

Claims Assessment

• Bewertung • Benchmarking • Potenziale

Was ist ein Claims Assessment?

Ein Assessment ist ein kurzes, fokussiertes Beratungsprojekt. Es vermittelt Ihnen eine externe Sicht auf die aktuellen Geschäftsprozesse und Systeme der Schadenbearbeitung.

Ergebnisse des Claims Assessments

Mit den Ergebnissen des Claims Assessments erhalten Verantwortliche im Schadenbereich eine Analyse des Status Quo – mit aussagekräftigen Antworten auf diese Fragen:

- Wo stehen wir im Vergleich zu Mitbewerbern (Abb. 3)?
- Wie sind unsere Prozesse zu bewerten?
- Wie unterstützt unsere IT-Landschaft unsere Ziele?
- Welche Potenziale wurden nicht ausgeschöpft?
- Welche qualitativen und quantitativen Nutzen könnten wir durch Optimierung erzielen – wie wären die Auswirkungen eines neuen IT-Systems?

Guidewire und Synthesion erstellen eine umfangreiche Dokumentation (siehe Abb. 4), die Sie u.a. zur Erstellung eines Business Case und als präsentationsfähiges Dokument zur Vorlage bei der Geschäftsleitung nutzen können.

Ablauf des Projekts

Das Projekt beginnt mit der Aufbereitung und Analyse der vorhandenen Daten, wie z.B. Organigramme, Prozess- und Systembeschreibungen, u.ä. Die nächste Phase bildet den Schwerpunkt des Claims Assessments – die Site Visits. Dabei besuchen wir innerhalb von 2-3 Tagen die Schadenzentren des Unternehmens. Wir führen Interviews mit Beteiligten auf verschiedenen Stufen der Schadenprozesse, betrachten Abläufe und IT-Systeme.

In der folgenden Analysephase bereiten wir die gewonnenen Daten auf und erstellen die Ergebnisdokumentationen die wir Ihnen vor Ort präsentieren und mit Ihnen diskutieren.

Das gesamte Projekt bewegt sich in einem überschaubaren Zeitrahmen von ca. 7-8 Wochen – je nach Umfang und Größe der Schadenorganisation. (siehe Abb. 2)

Nutzen für Versicherungsunternehmen

Wir verwenden ein **komprimiertes, standardisiertes Vorgehensmodell** – daher bleibt der organisatorische Aufwand bzw. die Belastung der Abläufe für Sie minimal. Wir liefern definierte Ergebnisse in einem überschaubaren Kostenrahmen. Unsere **Benchmarking**-Daten ermöglichen einen Vergleich zu anderen Unternehmen – Marktstandard und Leadern. Wir zeigen **Potenziale** auf – mit konkreten Ansatzpunkten.

Sie profitieren von bewährter **Kompetenz und Erfahrung** von Guidewire und Synthesion in den Bereichen Versicherungen, Schadenbearbeitung, Prozesse und Software.

Situation in der Schadenbearbeitung – das ‚magische Dreieck‘

Im Spannungsfeld der unterschiedlichen Ziele des Schadenmanagements – dem sog. ‚magischen Dreieck‘ (siehe Abb. 1) – also gleichzeitige Optimierung von Kundenbeziehung, Schadenkosten und Betriebskosten, stehen Schadenorganisationen heute vor großen Herausforderungen.

Veränderungen in einzelnen Teilbereichen (Hebel) haben erhebliche Auswirkungen auf das Gesamtergebnis. Hier schlummern Potenziale in Höhe von 1-5% des Schadenaufwands und -kosten.

Vielen Verantwortlichen im Schadenbereich ist diese Situation bewusst – sie sehen Handlungsbedarf und wollen die nötigen Veränderungen in der Schadenbearbeitung vorantreiben.

Ein Claims Assessment hilft ihnen dabei, die nächsten Schritte einzuleiten.

Erforderliche Maßnahmen im Unternehmen durchsetzen

Grundsätzlich konkurrieren alle Projekte im Unternehmen um Ressourcen und finanzielle Mittel.

Um die internen Entscheidungsinstanzen von der Priorität eines Projekts zu überzeugen, sind aussagekräftige Unterlagen unbedingt erforderlich:

- Gut strukturierter Business Case
- Abgestimmte Unternehmens-, Bereichs- und Projektziele
- Belastbare qualifizierte und quantifizierte Nutzen
- Sachliche und fachliche Aufstellung der eigenen Stärken und Schwächen
- Bewertung von Prozessen und IT-Landschaft
- Vergleich mit ähnlichen Unternehmen

Im Spannungsfeld von *Kundenbeziehung - Betriebskosten - Schadenkosten* steht das Schadenmanagement vor der Herausforderung, notwendige Maßnahmen zur Optimierung einzuleiten. Das *Assessment* liefert Ihnen dazu eine wichtige Grundlage - in Form eines kurzen, kompakten Projekts mit folgenden Inhalten:

- Argumente auf Basis fundierter Analysen
- Präsentationsfähige Entscheidungsgrundlage zur Vorlage bei der Geschäftsleitung / Vorstand
- Finanzielle Bewertung der Potenziale

