

PRESSEMITTEILUNG

Modernes Schadenmanagement in der Versicherungsbranche: Die Helvetia Versicherungen Schweiz steigert die Qualität ihrer Schadenbearbeitung mit der L4-Vernetzungstechnologie der moresophy GmbH

- **Die Schweizer Versicherungsgruppe Helvetia punktet bei ihren Kunden, Partnern und Investoren mit einer schnellen, einwandfreien und jederzeit nachvollziehbaren Schadenregulierung.**
- **Hohe Prozessqualität und Kundenzufriedenheit: Mehrfache Auszeichnung für die Qualität und Zuverlässigkeit innerhalb der Schadenregulierung bei der Helvetia Versicherungen.**
- **Erfolgreiche Projektrealisierung durch die Helvetia Consulting AG, prozess- und branchenerfahrender Consulting Partner der moresophy GmbH.**

München/St.Gallen, 5. Oktober 2006 – Die Versicherungsbranche steht vor der Herausforderung, dass einerseits die Versicherungsleistungen aus der Schadenregulierung einen erheblichen Kostenblock einnehmen und ein nicht unerhebliches Ertragsrisiko darstellen. Andererseits stellt die unkomplizierte, schnelle und kundenfreundliche Schadenregulierung eines berechtigten Versicherungsschadens häufig den einzigen direkten persönlichen Kontakt des Versicherten zu seinem Versicherer dar. Daher ist die professionelle Schadenregulierung quasi das „Aushängeschild“ eines Versicherers und ein Instrument zur nachhaltigen Kundenbindung.

Die Helvetia Versicherungen ist für ihr erstklassiges Schadenmanagement bekannt

Die Helvetia Versicherungen, der führende Versicherer in der Schweiz im Bereich der Schadenbearbeitung, erhält bereits seit Jahren Bestnoten von seinen Kunden, Maklern und Versicherungsagenturen.

Die Kundenzufriedenheit der Helvetia wird laufend gemessen. Dazu wurden spezifische Messinstrumente entwickelt, wie z.B. Zufriedenheitsbefragungen, Beschwerdemanagement, Kündigungsmanagement und Benchmarks. Aus diesen Quellen kann die Helvetia erfolgsentscheidende Verbesserungspotenziale erkennen und konkrete Maßnahmen ableiten, die in einem systematischen Prozessmanagement umgesetzt werden.

Damit nimmt die Schadenbearbeitung und die berechnigte Schadenregulierung in der Versicherungsbranche eine besondere Rolle ein. Interne wie externe Kundenbefragungen bestätigen der Helvetia Versicherungen eine deutlich über dem Marktniveau liegende Kundenzufriedenheit in der Schadenregulierung. Spitzenwerte bei der Zufriedenheit werden für die unkomplizierte Abwicklung, die schnelle Bearbeitung und für die faire Behandlung der Kunden vergeben.

In einer Umfrage, die Schweizer Versicherungsgesellschaften vergleicht, belegte die Helvetia den ersten Rang bei der Gesamtzufriedenheit. Mit diesem Ergebnis erreicht die Helvetia bereits im zweiten Jahr in Folge den ersten Rang von allen verglichenen Versicherungsgesellschaften. Sie zählt damit zu den besten Schadenregulierern im Schweizer Versicherungsmarkt und investiert zum Vorteil ihrer Kunden nachhaltig in die Festigung dieser herausragenden Position. Das Versicherungsunternehmen setzt dabei auf die semantische Vernetzungs- und Informationsarchitektur L4 der moresophy GmbH.

Bestmögliche Entscheidungsunterstützung in der Schadenbearbeitung

Das Schadenmanagement ist ein Kernprozess der Versicherungswirtschaft und als solcher ein exzellentes Beispiel für den Wertschöpfungsbeitrag, den Informationen leisten können – wenn sie in qualifizierter und anwenderfreundlicher Weise zur Verfügung stehen.

