Capgemini

Warten war gestern: schnelle Hilfe und Abwicklung im Schadenfall

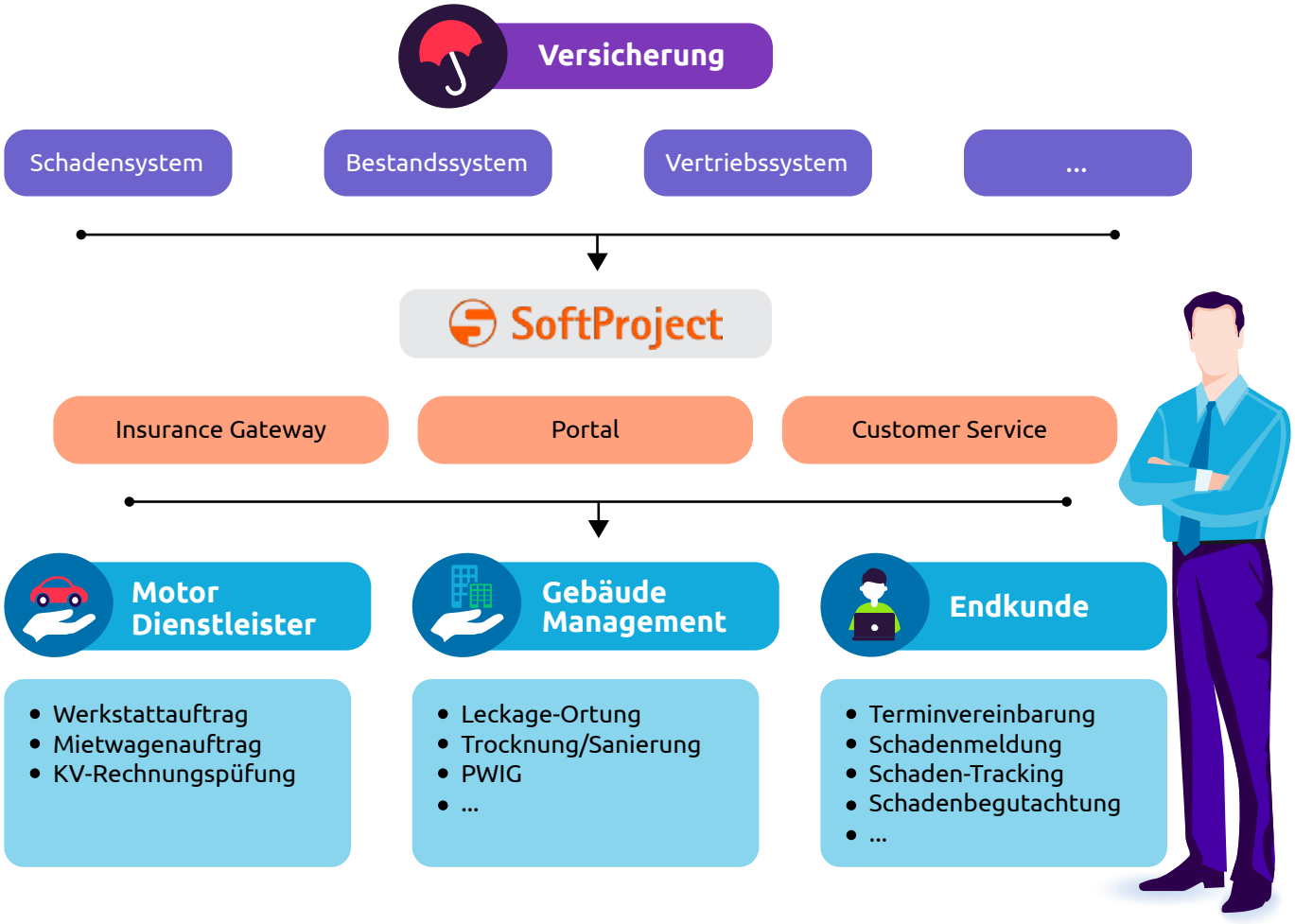
Wie Sie für alle Schadenbeteiligten das Beste aus einer misslichen Situation machen, indem Sie Kunden und Dienstleister effizient in Ihre Schadenprozesse einbinden und so die Bearbeitungszeit verkürzen.

