



Automatisierte Prozesse in der Schadensregulierung

Größere Leistungsfähigkeit der IT-Infrastruktur und schnellere Bearbeitung von Anträgen



Der Anwender

Der Versicherer Clal Insurance Enterprises Holdings Ltd. ist der größte Anbieter von Versicherungen, Pensions- und Finanz-Dienstleistungen in Israel. Zu der Holding gehören Versicherungen, Makler, Fonds und andere Finanz-Dienstleister. Clal Insurance ist international tätig und hat über 3.500 Mitarbeiter sowie ein Netzwerk aus über 2.000 Versicherungs-Maklern.

Die Herausforderung – bestehende Infrastruktur besser vernetzen und nutzen

Wie bei Versicherern üblich, gehört auch bei Clal Insurance die Behebung von Schäden zum Tagesgeschäft. Kunden reichen täglich Schadensanträge mit zahlreichen Zusatzdokumenten ein und erwarten rasche Bearbeitung und Regulierung.

Bei Clal Insurance wurde für die Schadensbearbeitung bislang ein proprietäres Altsystem eingesetzt, das keine ganzheitliche Sicht auf die zu bearbeitenden Fälle und den dazugehörigen Dokumenten und Prozessinformationen erlaubte. Diese stand einer raschen Vorgangsbearbeitung entgegen.

Mit einem robusten BPM und automatisiertem Information-Management sollten die Organisation optimiert, Regulierungszeiten verkürzt und den Sachbearbeitern eine ganzheitliche Sicht auf die Schadensfälle geboten werden. Die neue Lösung, die gesucht wurde, sollte zwar vieles besser machen, aber auf der bestehenden Infrastruktur aufsetzen, da zahlreiche Geschäfts-Applikationen bei Clal Insurance miteinander vernetzt sind.

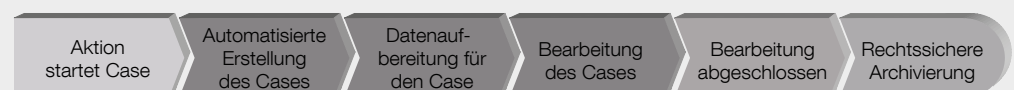
Die Lösung – Content Service Platform

Clal Insurance hat mit Braintribe und Software AG die richtigen Partner für den Aufbau eines agilen Case Managements gefunden. Die Content Service Platform (CSP) von Braintribe bildet die technische Basis. Sie setzt auf bestehenden Systemen auf und verbindet alle relevanten Dokumente, Prozesse, Aufgaben und Informationen, die zu Schadensregulierung erforderlich sind.

Content- und Prozess-Management gehen Hand in Hand, denn CSP ist tief integriert in die webMethods BPM-Funktionalitäten der Software AG. Die gemeinsame Lösung webMethods CSP verbindet Prozesse mit jeglichen Inhalten, unabhängig vom Ort an dem diese entstehen oder gespeichert sind. CSP ermöglicht die teilautomatisierte

- Das bestehende proprietäre Altsystem konnte die komplexen Anforderungen einer modernen, teilautomatisierten Schadensregulierung nicht abdecken
- Manuelle Arbeiten benötigten zu viel Zeit und waren fehleranfällig
- Die bestehende Infrastruktur sollte mit einer ganzheitlichen Information-Management-Lösung aufgewertet werden

Überall, wo Dokumente, Prozesse, Aufgaben und Informationen effizient zusammen geführt und entlang ihres Zeitzyklus gemanaged werden müssen, spielt die Content Service Platform ihre Stärken aus. Es gibt zahlreiche typische Geschäftsvorgänge (Cases) bzw. Unternehmensprozesse, die abgebildet und verbessert werden können – nicht nur bei Versicherern.



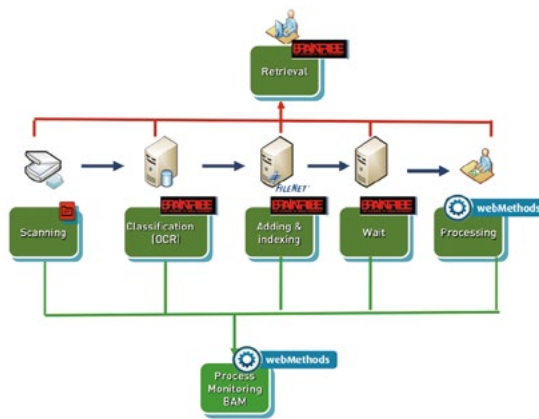
Bearbeitung unstrukturierter Informationen und unterstützt bei spezifischen Prozessanforderungen, die ein Eingreifen von Mitarbeitern in Prozessschritten erfordert.

