

# Digital Claims Processing

## Optimieren Sie die Bearbeitung von Schadensfällen durch kürzere Zyklen und reduzierte Kosten für einen besseren Kundenservice

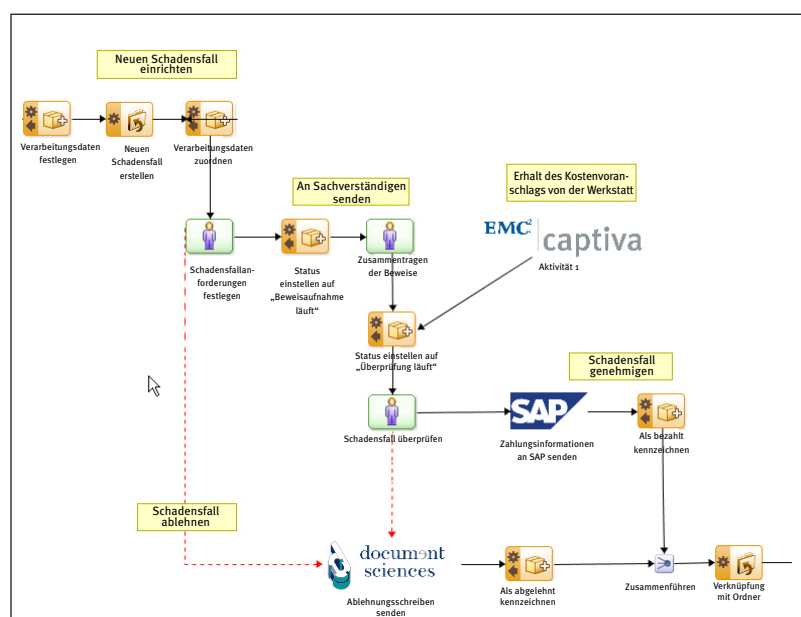
### ÜBERBLICK

- **Höhere Produktivität und schnellere Erreichung von Umsatzzielen durch optimierte Prozesse**
- **Weniger Kosten für Papier**
- **Unmittelbarer Online-Zugriff auf alle Informationen und Dokumente zum Schadensfall**
- **Erzwingung von Compliance und Aufbewahrung elektronischer Datensätze**
- **Verbesserte Kundenkommunikation**
- **Effizientere Speicherung wichtiger Daten bei Sicherstellung der Authentizität und zu geringeren TCO**

Für viele Versicherungsunternehmen ist die Schadensfallbearbeitung aufgrund des umfangreichen Spektrums an Informationen, die gemanagt werden müssen, häufig mit einem enorm hohen Personal- und Kostenaufwand verbunden. Die Bearbeitung eines Schadensfalls erfordert oftmals eine große Anzahl an Formularen und Belegen.

Für KFZ-Versicherungen kann der Zeitraum zwischen der ersten Schadensmeldung und der Ausführung der Reparaturen bzw. der Leistungsablehnung aufgrund der Informationserfassungs- und Dokumentationsabläufe sehr lang sein. Leider kann die Verzögerung, die durch das Zusammentragen wichtiger Informationen entsteht, zu Problemen führen, zum Beispiel Unzufriedenheit beim Kunden sowie höhere Betrugsrisiken.

Für Sach- und Haftpflichtversicherer ist eine effiziente Bearbeitung von Schadensfällen sowohl für den Versicherer als auch für den Versicherten schon unter normalen Umständen wichtig, aber dies gewinnt noch mehr Bedeutung bei hohem Fallaufkommen durch Katastrophen wie Erdbeben, Stürme, Brände und Überschwemmungen.



Eine kosteneffiziente Schadensfallbearbeitung erfordert einen optimierten Informationsfluss zwischen Sachverständigen, Fallmanagern und Kunden.

Jetzt können Sie Schadensfälle digital managen, indem Sie die verschiedenen Dokumente in einer integrierten, virtuellen Schadensfalldatei erfassen, managen und speichern und so einen ganzheitlichen Überblick über die Kundeninformationen und die Fallbearbeitung erhalten.