„Insbesondere bei der Helvetia beeinflusst der strukturierte Zugang zu Informationen innerhalb der Schadenbearbeitung den gesamten Geschäftsprozess der Schadenregulierung nachhaltig positiv. Dies betrifft die Qualität der Fallentscheidungen, die zügige und korrekte Schadenprüfung und -regulierung sowie ganz allgemein die kundenfreundliche Schadenbearbeitung als Aushängeschild einer jeden Versicherung“, so Hermann Sutter, als Vorstand der Helvetia Schweiz verantwortlich für den Marktbereich Schadenversicherungen.

Vor dem Hintergrund, dass die jeweiligen Schadencenter der Versicherer bei der Bearbeitung von Schadenfällen eine Vielzahl von Sachverhalten, Gesetzestexten und die sich häufig wechselnde Rechtspraxis berücksichtigen müssen, wurde auf der Grundlage der L4-Methodik und der dazugehörigen L4-Technologien ein detailliertes Informations- und Wissensnetz entwickelt. Kern dieser modernen Form der prozessunterstützenden Informationsnutzung ist ein semantisches Wissensnetz, das ein logisches Beziehungsgeflecht von Themen, Fachbegriffen und Stichworten bildet.

„Die Erstellung von semantischen Wissensnetzen war in der Vergangenheit manchmal noch eine durchaus zeitintensive Kernaufgabe im Projekt. Heute stehen zahlreiche Branchenlösungen zur Verfügung, mit denen man bereits nach sehr kurzer Zeit beste

Ergebnisse in Sachen Informationszugang und Informationstransparenz erreicht“, so Dr. Heiko Beier, Geschäftsführer der moresophy GmbH.

Die – technologisch gesehen – im Hintergrund arbeitende L4-Vernetzungstechnologie gestattet es, wie am konkreten Projektbeispiel der Helvetia Versicherungen zu sehen, beliebige bereits existierende interne und externe Informationsquellen zentral zu referenzieren. Die mit der L4-Technologie „referenzierten Informationen“ haben den entscheidenden Vorteil, dass diese zwar zentral erfasst und zugänglich gemacht werden, die Information als solche aber an ihrem ursprünglichen Ablageort bleibt; dies kann das File-System, die Datenbank oder die Businessanwendung (CRM, ECM, etc.) sein. Die mit L4 logisch vernetzten Informationen werden in einer einfach zu bedienenden Benutzeroberfläche bereitgestellt und eröffnen dem Anwender sofort vollkommen neue Informationsperspektiven.

Die Schadenbearbeitung mit Unterstützung der L4-Methodik

Die Recherche nach fallbezogenen Informationen zur Regulierung eines Schadenfalls setzt einerseits die Identifizierung der inhaltlich relevanten Themen und andererseits die der entsprechenden internen Informationsquellen voraus. Hinzu kommen immer mehr externe Informationsquellen, wie z.B. Gesetzestexte, Urteile und Präzedenzfälle oder auch Expertenverzeichnisse.

Um den Mitarbeitenden im Schadencenter der Helvetia Versicherungen eine qualifizierte Entscheidungsunterstützung mit auf den konkreten Schadenfall bezogenen Informationen zu bieten, wurde eine neue Informationsarchitektur auf Basis der L4-Methodik und der L4-Vernetzungstechnologie eingeführt. Die neue Lösung machte es nach kurzer Einführungszeit möglich, alle vorhandenen Informationsquellen unabhängig vom physischen Ablageort miteinander zu vernetzen. Sachbearbeiter recherchieren seitdem themenbezogen nach einzelnen Informationen und sind in der Lage, parallel hierzu auch verwandte Themenbereiche zu berücksichtigen. Die Vernetzung einer Fachinformation (i.d.R. ein Dokument) erfolgt automatisch und gibt Auskunft über den thematischen Inhalt, ohne dass das Dokument geöffnet werden muss. Die Vernetzung der Informationen erfolgt über vordefinierte Schlagworte und Beziehungen, und wird kontinuierlich verfeinert.

Der Nutzen, den das neue Informationssystem stiftet, betrifft in besonderer Weise die Beschleunigung der qualifizierten Schadenbearbeitung. Darüber hinaus können Entscheidungen im Gesamtzusammenhang fundierter getroffen werden. Das Informationssystem trägt deshalb maßgeblich zur weiteren Steigerung der Schadenbearbeitungsqualität bei der Helvetia bei. Damit steigen gleichzeitig auch die Kundenzufriedenheit und das Verhältnis zwischen Versicherer und Kunde.

