

“Mit TotalAgility konnten wir den Schadensfallbearbeitungsprozess transformieren und wichtige Einblicke in die Daten der Reports gewinnen.”

Sprecher, Europäisches Versicherungsunternehmen

80%

VERKÜRZUNG DER BEARBEITUNGSZEIT VON
VERSICHERUNGSANTRÄGEN

15

MITARBEITER HIER EINGESPART UND IN KREATIVEREN
BEREICHEN EFFIZIENTER EINGESETZT

**STANDARDISIERUNG
MINIMIERTE FEHLERQUOTE**

Ein großer europäischer Versicherungskonzern wollte die Bearbeitungszeit medizinischer Untersuchungsberichte verkürzen. Um die Arbeitsbelastung der Schadensfallbearbeitungsteams zu reduzieren, setzt das Unternehmen **Kofax TotalAgility®** ein. Diese Lösung verkürzt die Bearbeitungszeiten der Berichte um 80 % und gibt den Mitarbeitern die Möglichkeit, sich mehr auf wertschöpfende Aufgaben zu konzentrieren.

Work Like Tomorrow.™

PRODUKTE IM EINSATZ:

Kofax TotalAgility®

FOKUS:

Versicherung: Bearbeitung von Antragsformularen

Bearbeitung medizinischer Gutachten

Kognitive Erfassung

Digitale Transformation

DIE LÖSUNG

Ein wesentlicher Teil der Arbeit in einem Team zur Schadensfallbearbeitung besteht darin, die großen Informationsmengen der Untersuchungsberichte so schnell wie möglich zu lesen und zu verarbeiten.

Ein europäisches Versicherungsunternehmen wollte diesen Prozess schneller und effizienter gestalten. Ein Sprecher erklärt dazu: „Jeden Tag erhalte ich eine Vielzahl von medizinischen Untersuchungsberichten, die als Ausgangsbasis für die Feststellung der Anspruchsgültigkeit und des potenziellen Auszahlungsbetrags für den Antragsteller dienen. Diese Berichte sind in der Regel 12 bis 15 Seiten lang. Das Lesen und Heraussuchen der für mich relevanten Informationen dauert üblicherweise etwa 50 Minuten – ein ungemein zeitaufwändiger Prozess.“

Da das Team täglich so viele Schadensfälle bearbeitete, variierten natürlich die Berechnungsergebnisse – auch aufgrund menschlicher Fehler. Denn verschiedene Teammitglieder legten sehr ähnliche Ansprüche teilweise unterschiedlich aus, was die Höhe der Auszahlungen an die Antragsteller beeinflusste. Das Unternehmen erkannte, dass ein stärker standardisierter Prozess die Effizienz steigern könnte.

Um die betriebliche Effizienz zu steigern und die Verarbeitung zu standardisieren, suchte das europäische Versicherungsunternehmen eine OCR-Lösung (Optical Character Recognition), die den Zeitaufwand für die Berichtsverarbeitung verkürzen und eine objektive Entscheidungsfindung bei Schadensfällen beschleunigen sollte.

„Wir haben Kofax TotalAgility ausgewählt, weil diese Lösung mit ihrer beeindruckenden Erfolgsbilanz den Wettbewerb übertrifft. Darüber hinaus bewies das Kofax-Team sein Engagement und seine Kompetenz, indem es in nur drei Wochen einen POC erstellte – viel schneller als die anderen von uns angesprochenen Anbieter.“

Sprecher, Europäisches Versicherungsunternehmen

DIE LÖSUNG

Das europäische Versicherungsunternehmen untersuchte sehr sorgfältig die automatischen OCR-Lösungen führender Anbieter, bevor es sich für Kofax TotalAgility entschied. Der Sprecher erläutert: „Wir haben Kofax TotalAgility ausgewählt, weil diese Lösung mit ihrer beeindruckenden Erfolgsbilanz den Wettbewerb übertrifft. Darüber hinaus bewies das Kofax-Team sein Engagement und seine Kompetenz, indem es in nur drei Wochen eine Machbarkeitsanalyse (Proof of Concept, POC) erstellte – viel schneller als die anderen von uns angesprochenen Anbieter.“

Kofax und die europäische Versicherungsgesellschaft entwickelten einen einfachen POC. Sie bearbeiteten zunächst eine kleine Anzahl von Dokumenten mittels der Technologie TotalAgility um festzustellen, wie gut die Lösung die verschiedenen, von der Versicherungsgesellschaft verwendeten Vorlagen erkannte.

