

RPA-Use Case: Automatisierung von Schadensmeldungen Glas- und Kfz-Schaden



Herausforderung:

- Manueller Prozess der Schadensbearbeitung: Schadensmeldungen werden in SAP und weiteren Systemen bearbeitet. Verschiedene Dokumente werden im Laufe des Prozesses angehängt und der Schadensfall wird geprüft. Nach dem Plausibilitätsergebnis wird eine Werkstattprüfung durchgeführt und weitere Schritte angeordnet. Anschließend wird ein Prüfbericht erstellt und an die Schadensabteilung übermittelt. Der Bericht wird geprüft und für die Regulierung freigegeben oder abgelehnt.



Lösung

- Der Software Roboter holt sich die Anforderung aus einem zentralen E-Mail Ordner. Er liest die Schadensmeldung, öffnet SAP, ruft den Kunden auf und gleicht alle Informationen ab.
- Weitere Dokumente, die angehängt sind, werden nach Prozessvorgabe hochgeladen und eingefügt.
- Die Plausibilitätsprüfung erfolgt vollkommen automatisch durch den Software Roboter. Im Anschluss wird der Prüfbericht vom Software Roboter basierend auf den Vorgaben geprüft, bearbeitet und abgeschlossen.
- Nur in Sonderfällen (ca. 20 %) wird ein Sachbearbeiter per E-Mail informiert.



Benefits

- Manueller Prozess, der ca. 2 Std. Arbeitsaufwand über mehrere Tage verteilt bedeutet, wird auf 8 Minuten pro Vorgang reduziert
- Reduzierung der Fehlerquote um 95%
- 70% schnellere Antwortzeit für den Kunden
- Effizientere Steuerung des Prozesses durch RPA
- Zufriedene Mitarbeiter durch Befreiung von stupiden und fehlerintensiven Prozessen



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