Erfolgreiche und langjährige Partnerschaft mit der Helvetia Consulting AG

Die moresophy GmbH kann speziell in der Schweiz auf einen sehr erfahrenen Consulting Partner bauen, die Helvetia Consulting AG, die das Projekt bei der Helvetia Versicherungen umgesetzt hat. Die langjährigen Beratungs- und Management-Erfahrungen, insbesondere in der Versicherungsbranche, die detaillierte Prozesskenntnis und die erfolgreich abgeschlossenen Projekte unterstreichen die Kompetenz und Qualität des schweizerischen Partnerunternehmens.

„Seit vielen Jahren arbeiten wir im Rahmen einer gelebten Partnerschaft mit der moresophy GmbH zusammen. Dies schafft für unser Unternehmen neue strategische Potenziale und für unsere Projektkunden klar messbare Wettbewerbsvorteile“, so Urs Hautle, Management-Partner innerhalb der Helvetia Consulting AG.

Die Helvetia Consulting AG gehört damit einem ausgewählten Partnernetzwerk der moresophy GmbH an. Alle zertifizierten L4-Consulting-Partner haben sich einen individuellen Schwerpunkt gesetzt und sind in der Lage, informationskritische Geschäftsprozesse detailliert zu analysieren und sämtliche noch nicht ausgeschöpften Verbesserungspotentiale mit der L4-Methodik und den dazugehörigen L4-Vernetzungstechnologien auszuschöpfen. Hierzu stehen bereits eine Reihe vorgefertigter „L4-Solutions“ zur Verfügung, die eine solide Basis für ein zügiges Umsetzen und eine individuelle Projektumsetzung sicherstellen.

Die L4-Methodik und ausgereifte „L4-Solutions“ für die Unternehmenspraxis

Die auf Basis der L4-Methodik realisierte semantische Informationsvernetzung erlaubt es, Informationen in beliebigen Informationsquellen im konkreten logischen Zusammenhang zueinander zu sehen. Informationen werden ganzheitlich und transparent bereitgestellt, so dass eine Einzelinformation niemals losgelöst, sondern stets in einem Sinn- und Bedeutungszusammenhang (Semantik) zueinander steht. Dies verschafft einem jeden Mitarbeiter einen erheblich verbesserten Informationszugang und lässt sich zudem in beliebige bereits bestehende Business-Anwendungen integrieren.

Zu den konkreten Anwendungsbeispielen aus der L4-Unternehmenspraxis gehört u.a. das IT-Portfoliomanagement zur Harmonisierung von IT-Landschaften, das Risikomanagement bei Versicherungen, die Entscheidungsunterstützung innerhalb der Schadenprüfung und Schadenregulierung oder auch das Personalmanagement. Die Aufzählung von typischen Anwendungsfällen der L4-Methodik kann beliebig fortgesetzt werden. Die Gemeinsamkeit besteht letztendlich darin, dass geschäftskritische und zugleich informationsintensive

Geschäftsprozesse auf Basis einer vernetzten Informationsstruktur vom Ergebnis her qualitativ verbessert und der Prozess an sich nachhaltig beschleunigt wird.

Ihr Pressekontakt:

moresophy GmbH
Meglinger Straße 20
D-81477 München



Dr. Heiko Beier
Geschäftsführer

Telefon: +49 (0) 089 / 523041-70
Telefax: +49 (0) 089 / 523041-89
E-Mail: presse@moresophy.com

Informationen zur moresophy GmbH

Die moresophy GmbH, München, berät Unternehmen bei der Erzielung von Wettbewerbs- und Kostenvorteilen durch die Erhöhung der Informationsqualität. Auf der Grundlage der eigenen Methodik „L4“ qualifiziert die moresophy GmbH 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.

Mit „L4“ bietet die moresophy GmbH ein durchgängiges Werkzeug-Portfolio für Design und operative Nutzung von Wissensnetzen. Dieses erlaubt erstmalig auf pragmatische Weise, die Effektivität des Information-Retrieval mittels der Anpassung an organisations-spezifische Kontexte zu optimieren.