## Eine TCM-Strategie zur digitalen Schadensfallbearbeitung

EMC® Documentum® Transaktions-Content Management (TCM)-Lösungen bieten eine ideale Plattform zur digitalen Schadensfallbearbeitung (Digital Claims Processing, DCP). Dadurch wird es Organisationen ermöglicht, Daten effizient und automatisch zu erfassen und die Prozesse in der Schadensfallbearbeitung zu optimieren. Eine auf Documentum basierende Lösung zur Schadensfallbearbeitung umfasst Folgendes:

- Scannen von Papierdokumenten
- Erfassung und Verknüpfung von elektronischen Formularen und Multimedia-Dateien
- Routing der Dateien durch gesteuerte, kosteneffiziente Prozesse
- Management der Kommunikation mit dem Einreicher des Anspruchs

Digitalisieren Sie das Schadensfallmanagement mit einer Documentum TCM-Lösung. Alle für den Schadensfall relevanten Dokumente, einschließlich Schadensmeldung, Fotos, E-Mails, Polizeiberichte und juristische Dokumente können erfasst, gemanagt und effizient gespeichert werden – in einem zentralen Repository. Mit diesem Ansatz können Sie die Komplexität Ihrer Back-End-Speicherungsumgebung reduzieren und Ineffizienzen vermeiden, denn ein ganzheitlicher Überblick über die Kundeninformationen und den Prozess der Schadensfallbearbeitung wird bereitgestellt.

„Mit Documentum konnten wir unsere Prozesse zur Policenerstellung und Schadensfallbearbeitung wesentlich optimieren. Risikoprüfer und Sachverständige können unmittelbar auf alle benötigten Dokumente zugreifen, und innerhalb der Workflows wird die Einhaltung bestimmter Regeln erzwungen, um sicherzustellen, dass alle Aufgaben korrekt ausgeführt werden.“  
– Stellvertretender Vorsitzender eines großen Versicherungsunternehmens

Mit Documentum können Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit für Schadensfälle um 20 Prozent verkürzen.

Die EMC Digital Claims Processing-Lösung:

- EMC Captiva
- EMC Documentum
- EMC Documentum Process Suite
- EMC Centera
- Document Sciences

## Datenerfassung direkt an der Quelle

Die Dokumentenerfassungs-Software von EMC ist Teil der DCM-Lösung und ermöglicht die Erfassung von Bildern und anderen Daten direkt an der Quelle. Mit dieser Lösung können Sie Dokumente über einen Scanner, ein Fax- oder ein Multifunktionsgerät in das System einlesen, ohne die Daten manuell eingeben zu müssen. Das Ergebnis: schnellere Abläufe und weniger Fehler.

## Optimierung des Fallbearbeitungsprozesses

Nach dem Einlesen der Dokumente und Daten in das System übernimmt EMC Documentum Process Engine das Management der Schadensfallbearbeitung. EMC Documentum bietet leistungsstarke Funktionen zur Definition, Automatisierung, Orchestrierung und Optimierung des digitalen Bearbeitungsprozesses mithilfe von Business Process Management (BPM)-Strategien. Mit diesen Strategien können Versicherungsunternehmen manuelle Aufgaben automatisieren, wie zum Beispiel folgende:

- Koordination der Aktionen von Mitarbeitern und Systemen
- Anwendung von Geschäftsregeln
- Integration mit Geschäftsbereichsanwendungen wie SAP und Guidewire
- Erzwingung der Einhaltung von Policies für Datensatzmanagement und -aufbewahrung
- Zusammenführung von erfasstem Content mit den entsprechenden Vorlagen, um eine sehr persönliche Betreuung und Kommunikation zu ermöglichen, beispielsweise bei Schadensmeldungen

## Klare und präzise Kommunikation

Das effektive Management der Korrespondenz kann enorme Auswirkungen haben. Jetzt können Kundenrepräsentanten, Fallmanager und Außendienstmitarbeiter über einen Internet-Browser zeitnah und ganz nach Bedarf eine klare und präzise Korrespondenz erstellen, wie z. B. Kündigungsschreiben und Schadensmeldungen. Häufig genutzte Schreiben können sogar mithilfe der Geschäftsregeln im Business Process Management durch einen unbeaufsichtigten Prozess automatisch ausgelöst werden.

### Kosteneinsparungen bei einem großen Versicherer in den USA

Ein großes Sach- und Haftpflichtunternehmen mit Kunden in vielen Bundesstaaten der USA hat ein Geschäftsmodell entwickelt, dessen Schwerpunkt die Kostenreduzierung ist. Zur Reduzierung des Zeitaufwands für die Administration von Schadensfalldateien ersetzte dieses Versicherungsunternehmen die papierbasierte Schadensfallbearbeitung durch ein automatisiertes System mit einem zentralen Dokumenten-Repository.