Kunden erwarten heute digitale Serviceangebote und rund um die Uhr Zugriff auf ihre Versicherungsprodukte und Dienstleistungen.[1] Das Schadenerlebnis spielt hierbei eine entscheidende Rolle. Besonders wichtig sind Kunden in diesem Moment eine einfache Schadenmeldung, Transparenz über den Schadenfortschritt und eine schnelle Abwicklung. Auch für die Versicherungsunternehmen wird durch die zunehmende Schwere der Schäden, die aktuell eine Schaden-Kosten-Quote von rund 90 % ausmacht[2], die Optimierung der Schadenbearbeitung zu einer entscheidenden Priorität. Kein Wunder also, dass die Digitalisierung von Schadenprozessen und das Schaffen eines überragenden Kundenerlebnisses unter die Top-Versicherungstrends für 2021 fallen (Capgemini Top Trends in Property & Casualty Insurance for 2021). Eine digitale Schadenabwicklung mit Automatisierung im großen Stil ist jedoch nur umsetzbar, wenn neben Kunden auch Dienstleister in die Prozesse eingebunden werden.

Die größte Hürde dabei: Die Komplexität der IT-Landschaft mit immer mehr Funktionen, verschiedensten Kommunikationskanälen und aufwendigen Integrationen wird durch die fortschreitende Digitalisierung in die Höhe getrieben. Das bremst nicht nur den notwendigen Fortschritt, sondern bindet auch wertvolle IT-Ressourcen und erhöht die Kosten für die Entwicklung.

Gemeinsam mit unserem Partner SoftProject bietet Ihnen Capgemini eine Lösung, die Ihr Schadensystem mühelos mit Kunden und Dienstleistern über eine Plattform vernetzt und eine durchgängig digitale Schadenabwicklung ermöglicht. Greifen Sie über eine einzige Anbindung auf ein ganzes Netzwerk von bereits integrierten Dienstleistern und Funktionalitäten zu. Versicherer, Kunden und Dienstleister können so strukturierte Daten untereinander austauschen und aktuelle Bearbeitungsstände jederzeit einsehen.

.



[1]World Insurance Report 2020
[2]https://www.gdv.de/de/zahlen-und-fakten/versicherungsbereiche/ueberblick-24074

Die Lösung von SoftProject baut dabei auf drei wesentliche Bausteine auf:

Partner-Management: Verwalten Sie mit dem Modul Partner-Management Dienstleister wie z. B. Werkstätten, Sachverständige oder Regulierer. Ihr Schadensystem wird dafür mit dem SoftProject Insurance Gateway verbunden. Das bedeutet für Sie, dass nur minimale Eingriffe in Ihr Bestandssystem notwendig sind und sich die Kosten für Betrieb und Anbindung der Schnittstellen reduzieren. Mit nur einer Anbindung erhalten Sie Zugriff auf mehr als 70 Dienstleister mit über 10.000 Unternehmen im Netzwerk. Tauschen Sie Daten über das Gateway sicher, schnell und flexibel aus. Alle strukturierten Daten Ihrer Dienstleister können so im Schadenfall zentral verwaltet werden, was eine Automatisierung Ihrer nachgelagerten Prozesse ermöglicht. Ihre Aufträge können Sie dabei regelbasiert steuern und den Schadenvorgang bei Ihren Dienstleistern aktiv und in Echtzeit mit Dashboards überwachen.

Kunden-Management: Integrieren Sie Kunden mit unseren Kunden-Management-Funktionen – von der mobilen Schadenmeldung über Online-Terminvereinbarung bis zum Austausch von Mitteilungen und Dateien. Ihre Kunden erhalten so Transparenz über den aktuellen Stand ihres Schadens und werden in Echtzeit über Fortschritte ihres Werkstattauftrags informiert. Innovative, jederzeit erweiterbare Kunden-Apps für Desktop und mobile Endgeräte ermöglichen es Ihnen dabei, Versicherungsnehmer und Anspruchsteller in Ihre Schadenprozesse einzubinden und die Schadenbearbeitung wesentlich zu beschleunigen. Diese Funktionalitäten werden für Sie in einer ausgereiften „Low-Code"-Umgebung umgesetzt, wodurch der Entwicklungsaufwand drastisch verringert wird.

