

Versicherungsforen-**Themendossier**

Nr. 3/2019

Schäden effizient und effektiv managen



Auszug

Effiziente Schadensschnellregulierung mittels Smart Analytics, KI und innovativem Customer Self Service

Versicherungsforen-**Themendossier**

Eine Publikation der

 **Versicherungsforen Leipzig**

Effiziente Schadensschnellregulierung mittels Smart Analytics, KI und innovativem Customer Self Service

Schnelle Hilfe im Schadensfall – laut einer repräsentativen Umfrage des Onlineportals Statista ist die schnelle und unkomplizierte Hilfe im Schadensfall bei 96 Prozent der Befragten ein wichtiges Merkmal einer Versicherung. Für 90 Prozent waren darüber hinaus die Transparenz in der Schadenabwicklung und die Kundenorientierung des Versicherungsunternehmens relevante Attribute. Bringt man diese Zahlen mit der hohen Wechselbereitschaft der Versicherungsnehmer und der immer schneller voranschreitenden Digitalisierung in Einklang, wird deutlich, dass Versicherer immer höheren Kundenansprüchen genügen müssen, um konkurrenzfähig zu bleiben. Die Verschlinkung von Schadenprozessen mit Hilfe von Smart Analytics und die intelligente Schadensteuerung mittels KI sowie innovative Customer-Self-Service-Angebote sind hier wichtige Hebel

zur Erfüllung der aktuellen und sicherlich anhaltenden Kundenerwartungen.

Wie Smart Analytics und KI die Schadenregulierung beschleunigen

Bereits bei der Schadenmeldung liegen Versicherern große Mengen an Daten zum Schaden vor, die aktuell kaum oder gar nicht genutzt bzw. in Zusammenhang gebracht werden. Das Potenzial und die Möglichkeiten, die eine gezielte und strukturierte Auswertung dieser Informationen mit sich bringt, werden dabei oft unterschätzt. Smart Analytics steht für die systematische Nutzung von Daten und setzt genau an diesem Punkt an. Alle schadenrelevanten, sowohl versicherungsinternen (z. B. Schadenhistorie des Kunden, bestehende Verträge) als auch externen Daten (z. B. Wetterdaten, Bonitätsdaten

oder HIS-Daten) werden herangezogen, miteinander verknüpft und analysiert. Informationen, die üblicherweise in manueller und zeitintensiver Arbeit vom Sachbearbeiter recherchiert werden müssen, sind unmittelbar verfügbar und auswertbar. Dies führt zu einer deutlich höheren Prozesseffizienz und einer optimalen Nutzung der zur Verfügung stehenden Ressourcen.

Betrugsverdachtsfälle werden in Millisekunden identifiziert und an spezialisierte Abteilungen zur genaueren Untersuchung weitergeleitet. Bei unauffälligen Schäden werden mit Hilfe von Smart Analytics und unterschiedlichen, komplementären Technologien Muster in den vorliegenden Daten erkannt und die Schäden daraufhin anhand verschiedener Parameter (Komplexität, Erledigungsdauer, Systemunterstützung, notwendige Abklärungen u. a.)

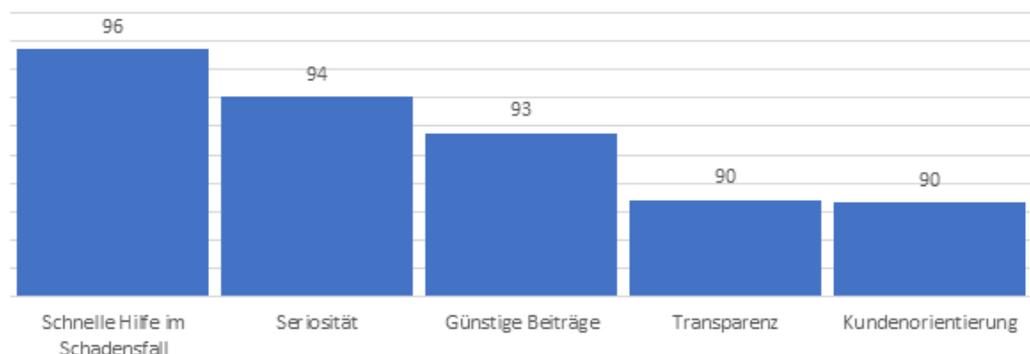


Abbildung 1: Was ist Versicherungsnehmern wichtig? Statista-Umfrage Versicherungen 2017

