

# Semantische Lösungen in der Versicherungswirtschaft

## Case Study

Strukturierte Informationsversorgung im  
Schadenbereich bei den  
Helvetia Versicherungen

## Wettbewerbsvorteile durch kontext-sensitive Informationslogistik

- **Beratungs- und Softwareunternehmen**
  - Prozessunterstützende Informationslogistik durch qualifizierte Informationen
  - Bedarfsgerechte Strukturierung und Informationsvermittlung
- **Produkt „L4 Semantic NetWorking“**
  - Softwareplattform und Methodik
- **L4 CompetenceNet**
  - Branchen- und Prozess-spezifische Lösungen
  - in D/A/CH und USA/CAN
- **Spezifische Lösungen auf Basis von L4**
  - Performance Support in Service- und Vertriebsprozessen
  - Qualitätssicherung in Entwicklungsprozessen
  - Wissensbasierte Planung und Führung



# Stellen Sie sich vor:



**Sie müssen 130'000 Schäden verarbeiten und dabei die Service-Qualität laufend verbessern...**

## Kernprozess in der Sachversicherung

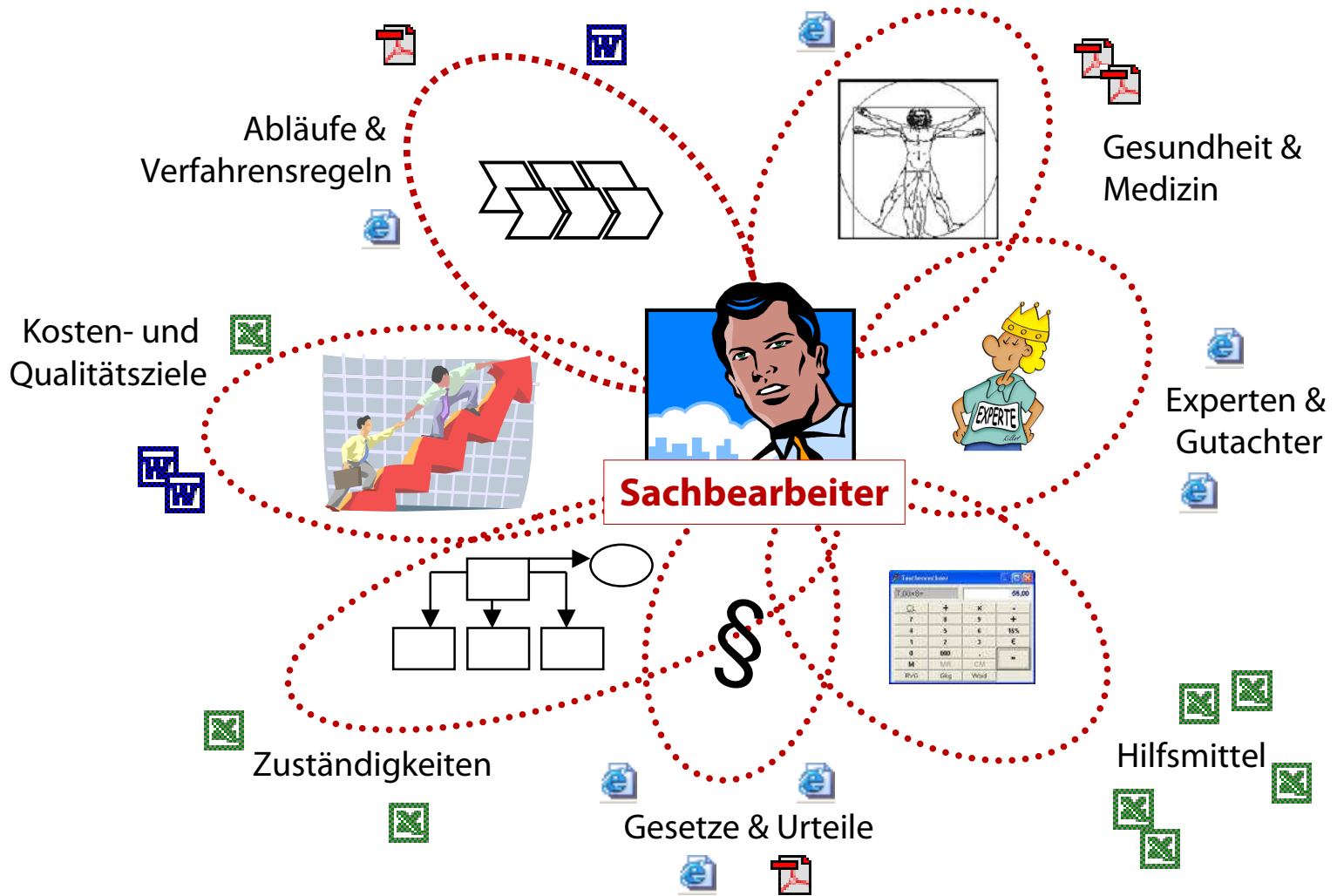


- **Schadenkostenquote ist elementare Kennzahl**
- **Fokus Personenschäden**
  - 10% der Schadensfälle für >90% der Schadenssummen
- **Kostenhebel:**
  - Schneller ROI durch Vermeidung unnötiger Schadensregulierung und kostenintensiver Gerichtsverfahren
- **Qualitätshebel**
  - Optimierung der Servicequalität und Kundenzufriedenheit