Process-Management: Sorgen Sie mit dem Process-Management-Modul für eine effiziente und transparente Auftragsbearbeitung. Digitalisieren und optimieren Sie die Beauftragung von Dienstleistern, u. a. durch folgende Funktionalitäten:

- Moderne elektronische Postkorblösung mit Funktionen für Routing, Wiedervorlage und Steuerung von Aufträgen
- Verwalten von beliebigen Schadenteams
- Service-Level-Agreement-Monitoring
- Einbindung von Expertensoftware, z. B. Rocket Enterprise, Symbility, Audatex, DAT
- Automatische technische Prüfung oder Weiterleitung zur fachlichen Prüfung an Dienstleister

Zusammen beschleunigen wir die Digitalisierung Ihrer Schadenprozesse deutlich im Vergleich zu kostspieligen Eigenentwicklungen. Dadurch werden nicht nur Kosten für die Umsetzung der digitalen Prozesse, sondern auch für den Betrieb und das Schadenmanagement reduziert. Darüber hinaus versetzen wir Sie in die Lage, die Schadenaufwände in allen Schadensparten wie Motor und Gebäude aktiv zu steuern. Effizientere und schnellere Schadenprozesse eröffnen Ihnen das Potenzial, Bearbeitungszeiten um 15–20 % zu verkürzen und Schadenkosten um 5 % zu senken.[3]

Wir begleiten Sie dabei in allen Phasen des Vorhabens mit der perfekten Kombination aus Technik und Fachlichkeit: Als Capgemini bringen wir die fachliche Expertise im Versicherungs- und Schadenumfeld mit, um die Lösungen von SoftProject bestmöglich an Ihre Prozesse und Anforderungen anzupassen. Unsere Erfahrungen in der Implementierung von automatischen Prozessen mittels Robotic Process Automation (RPA) und Business Process Management (BPM) hilft Ihnen darüber hinaus, Ihre Schadenbearbeitung zu beschleunigen. Wir koordinieren für Sie die Umsetzung und die auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten Anpassungen aufseiten SoftProjects.

Ihr Nutzen: herausragende Kundenerlebnisse mit effizienten Prozessen

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 SoftProject zielen wir auf drei zentrale Nutzenhebel ab:

- Verbesserung der Kundenerfahrung und der Effizienz Ihrer Dienstleister
- Erhöhung der Automatisierungsquoten in der Schadenbearbeitung
- Schnelle, einfache und kostengünstige Digitalisierung Ihrer Schadenprozesse mit minimalen Auswirkungen auf bestehende IT-Systeme

[3] https://www.capgemini.com/service/claims-transformation/

Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Trans-formation 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 ausschlag-gebend dafür, dass Kunden Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anver-trauen – 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 Mil-liarden Euro.

Get the Future You Want |

www.capgemini.com

Über SoftProject

Die SoftProject GmbH unterstützt Unternehmen mit Produkten und Dienstleistungen in allen Phasen der digitalen Transformation. Mehr als 300 Kunden unterschiedlicher Größen und Branchen verbinden mit der Low-Code-Plattform X4 Suite ihre IT-Systeme, digitalisieren Geschäftsprozesse, steuern unternehmensübergreifend Datenströme und bauen eigene Cloud-Umgebungen auf. Die starke Nachfrage führte in den letzten Jahren zu einem überdurchschnittlichen Unternehmenswachstum. SoftProject beschäftigt 120 Mitarbeiter aus 17 Nationen. Der Firmensitz ist in der Technologieregion Karlsruhe, weitere Niederlassungen befinden sich in Spanien und der Slowakei. Die SoftProject GmbH erzielte im Jahr 2020 einen Umsatz von rund 13 Millionen Euro. .

Entscheiden Sie sich für die Digitalisierungsexperten |

www.softproject.de

Sprechen Sie uns an!

Reinald Bednara
Vice President – Partner Manager
Financial Services Germany
Mobile: + 49 171 578 3740
reinald.bednara@capgemini.com

Verena Löffert
Lead Business Analyst
Financial Services Germany
Mobile: + 49 151 1137 4930
verena.loeffert@capgemini.com

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind rechtlich geschützt.
©2021 Capgemini. Alle Rechte vorbehalten.