CSP berücksichtigt beispielsweise Zeitverzögerungen im Dokumenteneingang. In der Praxis werden nur die wenigsten Regulierungsanträge mit den vollständigen und richtigen Dokumenten eingereicht. Häufig müssen Dokumente nachgereicht oder ergänzt werden. Diese Prozesskette ist im CSP abgebildet, so dass nichts vergessen wird und keine unnötige Zeit in der Bearbeitung vergeht.

Die Plattform beinhaltet zudem webMethods Business Activity Monitoring, eine performante, einfach einsetzbare Lösung, um alle Prozessschritte laufend zu analysieren. Damit wurde der Grundstein für kontinuierliche Verbesserungen bei Clal Insurance gelegt. So kann das Management beispielsweise die Anzahl an Schadensbearbeitungen in einem bestimmten Zeitraum messen, daraus Kennzahlen ableiten, frühzeitig erkennen, wenn Friktionen auftreten und analysieren, woran das liegt. Allein diese neuen Erkenntnisse machen die Investition in die Content Service Platform für Clal Insurance wertvoll.

Die mit CSP integrierte Infrastruktur besteht aus:

1. Scanning-Lösung
2. Spezielle OCR-Lösung zur automatischen Metadaten-Klassifizierung
3. FileNET IS Enterprise Content Management archive
4. Internes Verteil-Modul für Schadensfälle (je nach deren Klassifikation)
5. webMethods BPM engine
6. Workbench (in C# entwickelte Lösung zur Bearbeitung der Schadensfälle)



Integrierte Komponenten zur ganzheitlichen Sicht des Prozesses.

- Prozess-Strukturierung und -Automatisierung durch Einsatz eines flexiblen, performanten BPM-Systems
- Case-Workspace für eine ganzheitliche Sicht auf alle zur Schadensmeldung gehörigen Dokumente und Prozesse
- Integration zahlreicher Systeme steigert Nutzen der Infrastruktur und die Qualität der Geschäftsvorgänge

Fazit: Größere Leistungsfähigkeit der IT-Infrastruktur und Einsatz in vielen Bereichen

Die Content Service Platform von Braintribe mit integrierten Analyse- und BPM-Funktionalitäten der Software AG hat die Anforderungen von Clal Insurance bestens erfüllt. Dieser plant die Plattform auch für weitere Prozesse in anderen Bereichen einzusetzen. Die bestehende IT-Infrastruktur mit einer neuen, skalierbaren Lösung aufzuwerten und Prozesse zu beschleunigen, ist in vielen Bereichen sinnvoll. Die Organisation als Ganzes wird agiler, der Kunden-Service wird verbessert und interne Bearbeitungsaufwände sinken.

Über Braintribe

Menschen, Systeme, Prozesse und Informationen ganzheitlich und innovativ miteinander vernetzen; dieses Ziel erfüllt der Inkubator Braintribe seit über zehn Jahren für seine internationalen Kunden. Die Content Service Platform (CSP) ist eine agile Content- und Information-Management-Plattform, welche die kontext-sensitive Nutzung von strukturierten und unstrukturierten Informationen vereinfacht. Braintribe steht für technische Exzellenz und mutige neue Lösungswege zur Unterstützung der digitalen Informationsgesellschaft.

Über Software AG

Software AG ist weltweit führend im Bereich Business Process Excellence. Seit über 40 Jahren steht unser Name für Innovation: Adabas, die erste transaktionale Hochleistungsdatenbank, ARIS, die erste Plattform zur Analyse von Geschäftsprozessen, und webMethods, der erste B2B-Server und die erste SOA-basierte Integrationsplattform.

Kontakt Braintribe

Tel: +43 (0) 1 596 70 60
 Email: info@braintribe.com
 Web: www.braintribe.com

© Braintribe IT Technologies GmbH - 05/2011