



Die Digitalisierung des Sanierer-Netzwerkes

Der vollautomatisierte Prozess entlastet Sachbearbeiter, beschleunigt den Regulierungsprozess und sorgt für zufriedene Versicherungsnehmer



Die Herausforderung

Die Digitalisierung und Automatisierung eines heterogenen und nicht standardisierten Prozesses.



Unsere Lösung

Die digitale One-Touch-Bearbeitung von Sanierungsschäden. Ein Klick von Beauftragung bis Abschluss.



Das Ergebnis

Ein hochautomatisierter, strukturierter Prozess, der Zeit und Geld spart sowie das Kundenerlebnis erhöht.

In Kooperation mit



01 Die Ausgangssituation

Ein Sanierungsschaden bedeutet immensen Aufwand. Unzählige Daten und Dokumente müssen ausgetauscht werden, verschiedene Dienstleister beauftragt und kontrolliert werden. Dem Versicherungsnehmer soll schnell geholfen werden und ein transparenter Überblick über alle anstehenden Maßnahmen gegeben werden. Gerade im Sachversicherungsbereich ist dies eine enorme Herausforderung, da es oft nur wenige oder gar keine Prozessstandards gibt. Heterogene Datensätze, diverse Kommunikationskanäle, mangelnde Kostenvoranschlags- und Rechnungsprüfung sowie fehlende Steuerungslogiken kommen erschwerend hinzu. Die AXA Versicherung AG erkannte die Herausforderung bereits im Jahr 2006 und hatte zum Ziel den gesamten Regulierungsprozess inkl. der Steuerung der Sanierer zu digitalisieren und automatisieren.

02 Unsere Lösung

Die 3C Deutschland GmbH hat in enger Zusammenarbeit mit AXA eine Lösung zur automatisierten und digitalen One-Touch-Bearbeitung von Sanierungsschäden implementiert. In einem mehrstufigen Prozess wurden zunächst die Grundlagen zur automatisierten Verarbeitung geschaffen.

Digitale und strukturierte Kommunikation gewährleisten

Für einen Prozess der digital, strukturiert und im hohen Maße automatisiert zwischen mehreren Beteiligten ablaufen soll, muss zwingend eine digitale und vor allem standardisierte Kommunikation zwischen alle Parteien sichergestellt werden. Folgerichtig wurden im ersten Schritt die Sanierer des AXA-Sanierernetzwerkes an das 3C-Portal angeschlossen, womit die Grundlage für einen elektronischen Informationsaustausch geschaffen wurde.

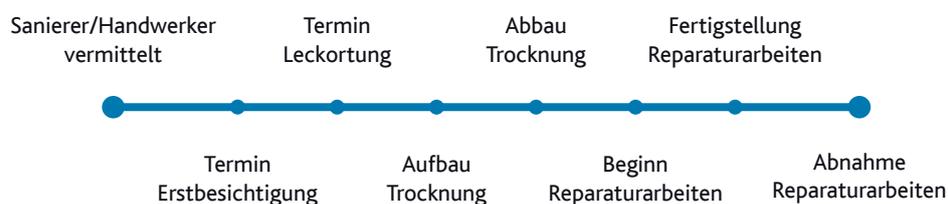
Implementierung der Verteillogik

Wie gelangt nun ein Sanierungsauftrag der AXA automatisiert an den passenden Sanierer? Welcher Dienstleister besitzt überhaupt die benötigten Skills? Welcher Partner ist am Schadenort tätig? Diese und weitere Fragen werden nun automatisiert von der Software übernommen. Der passende Sanierer wird ermittelt und der Auftrag sofort übergeben. Durch die Übermittlung strukturierter Datensätzen an den Sanierer, kann dieser die Auftragsinformationen deutlich effizienter verarbeiten und somit schneller Rückmeldung geben, ob er den Auftrag bedient.

Statustracking für mehr Transparenz

In Verbindung mit dem Sanierer-Prozess setzt das Statustracking bei der Auftragsvergabe an 3C und der Übermittlung an die Saniererpartner ein. Neben der Überprüfung einzuhaltender Servicelevel, gehören hier auch diverse Statusupdates durch den Sanierer dazu. So ist ein Auftrag zu jeder Zeit transparent nachvollziehbar - sowohl für die Versicherung, als auch für den Versicherungsnehmer.

