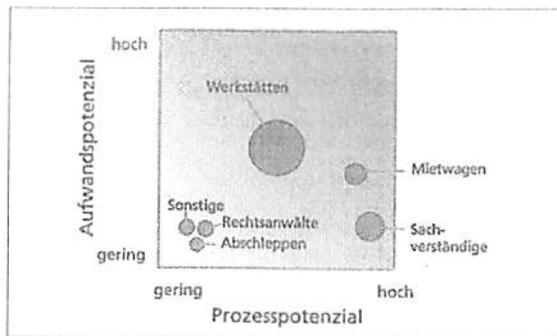


3

Automatisierung und Beschleunigung der Schadensregulierung von Versicherungen

Abb. 1:
Potenzialanalyse
am Beispiel von
Rechnungen bei
Unfallschäden.



Ausgangssituation

In Deutschland werden jährlich ca. 9 Mio Kfz-Unfallschäden reguliert. Das Gesamtvolumen des Kfz-Versicherungsmarkts in Deutschland beträgt ca. 21 Mrd €. Der größte Teil dieses Betrags wird für die Regulierung von Unfallschäden ausgegeben.

Die Regulierung von Unfallschäden ist ein aufwendiger und gleichzeitig zeitkritischer Prozess, an dem – außer den Unfallbeteiligten – sowohl Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen als auch Mitarbeiter von Werkstätten, Sachverständigenorganisationen, Mietwagenanbietern u. a. mitwirken. Die Regulierungsprozesse sind gegenwärtig durch folgende Herausforderungen gekennzeichnet:

- hohe Prozesskosten durch hohen manuellen Bearbeitungsaufwand (für Prüfungen, Beauftragungen, Abrechnungen etc.);
- hohe, teilweise ungerechtfertigte Erstattungskosten für Unfallschäden;
- komplexe Regelungen in den Bearbeitungsprozessen;
- hohe Ermessens- und Entscheidungsspielräume der beteiligten Mitarbeiter, u. a. verbunden mit hoher Fehlerquote bei der Erstellung und Prüfung von Kostenvoranschlägen, Gutachten und Rechnungen;
- geringe Prozesstransparenz und geringe Flexibilität der Prozesse;

- Medienbrüche zwischen Dokumenten, Formularen und elektronischen Systemen;
- fehlende Qualitätskriterien für Partner und Prozesse;
- hoher Aufwand für die Partner- und Prozessintegration.

Gleichzeitig existiert ein hoher Wettbewerbs- und Kostendruck in der Versicherungswirtschaft.

Zielsetzung

Um die dargestellten Herausforderungen zu beseitigen oder zu reduzieren und die aktuellen Chancen zu nutzen, ist die Zielsetzung des Projekts, die Schadensregulierungsprozesse zu verbessern, weitreichend zu automatisieren und zu beschleunigen. Damit soll eine Reduzierung von 5 bis 10 Prozent der Regulierungskosten erreicht werden – dies entspricht bei einer der 30 größten deutschen Kfz-Versicherungen jeweils einem zweistelligen Millionenbetrag.

Vorgehen

Im Rahmen der Kooperation mit mehreren Versicherungsunternehmen wurden zunächst die strategischen Ziele und Randbedingungen festgelegt und die relevanten Regulierungsprozesse analysiert. Wesentliche Aufgabe war es, die in den Regulierungsprozessen genutzten Regeln zu identifizieren und zu modellieren, sodass diese anschließend durch entsprechend gestaltete IT-Systeme unterstützt und wesentliche Prozessschritte automatisiert werden konnten. Dabei galt es, die Mitarbeiter bestmöglich zu entlasten und einen Fokus auf besonders relevante Schadensfälle zu ermöglichen.

Für die Realisierung der neuen Lösung wurden eine technische Konzeption erstellt und ein geeignetes Organisations- und Prozessmodell entwickelt. Im Rahmen einer Potenzialanalyse wurden die Kostenpotenziale abgeschätzt.

Ergänzend wurde vom Fraunhofer IAO das Softwaresystem ARPOS entwickelt, mit dessen Hilfe spezifische Dokumente im Regulierungsprozess elektronisch bearbeitet, Prozessregeln umgesetzt und Folgeprozesse gesteuert werden können. Im Fokus der automatisierten Bearbeitung durch ARPOS stehen Dokumente der Schadenskalkulation, Gutachten sowie Rechnungen.

12