

TRANSAKTIONS-CONTENT MANAGEMENT FÜR VERSICHERUNGEN

Risikomanagement, höhere Effizienz und Schutz für Ihren Umsatz

ÜBERBLICK

- Optimierung und Automatisierung funktionsübergreifender geschäftlicher Prozesse
- Vereinfachung der Kommunikation mit Außendienstmitarbeitern
- Bessere Cross-Selling-Chancen durch gezielte Kundenkommunikation
- Mehr Self-Service-Optionen für Kunden
- Sicherstellung der Einhaltung behördlicher Auflagen verschiedener Länder

Die geschäftliche Herausforderung

Für viele Versicherungsunternehmen ist die Bearbeitung von Schadensfällen aufgrund des umfangreichen Spektrums an Informationen, die gemanagt werden müssen, häufig mit einem enorm hohen Personal- und Kostenaufwand verbunden. Die Bearbeitung von Schadensfällen umfasst oft eine Vielzahl von Formularen, manuellen Arbeitsschritten und relevanten Dokumenten, in der Regel Papierakten und zugehörige Anlagen. Leider kann genau die Verzögerung, die durch das Zusammentragen dieser wichtigen Informationen verursacht wird, zu Problemen führen, zum Beispiel zu unzufriedenen Kunden und einem höheren Betrugsrisiko.

Die effiziente Bearbeitung von Schadensfällen ist sowohl für den Versicherer als auch für den Versicherten schon unter normalen Umständen wichtig, ganz zu schweigen von den hohen Fallaufkommen aufgrund nach Katastrophen wie Erdbeben, Stürmen, Bränden und Überschwemmungen. Um Schadensfälle effizient managen zu können, ist eine Integration des geschäftlichen Content sowie eine bessere Nutzung des im Unternehmen vorhandenen Know-how von größter Bedeutung. Mit einer effektive Lösung können Versicherer Schadensfälle schneller bearbeiten – von der ersten Schadensmeldung bis hin zum Abschluss – und gleichzeitig Fehler, Betrugsfälle und Unstimmigkeiten reduzieren. Das Ergebnis: ein besseres Customer Relationship Management, ein persönlicher Service sowie geringere Betriebskosten.

Das Management von Versicherungstransaktionen mit Transaktions-Content Management

Transaktions-Content Management (TCM) ist eine Kombination aus Enterprise Content Management und Business Process Management (BPM) in einer Lösung. Diese Lösung ist speziell auf die Versicherungsbranche zugeschnitten.

Transaktions-Content Management-Lösungen dienen zur Automatisierung der geschäftskritischen Aufgaben in Ihrem Unternehmen. TCM ist für geschäftliche Funktionen wie die Schadensfallbearbeitung und die Policenerstellung konzipiert, kann aber auch als Plattform für andere tägliche Transaktionen verwendet werden, darunter Lieferantenrechnungen, Partnerverträge und andere Prozesse, die viele manuelle Arbeitsschritte und Ressourcen erfordern.

Das Ziel des Transaktions-Content Managements ist nicht nur die Verbesserung der Art und Weise, in der Ihr Unternehmen Transaktionen managt. Darüber hinaus wird durch TCM die Transparenz von Prozessen erhöht und bei jedem Schritt werden bereits integrierte Compliance-Maßnahmen bereitgestellt. Das Ergebnis ist eine einzige, umfassende Lösung, mit der Sie in fast jeder Abteilung Ihres Unternehmens die Produktivität erhöhen, Umsatzziele schneller erreichen und die Betriebskosten senken können.

EMC Documentum: Eine Plattform für Content, Prozesse und Compliance

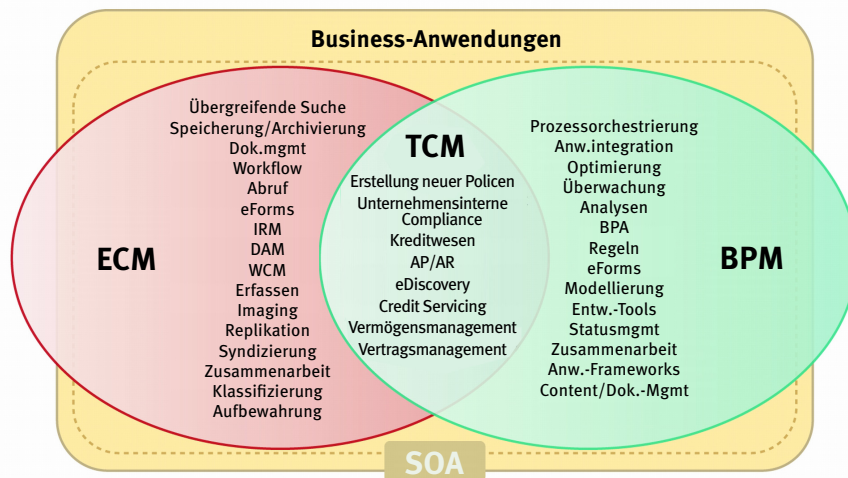
Eine EMC® Documentum TCM-Lösung vereint Content-, Prozess- und Compliance-Elemente in einer einzigen Plattform. Transaktions-Content Management ermöglicht die direkte Bereitstellung eingehender sowie vorhandener Informationen an die Systeme und die Mitarbeiter, die für die