Verfügbare Statusmeldungen



Über AXA

Der AXA Konzern zählt mit Beitragseinnahmen von 10,7 Mrd. Euro (2018) und 9.038 Mitarbeitern zu den größten Erstversicherern in Deutschland. Die AXA Deutschland ist Teil der AXA Gruppe, einem der weltweit führenden Versicherungsunternehmen und Vermögensmanager mit Tätigkeitsschwerpunkten in Europa, Nordamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum.



— Digitale Kommunikation über das GDV-Netz

— Austausch von strukturierten, maschinenverwertbaren Datensätzen



— automatische Verteilung der Aufträge an einen geeigneten Sanierer



— mehr Transparenz durch engmaschiges Statustracking

— Frühwarnsystem bei Überschreiten von Serviceleveln

Automatische und manuelle Prüfung eingehender Kostenvoranschläge und Rechnungen

Auch der Rückweg läuft vollständig digital und strukturiert. Sobald ein Kostenvoranschlag oder eine Rechnung von Seiten der Sanierer im 3C-Portal eintrifft wird diese vollautomatisch dem entsprechendem Auftrag zugeordnet. Dabei werden nicht nur die Rahmendaten (Schadennummer, Auftragsnummer, Versicherungsnehmer, etc.) sondern auch jede einzelne Position des Kostenvoranschlags oder der Rechnung digital und strukturiert übermittelt.

Die Vorteile der strukturierten Kommunikation:

- Automatische Prüfung der Kostenvoranschläge gegen ein vereinbartes Leistungsverzeichnis in unter 1 Sekunde
- Bei Verstößen gegen das Leistungsverzeichnis folgt eine manuelle Tiefenprüfung durch erfahrene Handwerkermeister
- Nach bestandener Prüfung erhält der Sanierer automatisiert eine technische Baufreigabe
- Nach Abschluss der Sanierung wird die eingehende Rechnung automatisch mit dem freigegebenen Kostenvoranschlag verglichen

Fallabschluss und Versand der elektronischen Schadenakte

Ist auch diese Prüfung erfolgreich, erhält der AXA-Sachbearbeiter eine elektronische Schadenakte mit strukturierten Datensätzen als Ergebnisbericht. Darin enthalten sind alle wichtigen Informationen der gesamten Schadenregulierung. Neben den Kostenvoranschlägen und Rechnungen in strukturierter Form werden auch Zwischenberichte und Fotos sowie die Daten aller am Prozess beteiligter Partner an die AXA übermittelt.



- Automatische sowie manuelle Prüfung und technische Baufreigabe
- Automatischer Abgleich der Rechnung mit freigegebenen Kostenvoranschlag



- Fallabschluss durch Versand der elektronischen Schadenakte

03 Das Ergebnis



Durch automatische Echtzeitbeauftragung des Sanierer-Partners wertvolle Zeit sparen



Höchste Qualität durch automatische Prüfung von KVA und Rechnung



Hohe Dunkelverarbeitungsquote durch den Versand von strukturierten Datensätzen



„Dank der engen und erfolgreichen Zusammenarbeit mit der 3C Deutschland GmbH, konnten wir die Steuerung unseres Sanierer-Netzwerkes vollständig digital und automatisiert abbilden. Konkret heißt das, schnellere Auftragsvergabe, mehr Transparenz durch engmaschiges Status-tracking und hohe Qualität durch geprüfte Kostenvoranschläge und Rechnungen.“

Marcel Röseberg,
AXA Konzern AG

Profitieren auch Sie
Nutzen auch Sie die
Vorteile von digitalen,
strukturierten und hoch-
automatisierten
Prozessen.



Wie dürfen wir Ihnen helfen?
Wir freuen uns auf Ihre Nachricht!

3C Deutschland GmbH A company of Arvato Financial Solutions
Rainer Stürmer | Telefon: +49 7131 79786 6391 | rainer.stuermer@arvato.com
3c-d.de | finance.arvato.com

Your
backbone
for growth.