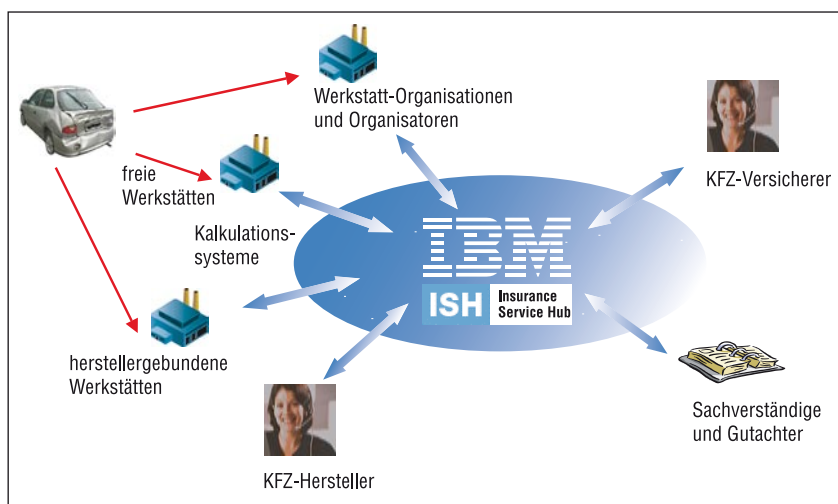


Effiziente Schadenbearbeitung mit dem IBM Insurance Service Hub



Highlights

- **Effektive Schadenbearbeitung bei hoher Kundenorientierung und Kosteneffizienz**
- **Integrierte Kommunikation aller Beteiligten (Werkstätten, Sachverständige, Gutachter, Versicherungen ...)**
- **Verkürzung der Prozessdurchlaufzeiten für die Schadenregulierung**
- **Regelbasierte Plausibilisierung von Schadendokumenten**
- **Abbildung unternehmensindividueller Prüfregeln und Prozessschritte**
- **Preismodell pro Geschäftstransaktion**

Ausgangslage.

Die Schaden-/Kostenquote der deutschen Versicherungswirtschaft lag in den abgelaufenen Geschäftsjahren in den Kraftfahrtsparten der meisten Versicherungsunternehmen seit langer Zeit erstmalig wieder bei oder unterhalb von 100 Prozent. Zeitgleich mit der Erholung des Versicherungsgeschäftes hat seit 2005 ein starker Preiswettbewerb in den Kraftfahrtsparten eingesetzt. So ist die Nachhaltigkeit dieses Geschäftsergebnisses noch offen. Denn die Prozesskosten für die Schadenregulierung und Schadenaufwände im Einzelschaden liegen ungebrochen spartenübergreifend auf hohem Niveau. Daher ist die Konzentration auf ein effizientes und effektives Management der Schadenregulierung nach wie vor eine der zentralen Herausforderungen für die Versicherungsbranche. Es gilt dabei, die teilweise konkurrierenden Ziele der Reduktion von Prozesskosten und einer Minimierung der Schadenaufwände bei gleichzeitiger Optimierung der Kundenorientierung zu harmonisieren.

IBM Global Business Services hat – basierend auf langjährigen Projekterfahrungen in der Versicherungswirtschaft – einen ganzheitlichen Beratungsansatz entwickelt, der auf einen umfangreichen, modular nutzbaren und individuell anpassbaren Maßnahmenkatalog zurückgreift.

Unser Lösungsansatz.

Eine ganzheitliche Betrachtung des Schadenmanagements umfasst für uns nicht nur die Gesamtheit des Schadenprozesses über die verfügbaren Versicherungssparten bzw. -produkte unseres Kunden, sondern auch die Einbettung der Schadenbearbeitung in den strategischen Kontext des Unternehmens. Denn das Schadenmanagement und die Ausgestaltung seiner Abläufe und Prozesse sollten in Abhängigkeit von der Kunden-, Produkt- sowie Risiko- und Marketingstrategie des jeweiligen Versicherungsunternehmens gesehen werden. Auf diese Weise kann gewährleistet werden, dass Kostenziele nicht nur aus der Sicht einzelner Schadenakten angestrebt, sondern unter ganzheitlichen Aspekten nachhaltig verfolgt werden.

So ist insbesondere der KFZ-Schadenprozess durch die Vielzahl beteiligter externer Kommunikationspartner und Parteien, ihre jeweiligen Anwendungssysteme und dadurch bedingte Medienbrüche gekennzeichnet. Durch die Integration der Teilprozesse und deren Abbildung auf einer gemeinsamen Plattform-Infrastruktur können

nicht nur die Regulierungsgeschwindigkeit und so die Kundenzufriedenheit erhöht – sondern auch die Schadenkosten nachhaltig gesenkt werden. Genau dies ist die Zielsetzung der Lösung des 'IBM Insurance Service Hub'.

