

Capgemini 



**SCHADENABWICKLUNG
MIT KI-GESTÜTZTER
AUTOMATISIERUNG
EFFEKTIV UND EFFIZIENT
GESTALTEN**

Die in den letzten Jahren gestarteten großen Transformationsprojekte für die Erneuerung veralteter IT-Landschaften und Kernsysteme haben bereits hohe Investitionen und Anstrengungen gefordert und zeigen, dass viele Versicherer daran arbeiten, die notwendigen Fähigkeiten aufzubauen, um den gestiegenen digitalen Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden. So erwarten Kunden schnelle Reaktionszeiten, die Kommunikation über unterschiedliche Kanäle und fordern im Schadenfall Transparenz über den Schadenprozess.

Das klassische Schadenmeldeformular hat ausgedient. Die Unternehmen haben die Online-Schadenmeldung in den Vordergrund gestellt und geben Ihren Kunden die Möglichkeit, hier schnell und unbürokratisch den Schaden zu melden – aber wie digital sind diese wirklich?

Wie wäre es, wenn während der Online-Meldung Künstliche Intelligenz gleich die passenden Rückfragen zum Sachverhalt stellen könnte und die vom Kunden zu erbringenden Nachweise gleich in einem Schritt mit anfordert?

Die Regulierung eines Schadenfalls gewinnt an Geschwindigkeit und das Sichten von Neuschäden verbunden mit der im ersten Bearbeitungsschritt regelmäßigen Anforderung weiterer Unterlagen durch die Schadensachbearbeitung kann so entfallen. In einfach gelagerten Schadenfällen kann darüber hinaus gleichzeitig eine fallabschließende Regulierung angestoßen oder ein Regulierungsvorschlag unterbreitet werden.

Zunehmende Schadenaufwendungen, gestiegene digitale Kundenbedürfnisse im Versicherungsumfeld, neue Wettbewerber und insbesondere gewachsene und komplexe Versicherungssystemlandschaften fordern die traditionellen Versicherungshäuser immer stärker heraus



Ein Großteil der Schadenkorrespondenz geht jedoch nicht strukturiert über Online-Meldekanäle ein und die zügige Abwicklung von Schadenfällen setzt hier ebenso voraus, dass eingehende Schriftstücke oder E-Mails ausgelesen, indiziert und dem korrekten Schadenfall zugeordnet werden oder automatisiert ein Neuschaden auf Basis der extrahierten Daten angelegt wird. Hier setzen Unternehmen auf Intake- und Dokumentenerkennungsanwendungen, die umständlich in die Systemlandschaft und -Workflowsysteme integriert wurden und nicht immer die Leistung bei der Datenextraktion erbringen, die tatsächlich benötigt wird. Auch die Wartung und die laufende Erneuerung dieser Systeme gestaltet sich schwierig und erfordert nicht selten hohe IT- und Fachbereichsaufwände für Implementierung und Tests. Häufig werden einmal funktionierende Intake-Systeme gar nicht mehr angefasst, zu groß sind die Befürchtungen die Auslesequalität zu verringern.

Fortschrittliche Versicherer können mit regelbasierten Schadenabwicklungsprozessen erfolgreich einfach gelagerte Fälle automatisiert regulieren und Auszahlungen anstoßen oder haben Teilschritte wie die Schadensschließung oder Reserveanpassung optimiert. Häufig finden regelbasierte Prüfungen in der Schadenabwicklung mit Dienstleistern ihren Einsatz, doch auch die reine regelbasierte Automatisierung stößt, gerade im Hinblick auf die Digitalisierung der Kundenschnittstelle, an ihre Grenzen. Die Automatisierung von Prozessen ist der Enabler für die erfolgreiche Digitalisierung. Aber sowohl im Hinblick auf

