

Case Study | ADVOCARD Rechtsschutzversicherung

Reduzierung der Bearbeitungszeit von Schadenneuanlagen

Das Projekt

Start
Go-Live

Frühjahr 2018
Juli 2020



Die Herausforderung

ADVOCARD setzt auf Innovation, Digitalisierung und Prozessautomatisierung und will diese Themen als Vorreiter der Branche vorantreiben, um zeitaufwendige administrative Tätigkeiten zu reduzieren. In diesem Zusammenhang bestand die Herausforderung darin, weitere Arbeitsprozesse im Bereich des Leistungsmanagements zu digitalisieren. Bisher muss der Sachbearbeiter bei der Schadenneuanlage Dokumente, welche vom Anwalt an die Rechtsschutzversicherung gesendet wurden, manuell sichten. Die Stammdaten des Versicherten und des Anwaltes, das Rechtsgebiet (d. h. die Leistungsart), der spezifische Schuldvorwurf, das Schadendatum, der Streitwert und vieles mehr musste der Sachbearbeiter aus einem überwiegend mehrseitigen Dokument manuell herausuchen und dann händisch zur digitalen Weiterverarbeitung in das Schadensystem der ADVOCARD eingeben. Um diesen Prozess zu digitalisieren, musste auf eine Software zurückgegriffen werden, die diese zeitaufwendige Arbeit automatisiert, also dunkelverarbeitbar macht. Dunkelverarbeitung in diesem Kontext bedeutet, dass eine vollautomatisierte Schadenneuanlage vorgenommen werden kann.


Zusätzlich musste die Software den Datenschutzbestimmungen des Gesetzgebers standhalten. Hierfür wurden alle Datenschutzmaßnahmen sowie technisch-organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung eines sicheren und reibungslosen Betriebs von Aisaac bei adesso insurance solutions in Dortmund vom Kunden selbst geprüft. Um auch langfristig die Datensicherheit zu garantieren, wurde die Funktionsfähigkeit der Datenverschlüsselungstechnologie umfangreich getestet und auf den Prüfstand gestellt. Es wurden Aspekte in vielen Bereichen transparent durchleuchtet und die Zukunftstauglichkeit des Aisaac-Systems auf Herz und Nieren getestet. Themen wie Mandantenfähigkeit, d. h. die systemische Trennung verschiedener Kunden, mussten sichergestellt werden. Darüber hinaus musste Aisaac einen technischen Penetrationstest (kurz: Pentest, d. h. ob sich jemand Fremdes von außen in das System einhacken kann), bestehen.

Da die KI-basierte Software Aisaac von adesso insurance solutions bereits nachweislich erfolgreich bei vielen anderen Rechtsschutzversicherungen seit Jahren genutzt wird, sollte Aisaac ebenfalls für die ADVOCARD zum Einsatz kommen.

Der Kunde ADVOCARD

Die ADVOCARD Rechtsschutzversicherung AG mit Sitz in Hamburg gehört zu den größten Rechtsschutzversicherern in Deutschland. Rund 180 Mitarbeiter kümmern sich um die Belange der rund 1,4 Millionen Kunden bundesweit.

Die ADVOCARD gehört zur Generali in Deutschland und ist Produktpartner der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG). Weitere Informationen über das Unternehmen und seine Produkte gibt es im Internet unter: www.advocard.de.



Wir sind mehr als zufrieden mit der KI-basierten Lösung Aisaac, welche es uns ermöglicht, Prozesse bei uns zu automatisieren, zu digitalisieren und damit nachhaltig zu beschleunigen. Schon kurz nach dem operativen Start war es uns möglich, administrative Tätigkeiten signifikant zu reduzieren und unsere Mitarbeiter für wertschöpfende Tätigkeiten einzusetzen, um ihr volles Potenzial zu nutzen. Mit Aisaac benötigt ein Mitarbeiter rund 15 % weniger Zeit für die Bearbeitung einer Schadenneuanlage. Wir sind begeistert!“

Wolfgang Peters, Abteilungsleiter Leistungsservice Rechtsschutz

Die Lösung

adesso insurance solutions setzt für ADVOCARD mit Aisaac eine KI-basierte Software ein, die das automatisierte Anlegen der Schadenneuanlage ermöglicht und aus unstrukturierten Daten strukturierte Daten generiert. Diese strukturierten Daten sind die Grundlage digitaler Systeme. Erst auf deren Basis kann das volle Potenzial einer digitalen Systemlandschaft ausgeschöpft werden.

Die Daten der Schadenneuanlage müssen jetzt nicht mehr manuell gelesen werden. adesso insurance solutions liefert alle Daten als XML-Datei und falls gewünscht als eine von einem Menschen lesbare PDF-Datei an genau die Stelle des Schadenmanagementsystems der ADVOCARD, an dem die Daten zur Weiterverarbeitung benötigt werden. Zusätzlich erhält die ADVOCARD bei dem gewählten Aisaac Betriebsmodell „Full-Service“ die optionale Qualitätssicherung. Ein entsprechend ausgebildetes Fachteam von adesso insurance solutions sichert zusätzlich die von der Aisaac KI generierten Datensätze auf den vorab vereinbarten Qualitätsstandard – in diesem Fall erhält die ADVOCARD annähernd 100 Prozent korrekte Daten.

Exemplarisches Vorgehen

Die Einführung eines Digitalisierungsprojektes mit Aisaac kann iterativ erfolgen kann. Das bedeutet, dass nicht von Beginn an alle verfügbaren Bereiche digitalisiert werden müssen, sondern es werden erst die Fachgebiete ausgewählt, die eine automatisierte Weiterverarbeitung (Dunkelverarbeitung) am einfachsten zulassen. Der große Vorteil dieser Vorgehensweise ist, dass von Beginn an direkt prozessuale Mehrwerte für den Kunden generiert werden.

Das Ergebnis

ADVOCARD konnte im Bereich Schadenneuanlage mit Aisaac die Basis für weitere Digitalisierungsschritte legen. Die Bearbeitungszeit eines Vorgangs hat sich deutlich reduziert. Freigewordene Ressourcen der Mitarbeiter können jetzt in wertschöpfende Kerntätigkeiten sinnvoll investiert werden. Damit ist ADVOCARD unabhängiger von saisonalen Schwankungen und macht den Prozess der Schadenneuanlage planbarer. Auf die Fehleranfälligkeit wirkt dieser Digitalisierungsschritt ebenfalls positiv.

ADVOCARD beabsichtigt auch die nächsten Schritte, wie die Strukturierung und Validierung von Rechnungen, konsequent anzugehen. Aisaac von adesso insurance solutions stellt dabei eine mögliche Lösung dar. Denn die Einsatzmöglichkeiten eines performanten KI-Systems wie Aisaac sind mannigfaltig und werden bereits heute in anderen Versicherungssparten verwendet. Vor allem, wenn der Dienstleister die technischen Anforderungen und die Fachlichkeit seiner Kunden versteht, sind die Chancen, ein Digitalisierungsvorhaben zum Erfolg zu bringen, besonders gut.

adesso | **insurance solutions**

adesso insurance solutions GmbH

Adessoplatz 1
44269 Dortmund

T +49 231 7000 - 8000

F +49 231 7000 - 1000

E info@adesso-insurance-solutions.de