



Branche

Versicherung

Kunde

Helvetia Versicherungen (CH)

Anwendungsbereich

- Informationslogistik in wissensintensiven Prozessen
- Schadenbearbeitung

Herausforderung

- Zusammenführen verteilter Wissensträger und -quellen unter einheitlicher, erklärender Oberfläche
- Erhöhung der Rechtssicherheit in komplexen Vertragssituationen

Lösung mit L4

- Aufbau eines Wissensnetzes über verteilte Informationsquellen (Notes, Fileserver, Internet) mit Versicherungswissen, Rechtsgrundlagen, Verfahrensanweisungen und Yellow-Pages aus Sachverständigen und Gutachtern
- Anforderungsgerechte Wissensvermittlung im Prozesskontext

Nutzen

- Effizientere Schadensbearbeitung
- Qualitativ bessere Entscheidungen
- Steigerung der Ertragskraft durch Reduzierung der Kosten
- Optimierter Wissenstransfer
- Beständige Aktualität
- Schnelleres Einarbeiten in Schadenbearbeitungswissen
- Minimierung des Risikos der Abhängigkeit von einzelnen Experten

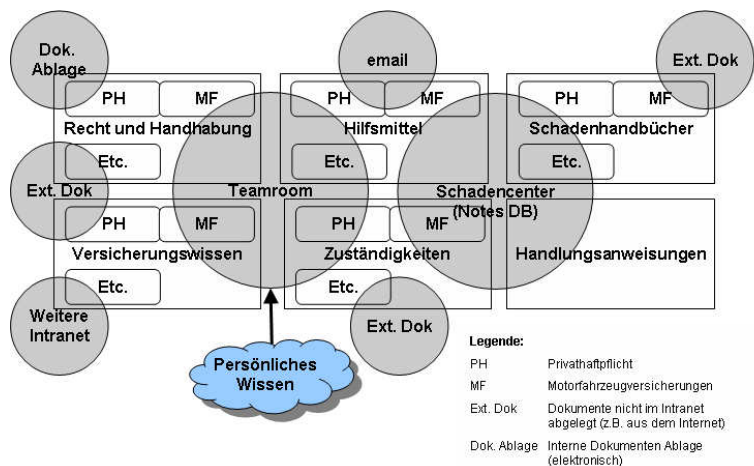
Informationslogistik in der Schadenbearbeitung

Schadencenter - Effizientere Schadenregulierung und qualitativ bessere Entscheidungen

Versicherungen müssen bei der Bearbeitung von Schadenfällen eine Vielzahl von Sachverhalten, Gesetzestexten und die aktuelle Rechtspraxis berücksichtigen. Dabei wird sowohl eine zügige Bearbeitung im Interesse eines zufriedenen Kunden angestrebt, als auch eine für das eigene Unternehmen sichere und kosteneffiziente Schadenabwicklung. Die Verwendung semantischer Wissensnetze ist ideal, um Sachbearbeitern die umfassenden internen und externen Informationsquellen aktuell zur Verfügung zu stellen und ihre Erfahrungen und Entscheidungen zudem räumlich getrennten Kollegen zugänglich zu machen. Das individuelle Wissen von Experten wird verfügbar und verbessert nachhaltig den Wissenstransfer. Das Versicherungsunternehmen erzielt durch die beschleunigte Bearbeitung eine hohe Kundenzufriedenheit und einen schnellen Return-of-Invest. Die Rechtssicherheit wird erhöht, wodurch die Verwaltungs- und mögliche Verfahrenskosten weiter gesenkt werden.

Die Herausforderung

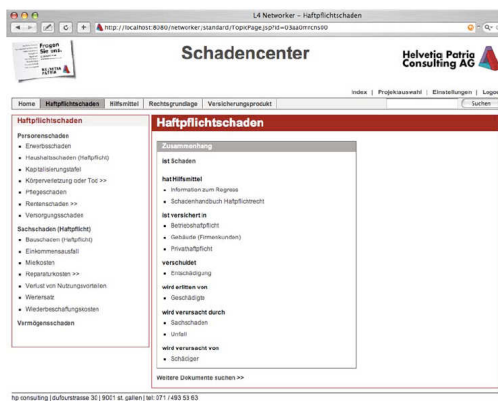
Zur Bearbeitung hochrisikanter Versicherungsschäden (Haftpflicht-, Personenschäden) benötigt ein Sachbearbeiter neben dem grundlegenden Versicherungswissen (Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB), kundenspezifische Policen) die Einsicht in die Rechtsgrundlagen (Gesetze und Urteile) sowie den Zugriff auf diverse Hilfsmittel (Berechnungsprogramme, Kommentare und Handlungsanweisungen). Zudem muss er in der Lage sein, Kompetenzen von Experten zu identifizieren. Diese arbeiten zu einem großen Teil außerhalb der Schadensabteilung oder fungieren als externe Sachverständige, die je nach Fall individuell als Gutachter eintreten. Die benötigten Informationen liegen nicht zentral in einem System vor, sondern sind auf verschiedene Informationssysteme verteilt (vgl. Abbildung). Neben den verstreuten internen Ablagen steht eine Vielzahl an Internetquellen zur Verfügung, die Informationen zur rechtlichen Abklärung bereit stellen.





