

# Papyrus Plattform

## Die Neugestaltung von Versicherungsansprüchen

### Verbesserung der Digital- und Self- Service- Effektivität



#### MEISTERN SIE DIE KOMPLEXITÄT

Im Versicherungsgeschäft ist der Schadensfall ein ‚Moment der Wahrheit‘ - die Art und Weise, wie ein Schadensfall bearbeitet wird, hat potentiell große finanzielle Auswirkungen auf den Geschädigten und den Versicherer. Um ein marktführendes, kundenorientiertes Geschäft aufzubauen, müssen Versicherer die digitale Transformation beschleunigen und neue digitale Technologien einsetzen, die zwei Prioritäten berücksichtigen: Kundenerfahrung (CX) und Effizienz.

- Optimierung der Ersten Schadensmeldung (First Notice of Loss)
- Beschleunigte Abwicklung für die verbesserte Anspruchssteller-Erfahrung
- Effizienzsteigerung durch reibungslose Abläufe und Automatisierung
- Orchestrierung der Maßnahmen zur Wiederherstellung des früheren Zustands über das gesamte Schadens-Ökosystem
- Self-Service für die effektive Zusammenarbeit mit Anspruchsstellern und Partnern
- Intelligenter Arbeitsplatz für den Sachverständiger & der Business Designer für extra Agilität
- Absolute Transparenz

Papyrus verwaltet sämtliche Aspekte des Schadenprozesses für eine reibungslose Schadensabwicklung über alle Beteiligten, Systeme und Kommunikationskanäle End-to-End - von der ersten Schadenmeldung bis zur Schadensfall-Vergütung und dem Fallabschluss.

## TRANSPARENZ UND KONTROLLE ÜBER DAS GESAMTE ANSPRUCHSVERFAHREN

Führende digitale Funktionalitäten wurden herangezogen, um die Abläufe im gesamten Schadensystem zu orchestrieren und zu optimieren. Sie steigern Effizienz und helfen Anspruchstellern, rasch wieder zu Normalität zu finden. Digitale Plattform verbessert Kundenerfahrung mithilfe modernster mobilen und digitalen Self-Service-Technologie, die in der Branche als Standard etabliert sind.



## ERMÄCHTIGUNG DES BUSINESS FÜR DIE VERBESSERTE ANSPRUCHSTELLER-ERFAHRUNG

Anspruchsteller können den Schaden über digitale Geräte und Kanäle, wie Self-Service-Portal, Kundenkontaktcenter, E-Mail, mobile App, bzw. über Social Media-Kanäle melden.

Papyrus Business Designer hilft Anspruchstellern mit Wizards und Live-Chat beim schnellen Navigieren und Hochladen von Dokumenten, Daten, Fotos, und Videos, sowie Business Teams bei der Erstellung und Verwaltung von interaktiven Formularen.

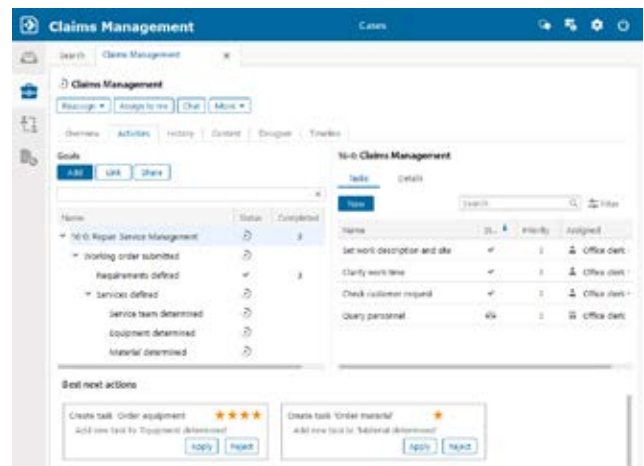
Wizard-Prozesse führen den Anspruchsteller oder Versicherungsmitarbeiter entlang des effizientesten Wegs zur Datenerhebung für den konkreten Anspruchsfall. Jede Antwort auf eine Frage führt zur entsprechenden Aktivität oder einer Folgefrage des hoch personalisierten Interviews.



Mit leistungsstarken Werkzeugen der Papyrus Plattform, wie dem Business Designer, können Business- und Technologie-Teams sehr einfach die Kommunikation und Workflow-Automatisierung definieren und anpassen. Bei der Arbeit mit hoher Unsicherheit werden Änderungen ad hoc implementiert und können sofort in der neuen Situation genutzt werden. Alle Schritte im Entscheidungsprozess sowie die Workflow-Änderungen werden gespeichert und können nach Verifizierung in ähnlichen Geschäftssituationen weiter verwendet werden.

## AUTOMATISIERT UND ADAPTIV IN EINEM

Je nach Schwere des Schadens werden Ansprüche entweder vollständig automatisiert, oder sie erfordern menschliches Urteilsvermögen sowie das Wissen und die Erfahrung von Versicherungsmitarbeitern, die über die richtigen Kompetenzen und Befugnisse verfügen. Vom Benutzer trainierte Intelligenz lernt aus dem, was Benutzer tun, um ihre Ziele zu erreichen. Die erlernten Handlungsmuster ermöglichen es, die nächstbesten Handlungen („Next Best Action“) vorzuschlagen



und Benutzer bei Entscheidungsfindung zu unterstützen. Auf diese Weise wird der Bedarf an fest kodierten BPMN-Prozessen reduziert und die Flexibilität gewonnen. Automatisiertes, intelligentes Capture nutzt maschinelles Lernen bei der Klassifizierung und Extraktion, um eingehende Anfragen per E-Mail, Web, Soziale Medien, Mobile, Fax, oder per Post, rasch zu interpretieren.

## DER INTELLIGENTE ARBEITSPLATZ FÜR DEN SACHVERSTÄNDIGER STEIGT DIE PRODUKTIVITÄT

Zunehmend spezialisierte Schadenexperten brauchen ein zentrales Cockpit für Schadensansprüche, das ihnen alles Wissenswerte über den Anspruchsteller und den aktuellen Schadensfall vermittelt.

Der benutzerfreundliche Papyrus WebClient-Arbeitsplatz greift auf interne und externe Daten zu und bietet umfassende Content Services zur effizienten Verwaltung von Schadensansprüchen. Versicherer-Teams verwalten Aufgaben, arbeiten effizient zusammen und können mithilfe einer 360-Grad-Sicht auf den Anspruchsteller und den gesamten Schadenfall optimal handeln, ohne zwischen Systemen wechseln zu müssen. Der Zugriff auf Daten aus Policen-, Agenten- und Dokumentensystemen erlaubt Prüfern auf individuelle Bedürfnisse des Anspruchstellers einzugehen und den Überblick über den gesamten Schadenprozess, inklusive mehrere Policen und Anspruchsberechtigte, zu behalten. Sie haben die Einsicht in die komplette ein- und ausgehende Kommunikation und nutzen fertige Vorlagen, um aus dem Cockpit mit Antragstellern und Partnern per Telefon, E-Mail, SMS, usw. zu kommunizieren.

## Vorbei sind die Zeiten als mehrjährige, millionenschwere Modernisierungsprojekte noch akzeptabel waren.

Versicherungsunternehmen können sich heute den Zeit- und Kostenaufwand für die Implementierung einer Schadensanspruch-Plattform nicht leisten. Sie wollen mit dem Basismodell beginnen und mit ihren professionellen Teams mit Hilfe von vorgefertigten Konnektoren, APIs und Microservices das fertige Framework für Schadensansprüche einfach erweitern, verbessern und anpassen.