EMC Documentum Content-fähige Lösungen für Versicherer:

- Erstellung neuer Policen
- Bearbeitung von Ansprüchen aus Lebensversicherungen
- Bearbeitung von Ansprüchen aus Sach- und Haftpflichtversicherungen
- Claims Management für Schadensfälle
- Call Center-Support
- Fallmanagement
- Kundenkorrespondenz
- Vertragsmanagement
- Kreditoren (AP) und Debitoren (AR)
- Audit Management
- Policy-Administration
- Formularmanagement
- Underwriting

Unsere TCM-Lösung für Versicherer kann eines oder mehrere der folgenden Produkte enthalten:

- EMC Captiva®
- EMC Centera®
- EMC Documentum®
- Document Sciences



Durch die Kombination von zwei wichtigen Technologien ermöglicht das Transaktions-Content Management Organisationen die Erstellung leistungsstarker Anwendungen, mit denen Prozesse, Content und Compliance zusammenhängend gemanagt werden können.

Bearbeitung der Aufgaben im Rahmen des Prozesses erforderlich sind. Dabei werden Policies für Versionierung, Archivierung und Aufbewahrung durch vorkonfigurierte Geschäftsregeln automatisch erzwungen. Mit einer Documentum TCM-Lösung können Unternehmen Transaktionen schneller und effizienter ausführen, Mitarbeiter treffen fundiertere Entscheidungen durch den ganzheitlichen Überblick über alle relevanten Informationen, und die Kunden profitieren von besseren Service-Leistungen mit schnelleren und fundierteren Antworten auf ihre Anfragen.

Die Documentum TCM-Lösung umfasst die folgenden Elemente:

- Automatische Erfassung
- Besseres Management von geschäftlichen Prozessen
- Schneller Zugriff auf Informationen im Kontext
- Automatisierte Aufbewahrung, Archivierung und Speicherung

Automatische Erfassung

Transaktions-Content Management beginnt mit der intelligenten Erfassung von Informationen, dem ersten Schritt bei der Automatisierung manueller Arbeitsprozesse. Durch die Verbindung von Scannern, Fax- und Multifunktions-Devices mit einer Content Management-Plattform entfallen bei TCM-Lösungen die aufwändigen manuellen Arbeitsschritte zur Erfassung von Daten und zur Weitergabe von Informationen an Verarbeitungssysteme. Durch diese Integration werden nicht nur die Prozesse beschleunigt, sondern auch Fehler vermieden.

Da die Erfassung ein wichtiger Bestandteil des Transaktionsprozesses ist, sollte Ihre Lösung unbedingt eine integrierte Erfassungskomponente enthalten, um zusätzlich anfallende und nicht sofort erkennbare Bereitstellungs- und Konfigurationsanforderungen zu vermeiden. Durch diese enge Integration wird sichergestellt, dass die Informationen automatisch im Enterprise Content Management Repository als nutzbare Daten gespeichert werden – unabhängig von Quelle und Format. Dabei kann es sich um Informationen im Papierformat, elektronische Formulare, E-Mails, XML-Daten, computergenerierte Berichte (COLD/ERM) und elektronische Dokumente, wie z. B. Microsoft Office-Dokumente, handeln.

Die intelligente Datenerfassung bietet die folgenden wichtigen Vorteile:

- Möglichkeit der Erfassung von Informationen aus verteilten Quellen von jedem Standort aus
- Die manuelle Vorbereitung und Sortierung von Dokumenten entfällt
- Extrahierung von Daten aus beliebigen Dokumenttypen, auch aus unstrukturierten Dokumenten, die nicht als Formular eingehen

In der Versicherungsbranche ist die anfallende Menge der Informationen enorm. Die Informationen müssen an jedem Punkt der Wertschöpfungskette, von der Erfassung eines Schadensfalls bis hin zur Übermittlung von Ratenänderungen an die Regulierungsbehörden, mit maximaler Effizienz gemanagt werden – das ist entscheidend für den Erfolg Ihres Unternehmens.

Besseres Management von geschäftlichen Prozessen

Die Prozessoptimierung ist heute ein absolutes Muss für Versicherer, die nach Wegen suchen, um die betriebliche Effizienz und die Mitarbeiterproduktivität zu verbessern, indem sie Mitarbeitern ermöglichen, besser auf sich ändernde geschäftliche Bedingungen zu reagieren. Business Process Management ist für Versicherer eine Grundlage, auf der sie eine Lösung aufbauen können, da diese Technologie für die Optimierung ineffizienter Prozesse konzipiert ist, wie z. B. Schadensfallbearbeitung, Policenerstellung und andere Transaktionen.

