

# RPA-Use Case: Ablage Schadensfälle / allgemeiner Schriftverkehr



## Herausforderung:

- Versicherungsmakler mit ca. 10-15 Angestellten, der sich in der Wachstumsphase befindet.
- Ein Großteil der begrenzten Ressourcen wird gebunden durch die Ablage des täglichen Schriftverkehrs zu den Schadensfällen sowie durch den allgemeinen kunden- und vertragsbezogenen Schriftverkehr. Mitarbeiter müssen zu jeder E-Mail den passenden Vorgang in der Software „[U-Makler](#)“ suchen und die E-Mail dort ablegen.
- Der Fokus der Mitarbeiter soll zukünftig auf der Kundenbetreuung statt auf der Datenpflege liegen.



## Lösung

- Die Mitarbeiter leiten eingehende E-Mails an ein zentrales Postfach weiter.
- Im Betreff der E-Mail steht die Kunden-, Vertrags- oder Referenznummer anhand derer der Software Roboter die E-Mail automatisch dem richtigen Vorgang zuordnet.



## Benefits

- Zeitersparnis ca. 1 Min pro Vorgang / ca. 2 Std. Zeitersparnis pro Tag
- Bei 50€ Kosten pro Arbeitsstunde für den AG ergibt sich eine Einsparung von ca. 100€ je Arbeitstag.
- ROI nach ca. nach ca. 50 Arbeitstagen realisiert
- Von den durchschnittlich 80-100 eingehenden E-Mails pro Tag werden 98% automatisch verarbeitet.
- 2% Fehlerquote durch falsch eingepflegte Daten