	Sprintschaden (~20% aller Schäden)	Schnellschaden (~30% aller Schäden)	Standardschaden (~50% aller Schäden)	Spezialschaden (~ 1% aller Schäden)
Zentrales Kundenbedürfnis	schnell - einfach	schnell - einfach	unterstützend - lösungsorientiert	unterstützend - lösungsorientiert
Anzahl Kundenkontakte	1 Kontakt	2 Kontakte	mehrmalige Kontakte	zahlreiche Kontakte
Abklärungen	keine	geringe	mittlere	grosse
Erforderliche Dokumentation	keine	wenig	wenig	umfangreich
Komplexitätsgrad	gering	gering	mittel	hoch
Erläuterungsdauer	<1h	>24h	mehrere Tage/Wochen	Wochen/Monate/Jahre
Systemunterstützung	hoch	hoch	mittel	mittel

Abbildung 2: Intelligente Clusterung bei Schadenaufnahme

in vordefinierte Segmente geclustert (siehe Abbildung 2). Diese Art der Schadenkategorisierung ist, in gleicher oder ähnlicher Form, bei einigen Versicherungsunternehmen im DACH-Raum bereits heute etabliert und die Alltagstauglichkeit nachgewiesen. Anhand der Schadenkategorie kann die Software autonome und präzise Entscheidungen treffen bzw. klare Handlungsempfehlungen für den Sachbearbeiter ableiten. Gesteuerte Schäden unterliegen den gesamten Prozess über einem engmaschigen Statustracking, welches dem Versicherungsnehmer über ein Kundeninformationsportal zugänglich gemacht werden kann. Für den Versicherungsnehmer bedeutet das absolute Transparenz von der Schadenmeldung bis zur Regulierung.

20 Prozent der Schäden können schnell und (teil-)automatisiert in unter einer Stunde reguliert werden. Bei kleineren Schäden, die keinerlei Auffälligkeiten in der Schadenhistorie aufweisen und der Regulierungswert klar und eindeutig zu bestimmen ist (bspw. durch eine GfK-Abfrage), kann der Algorithmus die Schadenregulierung selbstständig durchführen. Der Versicherungsnehmer erhält in sol-

chen Fällen bereits eine Stunde nach der Schadenmeldung die Regulierungsbestätigung. Die aufwendige Recherche und die Bearbeitung durch den Sachbearbeiter entfallen.

Customer Self Service im Zusammenspiel mit Experten-Know-how

Weitere 30 Prozent der Schäden können durch die intelligente und einfache Einbindung des Versicherungsnehmers mittels Customer Self Service innerhalb von 24 Stunden abgewickelt werden. Mithilfe moderner Technologien können Versicherungen den veränderten Anforderungen in der Kundenkommunikation gerecht werden und den Versicherungsnehmer aktiv in die Regulierung einbinden. Über nutzerfreundliche Webanwendungen können Versicherte orts- und zeitunabhängig den Schadenfall mit Hilfe von Fotos und einer Schadenschilderung dokumentieren. Die auf diese Weise erfassten, strukturierten Daten werden dann von Experten mit datengestützten Systemen verarbeitet und der Schaden beurteilt. Eine Regulierung dauert weniger als 24 Stunden. Die integrierte Betrugserkennung optimiert die

Schnellschaden-Regulierung indem die eingegangenen Fotos automatisch auf Bildmanipulation und -ursprung überprüft werden.

Das frühzeitige Erkennen von Betrugsverdachtsfällen generell und die Clusterung der unauffälligen Schäden unter Zuhilfenahme von innovativen Technologien führt zu einer Verschlanung der Geschäftsprozesse und hoher Akzeptanz bei den Sachbearbeitern. Der beschleunigte Regulierungsprozess mit hoher Kundenorientierung sorgt für zufriedene und loyale Versicherungsnehmer.

Autor



Rainer Stürmer

Head of Sales

3C Deutschland GmbH –

A company of Arvato Financial Solutions

Wollen Sie mehr zur Automatisierung von Schadenprozessen erfahren? Dann besuchen Sie uns auf dem 12. Messekongress Schadenmanagement & Assistance am 26./27. März 2019 in Leipzig.

Impressum

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Kathleen Joost et al.

T +49 341 98988-277

E kathleen.joost@versicherungsforen.net

Titelbild: © Gajus - stock.adobe.com

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Magdalena Dröse

T +49 341 98988-225

E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier. Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Downloadbereich mit aktuellen Zahlen und Fakten zur Versicherungswirtschaft

Im Downloadbereich unter www.versicherungsforen.net/daten-fakten finden unsere Partner aktuelle Zahlen, Daten und Fakten zu verschiedenen versicherungswirtschaftlichen Themen. Diese werden fortwährend erweitert und regelmäßig aktualisiert. Aussagekräftige Charts sorgen für einen schnellen und detaillierten Überblick über relevante Branchenthemen. Sie möchten diese Informationen in Ihre Präsentationen einbinden? Dann stellen wir Ihnen die Zahlen, Daten und Fakten gern im neutralen Power-Point-Format zur Verfügung, das Sie mit einem Klick in das eigene Corporate Design überführen können.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