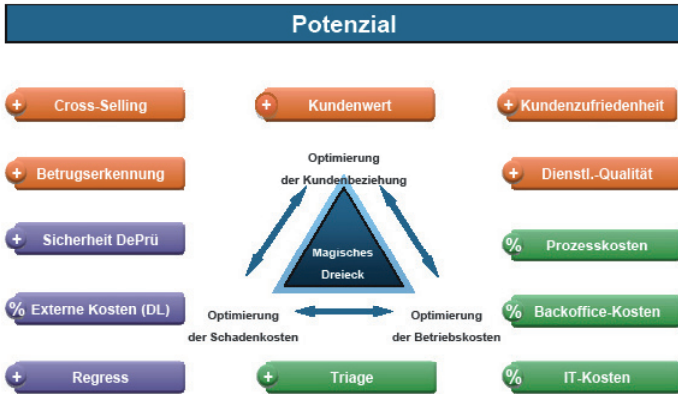


Abb. 1 Das ‚magische Dreieck‘ der Schadenbearbeitung und die möglichen Hebel der Optimierung.

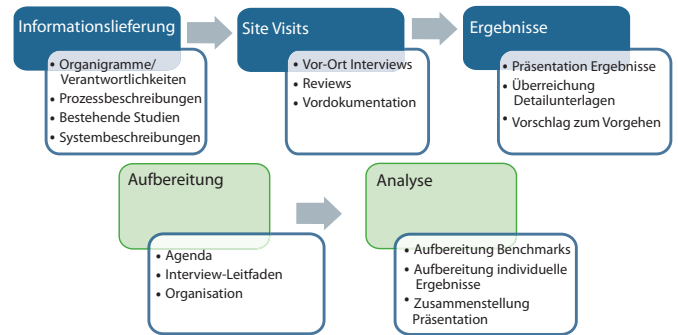


Abb. 2 Case Study: Der Ablauf.

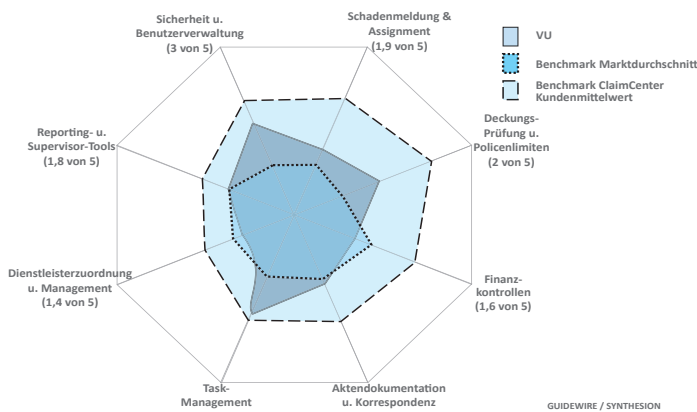


Abb. 3 Ergebnisse im Vergleich: System Benchmark.

Nr.	Ergebnis	Beschreibung
1	Überblick Assessment	• Verlauf • Auffälligkeiten • Einschränkungen
2	Stärken/Schwächen	• Magisches Dreieck • SWOT Analyse
3	Benchmark eingesetzter Systeme	Benchmark eingesetzter Systeme: • Gegenüber Marktdurchschnitt • Gegenüber Leader
4	Foundation Scorecard	• Schadenmeldung und Zuweisung • Deckungsprüfung und Limits • Controlling • Dokumentation Akten und Korrespondenz • Aufgabenmanagement • Dienstleister-Management • Berichtswesen und Rollen • Sicherheit
5	Potenzialermittlung	• Ermittlung Einsparpotenziale • Business Case Vorbereitung
6	Vorgehensvorschlag	• Ermittlung Kernthemen und Quick Wins • Vorgehensmodell

Abb. 4 Die Dokumentation: Ergebnisse und deren Beschreibung.

Über Guidewire

Guidewire ist ein führender Anbieter von flexiblen Kernsystemen, mit deren Hilfe Schaden- und Unfallversicherer ihre Produkte nach eigenen Vorstellungen gestalten und anbieten können. Die Guidewire Insurance Suite™ besteht aus Guidewire ClaimCenter®, Guidewire PolicyCenter® und Guidewire BillingCenter® und deckt alle Aspekte des Versicherungsgeschäfts ab, einschließlich Underwriting, Policierung, Bestandsführung, In-/Exkasso sowie Schadenverwaltung. Mehr Informationen finden Sie unter www.guidewire.de.

Kontakt / Adressen

Guidewire Software GmbH
 Zeppelinstraße 71-73
 81669 München
www.guidewire.de
 Telefon: +49 89 45835 460
 Email: DACHinfo@guidewire.com

Über Synthesion

Synthesion steht für Beratung, Projekt- und Interimsmanagement an der Schnittstelle zwischen IT und Fachbereich in der Versicherungswirtschaft. Langjährige Erfahrung in der Fokussierung auf die Branche und die Themen der Geschäftsprozessautomation führen zu effizienten und schnellen Projektergebnissen in den Bereichen Schaden, Inputmanagement, Servicecenter/Telefonie, Intranet/Extranet und IT-Sourcing. Synthesion leitet kosten- und zeiteffektiv Projekte von der Konzeption über die Ausschreibung bis zur Implementierung.

Synthesion Unternehmensberatung GmbH
 Josef-Schappe-Straße 21
 40882 Ratingen
www.synthesion.de
 Telefon: +49 2102 1289 150
 Email: kontakt@synthesion.de