Nach erfolgreichem POC begann der europäische Versicherer mit komplexeren, anspruchsvolleren Evaluierungen, um die Eignung der Lösung für seine Geschäftsanforderungen zu ermitteln.

Während früher die Mitarbeiter alle Berichte lesen und die wichtigen Informationen darin manuell finden mussten, scannt Kofax TotalAgility nun jedes Dokument ein und extrahiert die relevanten Daten automatisch. Diese Informationen stehen anschließend den Versicherungsmitarbeitern mit Kundenkontakt sofort zur Verfügung – viel schneller, als es bisher möglich war.

„Als wir die Lösung einführten, erhielten wir ein überaus positives Feedback von unseren Kollegen im Feld“, berichtet der Unternehmenssprecher. „Sie merkten, dass TotalAgility ihre Arbeit enorm erleichterte, weil sie die Informationen viel übersichtlicher als bisher präsentiert bekamen.“

Als offene Plattform lässt sich Kofax TotalAgility gut integrieren – in diesem Fall in eine Analyselösung, die Muster und Trends in den verarbeiteten Daten untersucht, um Fälle von Betrug und Missbrauch leichter aufzudecken. Damit schützt sich das Unternehmen noch effektiver vor betrügerischen Aktivitäten.

Der Sprecher ergänzt: „Mit dieser Lösung können wir Daten in einer bisher unerreichten Größenordnung erfassen und anschließend ausführlich analysieren. Auch wenn das nicht die primäre Anforderung an die Implementierung von TotalAgility war: Die von TotalAgility ermöglichte kognitive Erfassung ist eine äußerst nützliche Funktion, die unserer Arbeit einen echten Zusatznutzen bringt.“

KOFAX

“15 Mitarbeiter aus unserer Schadensregulierungsabteilung haben wir in andere Bereiche des Unternehmens versetzt, die mehr kreative oder strategische Arbeit erfordern. Das bedeutet für uns eine erhebliche Effizienzsteigerung.”

Sprecher, Europäisches Versicherungsunternehmen

“Kofax TotalAgility ermöglicht eine Standardisierung, sodass sichergestellt ist, dass alle bearbeiteten Schadensfälle genau gleich behandelt werden. Dadurch haben wir das Risiko menschlicher Fehler deutlich reduziert.”

Sprecher, Europäisches Versicherungsunternehmen

DIE ERGEBNISSE

Die Implementierung von Kofax TotalAgility hat es dem europäischen Versicherungsunternehmen ermöglicht, erhebliche Effizienzsteigerungen zu erzielen. Das Unternehmen bearbeitet Schadensfälle nun viel schneller und standardisierter – und stellt gleichzeitig sicher, dass jeder Schadensfall genau dieselbe Behandlung erfährt.

„Mithilfe von TotalAgility konnten wir unsere Bearbeitungszeit von durchschnittlich 50 Minuten pro Schadensfall auf nur noch zehn Minuten verkürzen“, erklärt der Sprecher. „Das ist eine Einsparung von 80 %. Auch unser Team wurde verschlankt: 15 Mitarbeiter aus unserer Schadensregulierungsabteilung haben wir in andere Bereiche des Unternehmens versetzt, die mehr kreative oder strategische Arbeit erfordern. Das bedeutet für uns eine erhebliche Effizienzsteigerung.“

Noch wichtiger ist die Standardisierung, mit der TotalAgility sicherstellt, dass alle bearbeiteten Schadensfälle genau gleich behandelt werden. Dadurch haben wir das Risiko menschlicher Fehler deutlich reduziert.“

Der europäische Versicherungskonzern nutzt TotalAgility derzeit für die Schadensfallbearbeitung an nur einem Standort, plant aber, den Einsatz dieser Lösung auf eine Vielzahl von Regionen in ganz Europa und darüber hinaus auszuweiten.

Abschließend fasst der Sprecher zusammen: „TotalAgility hat uns dabei unterstützt, die Art und Weise, wie wir Schadensfälle bearbeiten, zu transformieren. Diese Lösung stellt uns außerdem strukturierte Informationen für die Gewinnung tiefer Einblicke in die riesigen Datenmengen medizinischer Berichte zur Verfügung. Wir freuen uns auf die weitere Arbeit mit TotalAgility und werden auch zukünftig nach Möglichkeiten suchen, unsere Effizienz kontinuierlich zu steigern.“

WEITERE ANWENDUNGSBEISPIELE UNSERER KUNDEN
FINDEN SIE AUF [KOFAX.DE](https://www.kofax.de)

Work Like Tomorrow.™