Unsere Vorgehensweise.

In einem ersten Schritt bindet das Konzept des IBM Insurance Service Hub unter Nutzung des GDV-Schaden-netzes Werkstätten unterschiedlicher Werkstatt-Organisationen, Sachverständige, Gutachter und Versicherungsunternehmen an eine einheitliche Kommunikations-Infrastruktur. Die Lösung ermöglicht so den Austausch von Informationen zu Geschäftsvorfällen auf der Basis strukturierter Daten zwischen den unfallbeteiligten Parteien in Echtzeit.

Darüber hinaus ermöglicht diese Plattform den Austausch fachlich validierter Daten aus den übermittelten Kostenvoranschlägen, Gutachten und Rechnungen. Dazu können diese Dokumente erstmalig auf der Detail-ebene von Arbeitspositionen und Ersatzteilen durchgängig automatisiert verarbeitet und fachlich plausibilisiert werden. Dabei kann jedes Versicherungsunternehmen eigene Prüfreden und Prüfverfahren auf dem IBM Insurance Service Hub konfigurieren. Selbstverständlich bleibt die Vertraulichkeit dieser Regeln durch die Implementierung einer mandantenfähigen Infrastruktur der IBM Plattform sichergestellt. Das Ergebnis dieser fachlichen Prüfung ermöglicht es dem einzelnen Versicherungskunden, klare Vorgaben für die weitere Behandlung von Schäden zu definieren. Damit kann auf der Plattform kundenindividuell eine Vorentscheidung getroffen werden, ob eine Kostenübernahmeerklärung gegeben werden kann, der Vorgang an interne Sachbearbeiter weitergeleitet werden soll oder ob interne oder externe Sachverständige eingeschaltet werden sollen.

Dieses Prüfverfahren der Plattform kann sowohl auf strukturierte Daten aus Kostenvoranschlags- und Werkstattsystemen als auch auf bereits ausgedrucktes Schriftgut angewendet werden, welches dazu einer IBM Fachdatenextraktion unterzogen wird.

Die Übermittlung der Prüfergebnisse und strukturierten Datensätze in die Schadenakten der gewachsenen Geschäftsanwendungen der Versicherungskunden ist bereits – unter Verwendung des GDV-Schaden-netzes – auf der IBM Plattform vorkonfiguriert worden. Unser Leistungsspektrum im Bereich der Schadenbearbeitung umfasst über die Lösung des IBM Insurance Service Hub hinaus die aktive Mitwirkung und fachliche Beratung bei der Erstellung von Anforderungsanalysen, insbesondere unter Berücksichtigung der strategischen Ausrichtung Ihrer Schadenbearbeitung, sowie die Erarbeitung alternativer Konzepte zur aktiven Schadenregulierung, zugeschnitten auf Ihr Unternehmen.

Weiterhin erarbeiten wir gemeinsam mit Ihnen das Design der internen Abläufe der Schadenbearbeitung und implementieren diese in Ihrer Organisation und in Ihren Geschäftsanwendungen. Unser Beratungsspektrum umfasst ferner die Evaluierung möglicher externer Partner für Schadenmanagement-Lösungen in den Sachsparten sowie die Integration existenter Anwendungssysteme in eine Gesamtlösung. Selbstverständlich begleiten wir unsere Versicherungskunden und beraten methodisch in der Projektabwicklung auf der Basis gemeinsam abgestimmter Aufgaben im Umfeld von Projektleitung und -controlling.

IBM Kompetenz.

IBM begleitet seine Kunden in allen Projektphasen: Dies beinhaltet die komplette Bandbreite von fachlicher Beratung, Systemanalyse und -design

über Software- und Hardwareauswahl bis hin zu Implementierung und Betrieb einer fachlichen Lösung.

Mit dem IBM Insurance Service Hub leistet die IBM einen Beitrag für den Aufbau transaktionsorientierter On Demand Lösungen für die Assekuranz.

IBM Kontaktadressen.

Ralf Grosser

IBM Business Consulting Services

Telefon: +49 (0) 160 90759656

Ralf.Grosser@de.ibm.com

Olaf Radunz

IBM Business Consulting Services

Telefon: +49 (0) 171 2254203

Olaf.Radunz@de.ibm.com



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GT12-6781-00 (07/2006)