Dank des neuen Systems konnte die Zeit für die Erfassung der Informationen zum Schadensfall von 18 bis 30 Tagen auf einen Tag verkürzt werden, und die Mitarbeiter haben jetzt unmittelbaren Zugriff auf die Schadensfalldateien. Dies hat den Kundenservice verbessert. Des Weiteren reduziert das System das Risiko rechtlicher Verstöße, da alle Daten in einem nicht veränderbaren, sicheren Status gespeichert werden. Darüber hinaus konnte das Unternehmen durch die Speicherung einer größeren Datenmenge auf EMC Centera® Content-Adressed-Speicher zusätzlich Kosten reduzieren.

Laut dem stellvertretenden Vorsitzenden der Schadensfallabteilung im Hauptsitz des Unternehmens sind integrierte, virtuelle Schadensfalldateien auf dem immer härter umkämpften Markt von heute eine absolute Voraussetzung für den Erfolg eines Versicherungsunternehmens. Mit dem neuen System zur Schadensfallbearbeitung können die zuständigen Mitarbeiter mehr Schadensfälle erfassen und bessere, fundiertere Entscheidungen treffen. Außerdem können sie schnell reagieren, da die Informationen jetzt stets auf dem neuesten Stand und zentral abrufbar sind. Das Ergebnis: das Unternehmen konnte seine Kosten senken und die Kundenzufriedenheit merklich erhöhen.

## Neue Speicherstrategien

Zu den Herausforderungen beim Management der Schadensfallbearbeitung gehört die Vermeidung von Kosten, wobei die effiziente Speicherung fallrelevanter Daten ins Spiel kommt. Mit der EMC Centera® können Sie alle fallrelevanten Informationen sicher speichern und profitieren gleichzeitig von Online-Zugriff, zuverlässiger Authentizität und geringeren TCO.

Die Technologie der Centera mit ihren Funktionen für automatische Fehlerbehebung und automatisches Management wurde speziell für die aktive Archivierung von unstrukturiertem Content konzipiert. Versicherungsunternehmen aller Größen profitieren von folgenden Merkmalen:

- Aktive Archivierung mit Online-Zugriff auf Schadensfalldaten und Kundeninformationen
- End-to-End-Objektaufbewahrung für Datensatzmanagement und die Einhaltung gesetzlicher Auflagen; Die Centera ist DOD 5015-zertifiziert (minimiertes Haftungsrisiko)
- End-to-End-Objektsicherheit
- Verbesserte Speichereffizienz – identische Objekte werden nur einmal gespeichert
- Gesicherte Datenintegrität

## EMC: Die Lösung Ihrer Wahl für zur digitalen Schadensfallbearbeitung

EMC hat jahrelange Erfahrung im Bereich der Entwicklung und Bereitstellung branchenführender Lösungen für Versicherungsunternehmen, die nach Methoden für ein besseres Management ihrer geschäftskritischen Informationen suchen. Mit EMC Best Practices zur Implementierung und Bereitstellung ist sichergestellt, dass Sie eine Plattform für das Management der ganzen Vielfalt der anfallenden Transaktionen erhalten.



**EMC Deutschland GmbH**  
Tel. 0800 1016944  
[www.emc2.de](http://www.emc2.de)  
[german\\_marketing@emc.com](mailto:german_marketing@emc.com)

**EMC Computer Systems Austria**  
Tel. 43 1 599 52-0  
[www.emc2.at](http://www.emc2.at)  
[austria\\_office@emc.com](mailto:austria_office@emc.com)

**EMC Computer Systems Schweiz**  
Tel. 0800 004 058  
[www.emc2.ch](http://www.emc2.ch)  
[switzerland@emc.com](mailto:switzerland@emc.com)

### Machen Sie den nächsten Schritt

Um zu erfahren, wie eine EMC Digital Claims Processing-Lösung Ihnen dabei helfen kann, geschäftliche Prozesse effizient und automatisch zu erfassen und zu optimieren, besuchen Sie unsere Website [www.emc2.de](http://www.emc2.de), oder rufen Sie uns an, **Tel. 0800 10 16 944** (gebührenfrei in Deutschland).