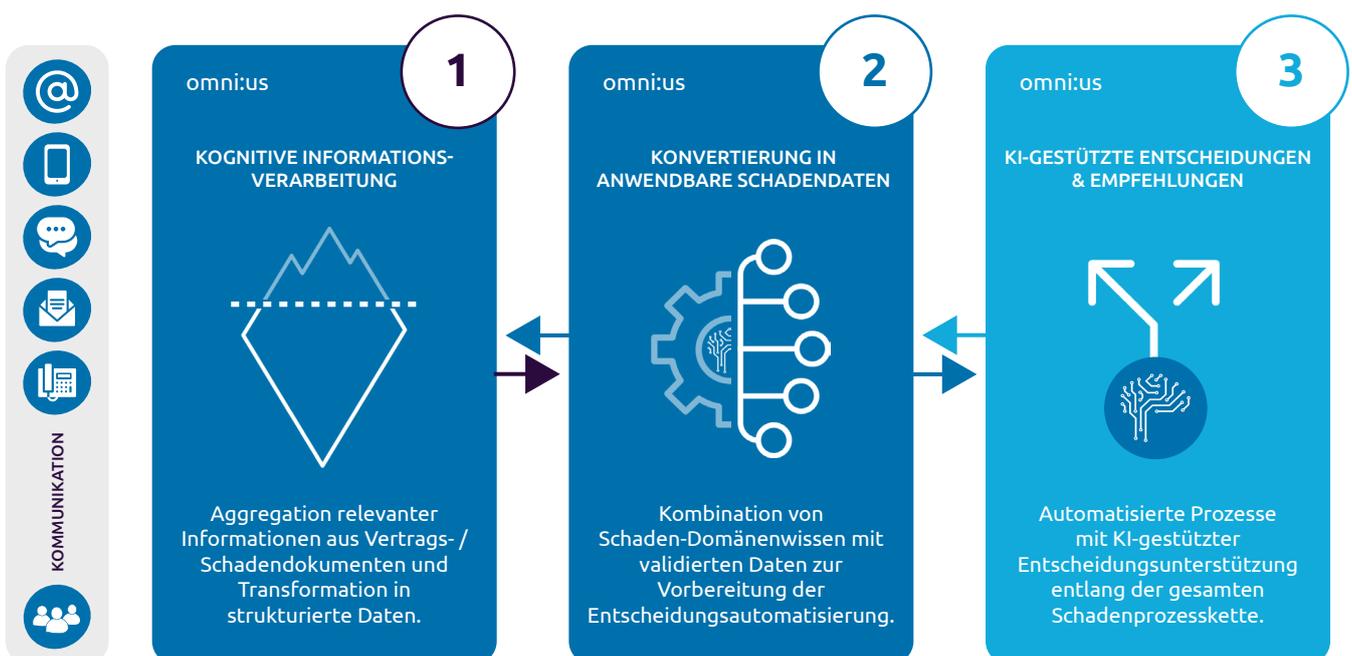
die digitale Kundenschnittstelle selbst als auch auf die Automatisierungsquoten und die Qualität der automatisch abgearbeiteten Vorgänge im Schadenbereich gibt es noch zahlreiche Optimierungsbedarfe.

Enormes Potenzial für die Beschleunigung der automatischen Schadenabwicklung steckt in Künstlicher Intelligenz. Das Potenzial für den erfolgreichen Einsatz steckt dabei in vielen Schritten des gesamten Schadenprozesses, vom Dokumenteneingang über die Schadenmeldung bis zur abschließenden Regulierung.

Genau hier setzt die KI-Plattform-Lösung unseres Partners omni:us für das intelligente Schadenmanagement an, die sich mühelos in ihre IT-Landschaft und ihr Schadensystem integrieren lässt. Nutzen Sie die KI-Plattform-Lösung von omni:us mit dem Ziel der nachhaltigen Automatisierung nicht wertschöpfender Tätigkeiten, profitieren Sie von höherer Qualität und niedrigeren Kosten und bieten Sie ihren Kunden eine attraktive Customer Experience im Schadenfall.