**Was.....?**  
**Wann.....?**  
**Wo.....?**  
**Wieso?**

## Komplexe und dynamische Einflussfaktoren



...so oder so

Was passiert wenn dutzende Mitarbeiter parallel recherchieren?



Oder die Menschen sich gegenseitig helfen, was wann wichtig ist?

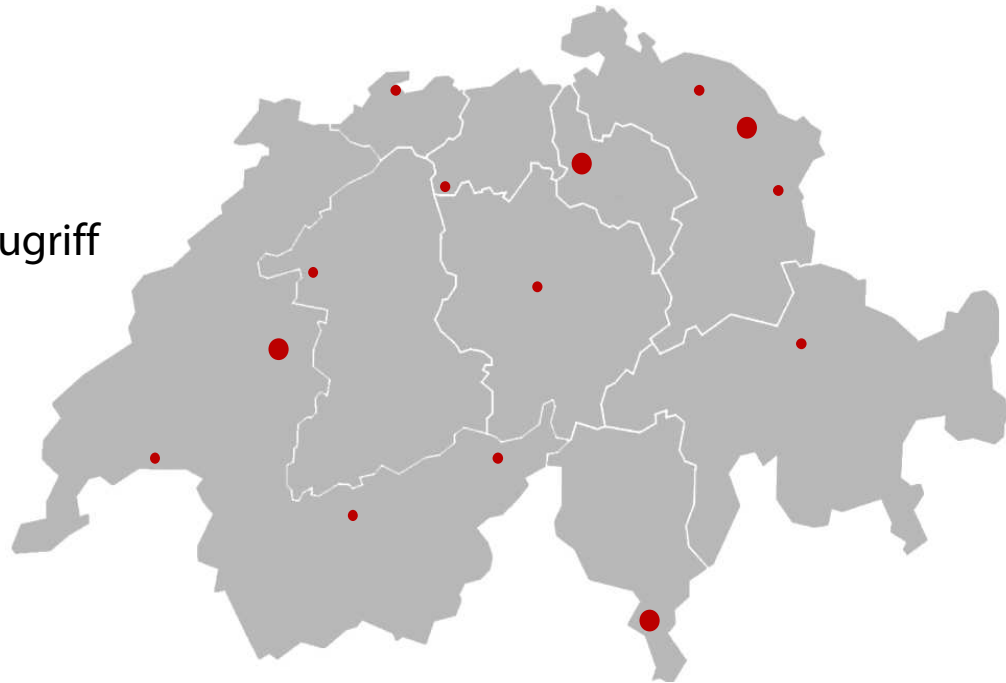
