

KundenCase Glasschaden

Wir gestalten heute
Ihre digitale Zukunft



ERGEBNISSE & FAKTEN

500.000 €
Einsparung

durch die Automatisierung mit KI pro Jahr

80 %
Dunkelverarbeitung

der Dokumente im Posteingang Glasschaden

28.000
Glasschäden

sind jährlich zu regulieren

8
Wochen

für den positiven Machbarkeitsnachweis

HERAUSFORDERUNGEN

Täglich erreicht den Versicherer eine Vielzahl von Dokumenten über diverse Kommunikationskanäle. 75% der Meldungen gehen digital per E-Mail ein.

Die Schadenshöhe bei Glasschäden wie Windschutzscheiben oder Blinklichtern liegt bei \varnothing 750 €. Viele Schäden werden nicht über den Versicherungsnehmer, sondern über Werkstätten gemeldet und abgerechnet. Alle Beteiligten erwarten eine schnelle Abwicklung.

Bestehende Automatisierungsverfahren sollen optimiert und die Dunkelverarbeitung sowie die Prozesse der Schadensregulierung beschleunigt werden.

Durch die automatisierte Verarbeitung mittels Künstlicher Intelligenz (KI)

- soll die Neuschadenanlage in Dunkelverarbeitung erfolgen
- sollen Posteingänge zu gemeldeten Schäden in bestehende Tools und Workflows eingesteuert werden

LÖSUNG

Merkmale und Muster von Dokumenten im Posteingang werden von der KI erfasst. Die Dokumententypen werden vollautomatisch quantitativ analysiert sowie die Inhalte und die Verteilung auf Kanäle betrachtet.

Ein neuer, digitaler Soll-Prozess wird skizziert, der ressourcenschonend umsetzbar ist. Nach dem positiven Machbarkeitsnachweis wird der Soll-Prozess nahtlos in den laufenden Betrieb übernommen.

- Automatisierte Datenerfassung: Text, Bild, Anhänge
- Aussortierung von Duplikaten
- Aussortierung von Longtail: Verarbeitung präzise getrennter und klassifizierter Dokumente
- Zuweisung einzelner Dokumente zu mehreren Fachabteilungen

ERFOLGSFAKTOREN

Erfolgsfaktoren für die Prozessautomatisierung im Schadenmanagement mit inserve sind:

1. konsequenter Verzicht auf Regelwerke
2. Optimierung der Ergebnisse von Regelwerken, die beim Versicherer im Einsatz sind

PROZESSGESTALTUNG

- Übersetzung fachlicher Logiken in konkrete Aufgabenstellungen für digitale Prozesse
- Evaluierung der IDP-Plattform
- Integration in bestehende Tools und Workflows
- Verankerung „digitales Mindset“ für alle Stakeholder

CONTACT US

☎ | +49 511 936 857 67

✉ | info@inserve.de

🌐 | inserve.de

📍 | inserve GmbH
Hans-Böckler-Allee 26
30173 Hannover