Lösungsansatz mit L4

Im Schadencenter des schweizerischen Versicherungsunternehmens wird ein semantisches Wissensnetz als anwenderfreundliche Zugriffsschicht auf interne und externe Informationsquellen eingesetzt. Das semantische Netz bietet hier vier parallele Sichten auf die vernetzten Informationen: über den Schadentyp, die verwendeten Hilfsmittel, die zugrundeliegenden Gesetze und Rechtsentscheide sowie die relevanten Versicherungsprodukte.



Je nach Informationsstand und -bedarf steigt der Sachbearbeiter über den für ihn passenden Aspekt ein und erhält bedarfsgerecht Informationen, wie unter anderem Referenzfälle, Teamroom-Diskussionen und relevante Gesetze. Zu jedem Thema des Wissensnetzes kann mit einem Klick eine Trefferliste mit relevanten Dokumenten aus allen angeschlossenen Wissensquellen, wie Lotus Notes Datenbanken, internen Dateiablagen, Intranet und dem Internet erstellt werden.

Vorgehen

Basierend auf dem L4 Vorgehensmodell wurde eine Analyse der Wissensflüsse und des jeweiligen Wissensbedarfs der Mitarbeiter durchgeführt. Diese berücksichtigt auch die bestehende Organisationsstruktur, die bestehenden Prozesse sowie die aktuelle Struktur der Informationsablagen. Als wichtigste Wissensbereiche wurden das Versicherungswissen in Form der AVBs und des Schadenhandbuchs, Hilfsmittel wie Handlungsanweisungen und Expertenverzeichnisse und v.a. Rechtsgrundlagen in Form von Gesetzestexten und Referenzurteile identifiziert. In der zweimonatigen Konzeptionsphase entstand das Wissensnetz mit Schwerpunkt im Bereich der Rechtsgrundlagen, da die bisherigen Systeme gerade diese Informationen wenig bzw. nicht abdeckten.

Nutzenanalyse

Speziell Haftpflichtschäden benötigen zu Ihrer korrekten Regulierung eine Vielzahl an Informationen unterschiedlichster Art. Wissen wird bei der täglichen Arbeit erworben, bleibt aber zum Großteil beim einzelnen Sachbearbeiter konzentriert. Die **Verbesserung des Wissenstransfers** wird durch den Einsatz semantischer Technologien erreicht, mit deren Hilfe der Sachbearbeiter im Tagesgeschäft neu gewonnene Zusammenhänge explizit festhalten kann. Diese ergeben sich aus Gesprächen mit Experten oder aber aus direkten Hinweisen einer automatisierten Textanalyse. Nicht zuletzt durch den Einsatz eines Feedbacksystems profitieren alle Anwender von den Erkenntnissen ihrer Kollegen und können diese im Bedarfsfall dank der prägnanten Strukturen des Wissensnetzes schnell nachvollziehen.

Ein entscheidender Nutzen liegt für das schweizerische Versicherungsunternehmen in der **beständigen Aktualität** der entwickelten Lösung. Es werden kontinuierlich sämtliche im Internet zugänglichen relevanten Quellen, wie Gesetzestexte, Kommentare und Urteile, analysiert und automatisch mit dem semantischen Beziehungsnetz aus Experten, Produkten, Gesetzen, Beschreibung von Schadensfällen, etc. verknüpft.



Das System stößt bei den Anwendern auf eine hohe Akzeptanz. Neben der guten Prozessintegration stellt vor allem die **einheitliche Arbeitsoberfläche** eine große Erleichterung in der täglichen Arbeit dar. Aus wirtschaftlicher Hinsicht rentiert sich die Investition in ein semantisches Netz sehr schnell. Inhaltlich fokussiert sich das semantische Netz auf ca. 10% der Schadensfälle, die jedoch mehr als 90% der Schadenssummen generieren. Die gesteigerte **Qualität der Entscheidungen** über Ablehnung oder Annahme von Schadensmeldungen führt daher zu beträchtlichen **Einsparungen**: durch die verbesserte Einsicht werden künftig Zahlungen vermieden, die aufgrund geringer Kenntnis der Sach- und Rechtslage u.U. gezahlt worden wären. Die erhöhte Rechtssicherheit ist gleichzeitig ein wesentlicher Beitrag für das interne Risikomanagement und den Service gegenüber den Kunden.



moresophy realisiert Wettbewerbs- und Kostenvorteile durch die *Erhöhung der Informationsqualität*. Auf der Grundlage der eigenen Methodik „L4“ qualifiziert moresophy bestehende Wissensquellen über eine strukturierte Vernetzung. Dadurch werden relevante Informationen einheitlich wiederholbar und ihre Bedeutung im Kontext übergeordneter Ziele und innerhalb konkreter Prozesse eindeutig erkennbar.

moresophy GmbH, Meglingerstr. 20, 81477 München, Deutschland
Tel: +49-89-52304170 / Fax: +49-89-52304189 / eMail: info@moresophy.de