Aufbauend auf einer KI-basierten Datenextraktion übersetzt omni:us eingehende Informationen in schadensteuerungsrelevante Parameter. So wird zum Beispiel in einer E-Mail der Schadentext erkannt (1. Schritt), in eine konkrete Schadenart übersetzt (2. Schritt) und Schäden und Leistungen mithilfe von Regulierungsparametern eines kognitiven Entscheidungsrahmenwerks automatisiert abgewickelt (3. Schritt).

omni:us DIE OMNI:US PLATTFORM: AUTOMATISIERUNG DURCH KI-GESTÜTZTE UND DATEN-ZENTRISCHE ABLÄUFE.



Der Einsatz von künstlicher Intelligenz ermöglicht hierbei eine echte Dunkelverarbeitung mit tatsächlicher fachlicher Prüfung der Entscheidung. Für Vorgänge, die aufgrund der Komplexität nicht automatisierbar sind, steuert omni:us die Abläufe gezielt an Sachbearbeiter aus (durch Integration in das bestehende Schadensystem und die Systemlandschaft). Dieser kann sich durch Next-Best-Action-Vorschläge des omni:us-Systems, sowie die übersichtliche Erkenntnisauflistung, durch die KI im weiteren Regulierungsschritt viel Zeit ersparen. Somit können auch vormals als dunkelverarbeitet bezeichnete Schäden automatisiert werden.

Die Lösung von omni:us übernimmt folgende Aufgaben:

Intake: Die Lösung beinhaltet ein leistungsstarkes Modul zur Datenextraktion kombiniert mit einer trainierbaren KI. Dabei müssen Sie nicht erst aufwändig die KI trainieren, um erste Ergebnisse zu erzielen. Die gewöhnlichen Schadendokumente werden bereits im Standard erkannt. Aber auch das Anlernen an neue Dokumententypen ist nicht umständlich. Erzielen Sie eine exakte Datenextraktion und Indizierung von Dokumenten und beschleunigen Sie so ihre Folgeprozesse.

Vollständigkeitsprüfung: Definieren Sie flexibel die erforderlichen Schritte, um den Schadenfall mit den Informationen anzureichern, die als Grundlage für eine Regulierungsentscheidung benötigt werden. Im Hintergrund wird der Bearbeitungsfortschritt jeden Schadenfalls überprüft und basierend darauf die nächsten Handlungsaktionen gestartet.

Regulierungsentscheidung und Abwicklung eines Schadenfalls: Lassen Sie automatisierte Regulierungsentscheidungen treffen, die durch die einfache Abbildung von Produkt- und Policendaten, dem Bearbeitungsstand des Schadenfalls, zusammen mit einer trainierbaren KI ermöglicht werden. Die Anwendung ist dabei auf die Versicherungsbedingungen nach GDV-Standard vorbereitet, so dass sich bereits schnell Erfolge erzielen lassen. Sie haben es dabei selbst in der Hand: Lassen Sie die Regulierung komplett automatisch durchlaufen oder legen Sie ihren Sachbearbeitern einen aussagekräftigen Regulierungsvorschlag, der auf Grundlage aller vorhandenen Informationen erstellt wird, vor. Stimmt der Sachbearbeiter zu, erledigt die Anwendung den Rest. Selbstverständlich werden dabei sämtliche Entscheidungen inklusive der Grundlagen für die automatische Entscheidung dokumentiert.

Interaktion mit dem Kunden (Online-Schadenmeldung oder App): Die Plattform bietet darüber hinaus ein Modul, das im Hintergrund einer digitalen Schadenmeldung in Echtzeit die Eingaben prüft, den Schadenfall kategorisiert und Rückfragen stellt oder erforderliche Nachweise gleich anfordert.

Automatisierte Deckungsprüfung: Definieren Sie die relevanten Attribute für eine Deckungsprüfung in der omni:us Plattform oder lassen Sie diesen Schritt ihre vorhandenen Systeme erledigen. Die Plattform bietet die Möglichkeit der laufenden Deckungsprüfung im Hintergrund während des gesamten Schadenprozesses.

Der Einsatz der omni:us KI-Plattform erfüllt die umfangreichen Optimierungserwartungen entlang des Gesamtschadenprozesses des Versicherers und leistet darüber hinaus einen grundlegenden Beitrag für ein verbessertes Kundenerlebnis.