Zu den Kunden der moresophy GmbH gehören Unternehmen verschiedenster Branchen, sowohl aus dem Mittelstand wie auch aus dem DAX 100. Die moresophy GmbH stützt sich auf ein interdisziplinäres Team aus Betriebswirten, Natur- und Geisteswissenschaftlern mit umfangreicher Erfahrung im Management komplexer Projekte. Über ein Netzwerk qualifizierter Partner in Wirtschaft und Wissenschaft sichert sich die moresophy GmbH ihren

Wissensvorsprung und ergänzt das Angebotsspektrum um weitere branchenspezifische Lösungen, die alle auf der L4-Methodik aufbauen.

Zu den Kunden der moresophy GmbH zählen führende Unternehmen wie beispielsweise Siemens, Deutsche Post, Robert Bosch, Helvetia Versicherungen und die Versicherungskammer Bayern. Die moresophy GmbH ist zusammen mit ihrem zertifizierten Partnernetzwerk in Deutschland, Österreich, Schweiz, Kanada und in den USA tätig.

Die moresophy GmbH pflegt ein hochkarätiges Netzwerk mit führenden Fachverbänden und wissenschaftlichen Einrichtungen. In diesem Zusammenhang ist die moresophy GmbH u.a. auch durch Herrn Dr. Heiko Beier, Geschäftsführer, im Vorstand des BITKOM Facharbeitskreises „Knowledge Engineering & Management“ vertreten.

Weiterführende Informationen im Internet unter **www.moresophy.de**.

Informationen zur Helvetia Versicherungsgruppe

Die Helvetia ist eine führende Schweizer Allbranchenversicherung. Mit 29 Generalagenturen, rund 2.200 Mitarbeitenden und über 750.000 Kundinnen und Kunden zählt die Helvetia Versicherung zu den fünf größten Versicherungsunternehmen in der Schweiz. Neben dem Heimmarkt Schweiz betätigt sich das Unternehmen auch in fünf weiteren europäischen Ländern mit insgesamt rund 4.600 Mitarbeitenden (inkl. Schweiz). Zudem wird das Rückversicherungsgeschäft weltweit angeboten.

Der Sitz für das Schweizer Geschäft befindet sich in Basel, derjenige der Helvetia Versicherungsgruppe in St.Gallen. Das Versicherungsunternehmen ist seit 1996 in einer Holdingstruktur organisiert. Es entstand damals aus dem Zusammenschluss der beiden Schweizer Assekuranzunternehmen Helvetia und Patria. Die Namenaktien der Helvetia Patria Holding gehören zum Swiss Performance Index (SPI) und werden an der Schweizer Börse SWX unter dem Kürzel HELN gehandelt.

Weiterführende Informationen im Internet unter **www.helvetia.com**.

Informationen zur Helvetia Consulting AG

Die Helvetia Consulting AG mit Sitz in St.Gallen, Schweiz, ist ein Unternehmen der Helvetia Versicherungsgruppe.

Die auf Beratungs- und Management-Dienstleistungen spezialisierte Helvetia Consulting bietet hochqualifizierte Leistungen zu den Kernthemen Wissensmanagement, Projektmanagement und Entwicklung von Führungskräften an. Hierzu gehört u.a. die Erarbeitung von Management-Konzepten, die Analyse von strategischen Zielsetzungen, die Durchführung von Seminaren, die beratende Begleitung von Führungskräften (Coaching), Beratung bei Reorganisations- und anderen Projekten sowie die vorübergehende Wahrnehmung von Management-Aufgaben.

Zu den Kunden gehört die Helvetia Versicherungen, die Anker Allgemeine Versicherungs-Aktiengesellschaft, der Schweizer Verband der Raiffeisenbanken, Nestlé, Swisscom, Bühler AG, die ARAG Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG und die OC Oerlikon Balzers Coating AG.

Die Helvetia Consulting AG ist darüber hinaus langjähriger zertifizierter Consulting Partner der moresophy GmbH.

Weiterführende Informationen im Internet unter www.helvetia-consulting.ch.