## ➤ „CKT“: Claim's Knowledge Transfer

### ➤ Einsatzbereich Schaden Center Helvetia (Schweiz):

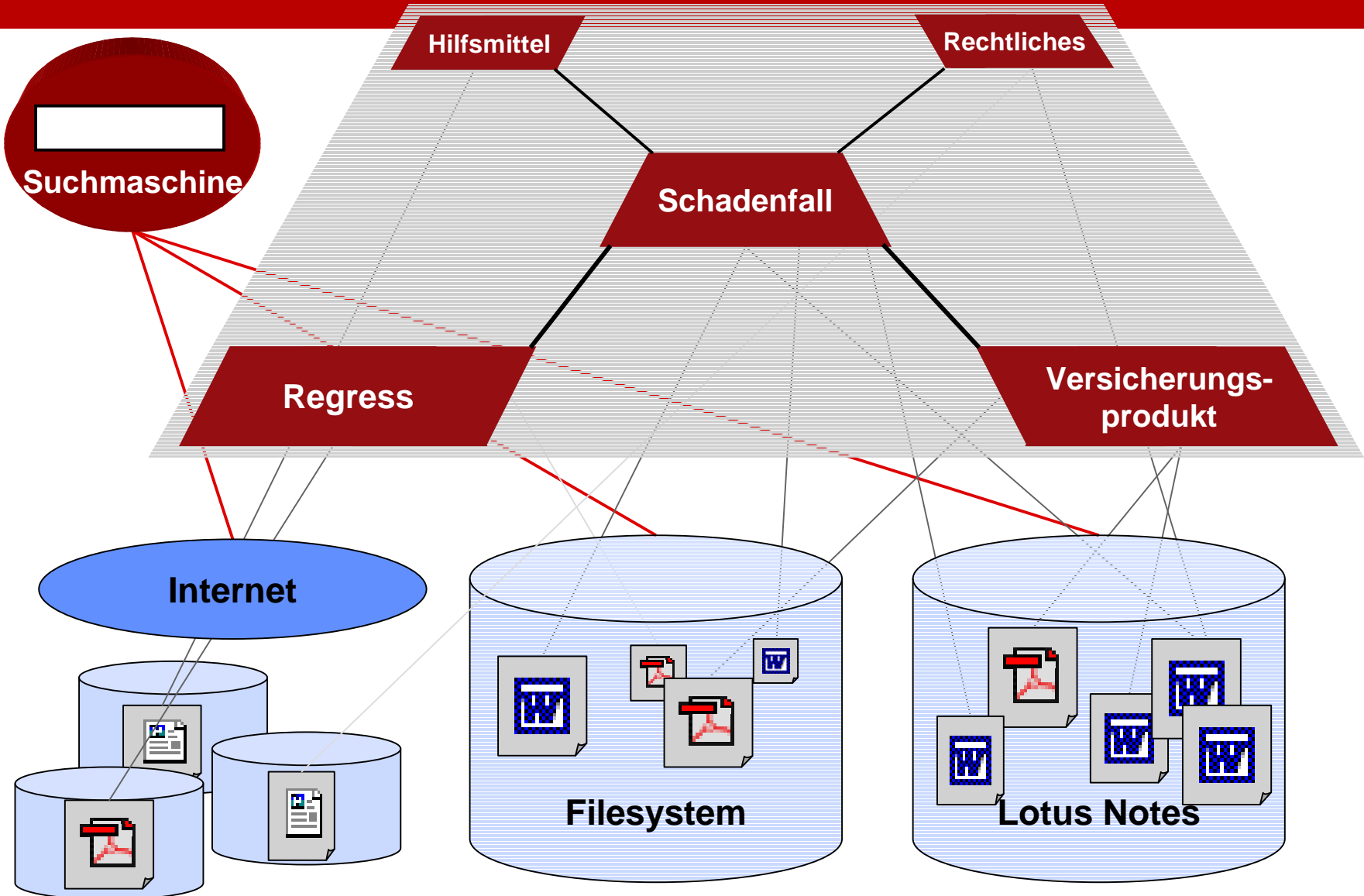
- 150 Mitarbeiter, dezentral in der Schweiz
- Sach-, Haftpflicht-, Personen- und Fahrzeugschäden
- 130'00 Schadenfälle im Jahr mit Gesamtaufwand 200 Mio. €