Die KI-Plattform lässt sich durch ihre Architektur einfach in die bestehende Systemlandschaft, Workflowsysteme und das Schadenkernsystem integrieren. Auch die Schnittstellen zu den gängigen Schadensystemen sind bereits vorhanden. Die Anwendung kann bei Legacy-Systemen unterstützend auch stand-alone ohne Integration betrieben werden.

Der erfolgreiche Einsatz von KI zur Schadenautomatisierung entlang der Prozesskette gestaltet sich als stetiger Reifungs- und Veränderungsprozess entlang einer gemeinsamen, partnerschaftlichen Reise. Capgemini und omni:us kombinieren tiefes fachliches prozessuales Wissen mit gezielter Anwendung künstlicher Intelligenz entlang des Gesamtprozesses über klassische Regel- und Entscheidungswerke hinaus.

DIE OMNI:US INTEGRATION VERBINDET SICH MIT BESTEHENDER INFRASTRUKTUR



Ihr Nutzen – überragende Automatisierungsfähigkeiten und eine erstklassige Customer Experience.

Capgemini verbindet intelligente Ansätze für die digitale Kundenintegration mit ausgereiften Automatisierungsansätzen und langjähriger Erfahrung in der Versicherungsindustrie zu einer umfassenden Lösung. Gemeinsam mit unserem Partner omni:us zielen wir auf drei zentrale Nutzenhebel ab:

- Verbesserung der Kundenerfahrung und Zufriedenheit
- Erhöhung der Automatisierungsquoten und -qualität in der Schadenbearbeitung
- Schnelle und kostengünstige Umsetzung mit minimalen Auswirkungen auf die bestehenden IT Systeme



Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Transformation ihres Geschäfts durch den Einsatz von Technologie. Die Gruppe ist jeden Tag durch ihren Purpose angetrieben, die Entfaltung des menschlichen Potenzials durch Technologie zu fördern – für eine integrative und nachhaltige Zukunft. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste und diverse Organisation mit einem Team von 270.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in fast 50 Ländern. Eine über 50-jährige Unternehmensgeschichte und tiefgehendes Branchen-Know-how sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anvertrauen – von Strategie und Design bis hin zum Geschäftsbetrieb. Dabei setzt das Unternehmen auf die sich schnell weiterentwickelnden Innovationen in den Bereichen Cloud, Data, KI, Konnektivität, Software, Digital Engineering und Plattformen. Der Umsatz der Gruppe lag im Jahr 2020 bei 16 Milliarden Euro.

Get the Future You Want | www.capgemini.com

Über OMNI:US

omni:us automatisiert mit Hilfe von künstlicher Intelligenz die Schadenbearbeitung verschiedener Versicherungssparten. Die versicherungsspezifische Lösung liefert einen erheblichen Return on Investment, indem sie die Schadenbearbeitungskosten zwischen 20-30%, aber auch die Verluste durch ungenaue Bearbeitung um bis zu 3% reduziert. Gleichzeitig erhöht das KI-Upgrade bestehender Infrastrukturen die Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden, indem eine rasche und transparente Bearbeitung von Kundenansprüchen ermöglicht wird.

Die modulare Architektur unterstützt zahlreiche Anwendungsfälle und ermöglicht eine flexible Anpassung an die Geschäfts- und Systemlandschaft des Versicherers, da sie sowohl mit älteren Kernsystemen als auch mit modernen Technologien zusammenarbeitet und diese nahtlos verbindet.

omni:us ist bereits erfolgreich bei der Schadenbearbeitung von Kunden in den USA und Europa im Einsatz - unter anderem bei namhaften Versicherern wie Allianz, Baloise, AmTrust, und Uniqa.

www.omnius.com

Sprechen Sie uns an!

Raphael Götz
Lead Business Analyst
Financial Services Germany
Mobile: +4915118897747
raphael.goetze@capgemini.com

Dr. Kai Lapacek
Center of Excellence Core Insurance
Financial Services Germany
Mobile: +4915140251099s
kai.lapacek@capgemini.com