BPM-Lösungen stellen leistungsstarke Funktionen zur Definition, Automatisierung, Orchestrierung und Optimierung von Prozessen bereit. Diese Prozesse können als tragende Säule einer Gesamtlösung verstanden werden, mit der Organisationen ihre betrieblichen Abläufe optimieren können. Eine effektive BPM-Lösung umfasst die Prozessmodellierung und -simulation, sodass Engpässe bereits vor ihrem Auftreten identifiziert und behoben werden können. Darüber hinaus können mithilfe der Überwachung geschäftlicher Aktivitäten (Business Activity Monitoring) Echtzeitinformationen erfasst werden, um zu ermitteln, ob ein System weiter optimiert werden muss. BPM-Lösungen automatisieren manuelle Arbeitsschritte und können u. a. folgende Funktionen umfassen:

- Koordination der Aktionen von Mitarbeitern und Systemen
- Anwendung von Unternehmensregeln
- Integration von Geschäftsbereichsanwendungen wie Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM) und Microsoft Office
- Erzwingung der Einhaltung von Policies für Datensatzmanagement und -aufbewahrung
- Zusammenführung von erfasstem Content mit entsprechenden Vorlagen, um eine persönliche Betreuung und Kommunikation zu ermöglichen, beispielsweise bei der Korrespondenz mit Kunden

Schneller Zugriff auf Informationen im Kontext

Das Management von geschäftlichen Dateien in digitaler Form gestattet Mitarbeitern den globalen Zugriff auf Content nach Bedarf. Dieser ist notwendig, um einen umfassenden Überblick über Kundendaten und geschäftliche Transaktionen sicherzustellen. Sobald Dokumente digitalisiert und in einem zentralen Repository abgelegt sind, können wichtige Daten einfach extrahiert werden, um eine Kundenanfrage schnell und intelligent bearbeiten zu können. Mitarbeiter können Dokumente einfach durchsuchen, anzeigen und kommentieren. Hierdurch erzielen Sie Vorteile wie die Zusammenarbeit für eine fundiertere Entscheidungsfindung und einen besseren Kundenservice.

Automatische Aufbewahrung, Archivierung und Speicherung

Archivierte und inaktive Dokumente müssen vor unbefugten Änderungen geschützt werden. Wenn auf ein inaktives Dokument zugegriffen wird, muss ein neuer Datensatz erstellt werden, einschließlich Metadaten, die festhalten, von wem und wann Änderungen vorgenommen wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass der ursprüngliche Datensatz unter Einhaltung von behördlichen Auflagen und Geschäftsregeln geschützt bleibt.

Unternehmen sollten sorgfältig erwägen, welche Speicherstrategie sie verwenden, um dem Volumen und der Größe der in Transaktionsprozesse involvierten Dokumente gerecht zu werden. Ein Unternehmen kann beachtliche Einsparungen erzielen, indem archivierte Dokumente von primären Speichergeräten mit hoher Performance auf sekundäre Speicher für weniger häufigen Zugriff verlagert werden.

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Versicherer ihren Kunden zusätzliche Produkte bieten. Neue Versicherungsprodukte müssen schnell entwickelt, vermarktet und kommuniziert werden können – an Kunden, Repräsentanten, Unternehmen, Mitarbeiter und über verschiedene Kommunikationswege.

EMC Documentum: Die Lösung für Versicherer

Eine Transaktions-Content Management-Lösung auf der Basis der EMC Documentum-Plattform bietet die folgenden entscheidenden Vorteile:

- Höhere Produktivität und schnellere Erreichung von Umsatzzielen durch optimierte Prozesse
- Weniger Kosten für Papier
- Sofortiger und gleichzeitiger Zugriff auf alle Informationen, Dokumente und Materialien
- Strengere Compliance-Kontrolle, Erzwingung der Aufbewahrung elektronischer Datensätze
- Verbessertes Management der Kundenkommunikation

EMC hat jahrelange Erfahrung in der Entwicklung und Bereitstellung branchenführender Lösungen für Versicherungsunternehmen, die ihre geschäftskritischen Informationen besser managen möchten. Mit EMC Best Practices zur Implementierung und Bereitstellung ist sichergestellt, dass Sie eine Plattform für das Management der ganzen Vielfalt der anfallenden Transaktionen erhalten, an denen Kunden, Lieferanten und Partner beteiligt sind.

Über EMC

Die EMC Corporation (NYSE:EMC) ist der weltweit führende Entwickler und Anbieter von Technologien und Lösungen für Informationsinfrastrukturen, die es Unternehmen aller Größen ermöglichen, vom maximalen Nutzen aus ihren Informationen zu profitieren und Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Weitere Informationen zu den Produkten und Services von EMC finden Sie unter www.emc2.de.



EMC Deutschland GmbH
Tel. 0800 1016944
www.emc2.de
german_marketing@emc.com

EMC Computer Systems Austria
Tel. 43 1 599 52-0
www.emc2.at
austria_office@emc.com

EMC Computer Systems Schweiz
Tel. 0800 004 058
www.emc2.ch
switzerland@emc.com

Machen Sie den nächsten Schritt..

Um mehr darüber zu erfahren, wie Ihr Unternehmen von einer EMC Documentum-Lösung profitieren kann, besuchen Sie unsere Website www.emc2.de, oder rufen Sie uns an, **Tel. 0800 -10 16 944** (gebührenfrei in Deutschland).