### ➤ Hard Facts CKT:

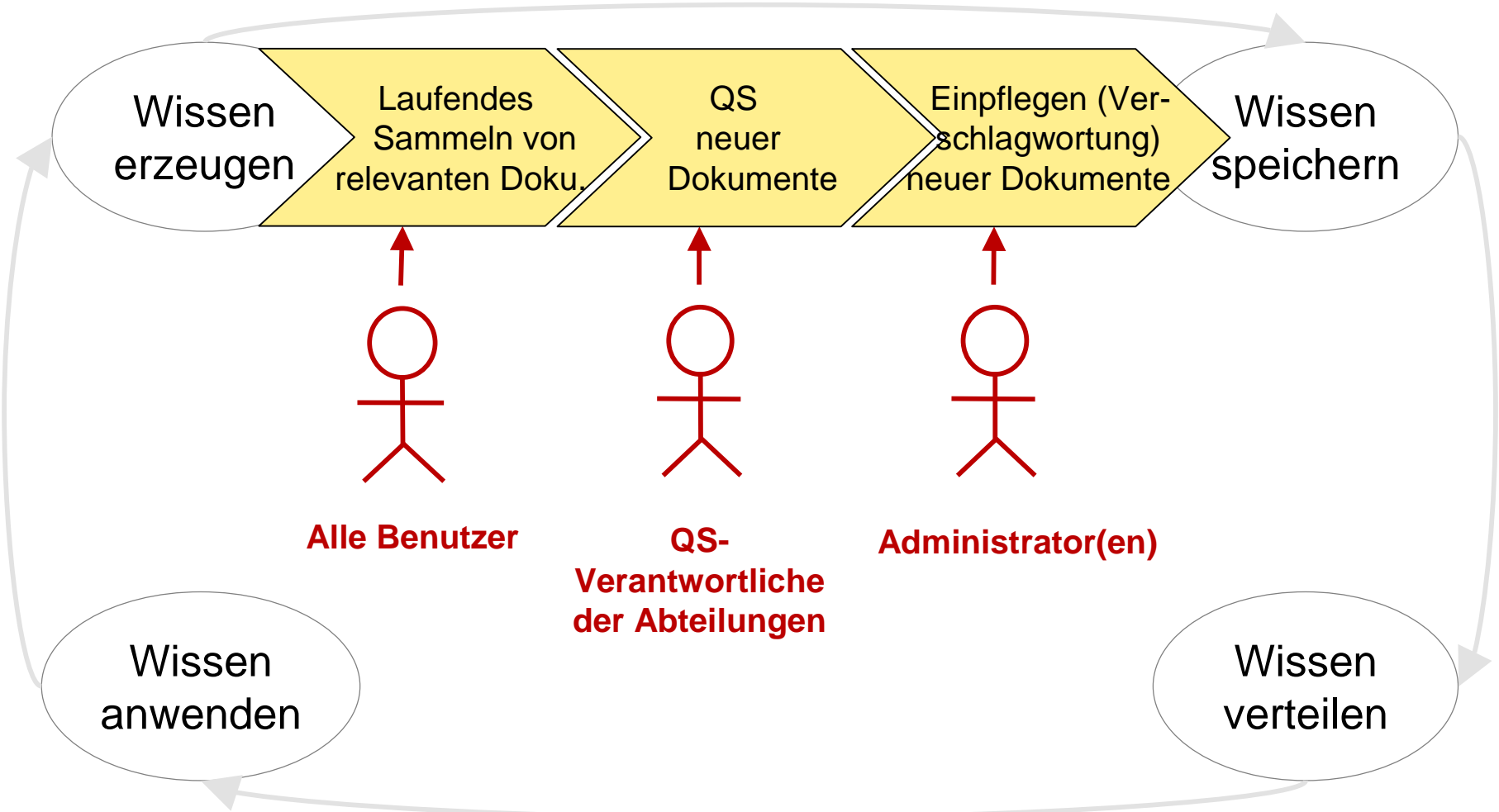
- 1450 verlinkte Dokumente
- ~200'000 Dokumente im Zugriff
- ~350 Schlagworte



# Wie funktioniert CKT?



# Wie wird CKT gewartet?



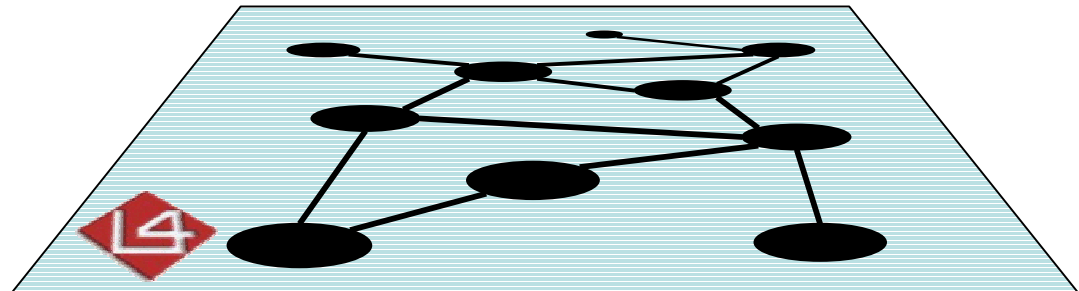


- **schnellere Schadenabwicklung dank kürzerer Bearbeitungszeiten**
- **qualitative Optimierung der Entscheidungen im Schadenfall**
- **zufriedenere Kunden und Geschädigte**
- **zufriedenere Mitarbeitende**
- **effizientere Einführung neuer Mitarbeitender**
- **Optimierung Regressbearbeitung und Betrugsbekämpfung**

- **Management Commitment (Budget, Ressourcen, ...)**
- **Ganzheitliche Sichtweise (Strategie → Prozesse → System)**
- **Detaillierte Planung**
- **Vorgehen (Phasenmodell und Rapid Prototyping), frühe Einbindung Anwender**
- **Umfassende Ausbildung**
- **In kleinem Rahmen beginnen**
- **„Sanfter Druck im Betrieb“**

## Weitere Anwendungen auf Basis von L4

- **Konkurrenz Analyse**
- **IT Portfolio-Management**
- **Projektmanagement**



# Fragen?

**Dr. Heiko Beier**

heiko.beier@moresophy.de  
www.moresophy.de

**Emanuel Bolter**

emanuel.bolter@helvetia.ch  
www.helvetia-consulting.ch

