



Schäden digital bearbeiten bei der Württembergischen Versicherung

Mit dem Claim Portal, dem Insurance Gateway und einer App des SoftProject-Partners rocket enterprise solutions bindet die Württembergische Versicherung AG Dienstleister und Schadenregulierer ohne Medienbrüche in die Schadenbearbeitung ein und ermöglicht einen vollständig elektronischen Datenaustausch zwischen allen Beteiligten. So wird der gesamte Prozess beschleunigt und das kommt schlussendlich dem Kunden mit einer schnelleren Schadenabwicklung zugute.

Die Aufgabenstellung

Schäden sollten schnell, einheitlich und unkompliziert abgewickelt werden. Daher war die Württembergischen Versicherung auf der Suche nach einer Möglichkeit, Aufträge an ihre Schadendienstleister zu versenden. Mit einem Schadenportal werden alle Aufträge an Werkstätten, Sachverständige und Gutachter disponiert. Aufträge und die dazugehörigen Rückantworten sollen immer über den gleichen Kanal übertragen und automatisch in das Schadensystem übernommen werden.

Mit dem Portal in Verbindung mit der App von rocket enterprise solutions soll außerdem der Schadenaußendienst, also die Regulierer selbst, gesteuert werden. Dafür ist ein dauerhafter Austausch zwischen den Systemen der Württembergischen und der App von rocket enterprise solutions notwendig, um nach der Authentifizierung Aufträge zu steuern bzw. Berichte, Formulare usw. hochzuladen.

Die Lösung

Für die Württembergische Versicherung wurde ein Claim Portal realisiert, das Daten über das Insurance Gateway geliefert bekommt. An das Insurance Gateway wiederum sind die verschiedenen Dienstleister wie rocket enterprise solutions angebunden. Im Portal werden die Auftragsdaten disponiert: Entweder werden die Aufträge nach individualisierten Regelwerken, z. B. nach Gebiet oder Verfügbarkeit einem bestimmten Dienstleister zugeteilt oder Dienstleister mit entsprechenden Rechten suchen sich selbst Aufträge aus einem Auftragspool. Die Aufträge werden durch die Dienstleister bearbeitet, die dazugehörigen Da-



Im Jahr 1828 als „Württembergische Privat-Feuer-Versicherungs-Gesellschaft“ gegründet, gilt sie heute als einer der traditionsreichsten Versicherer Deutschlands und ist die älteste private Sachversicherung in ganz Süddeutschland.

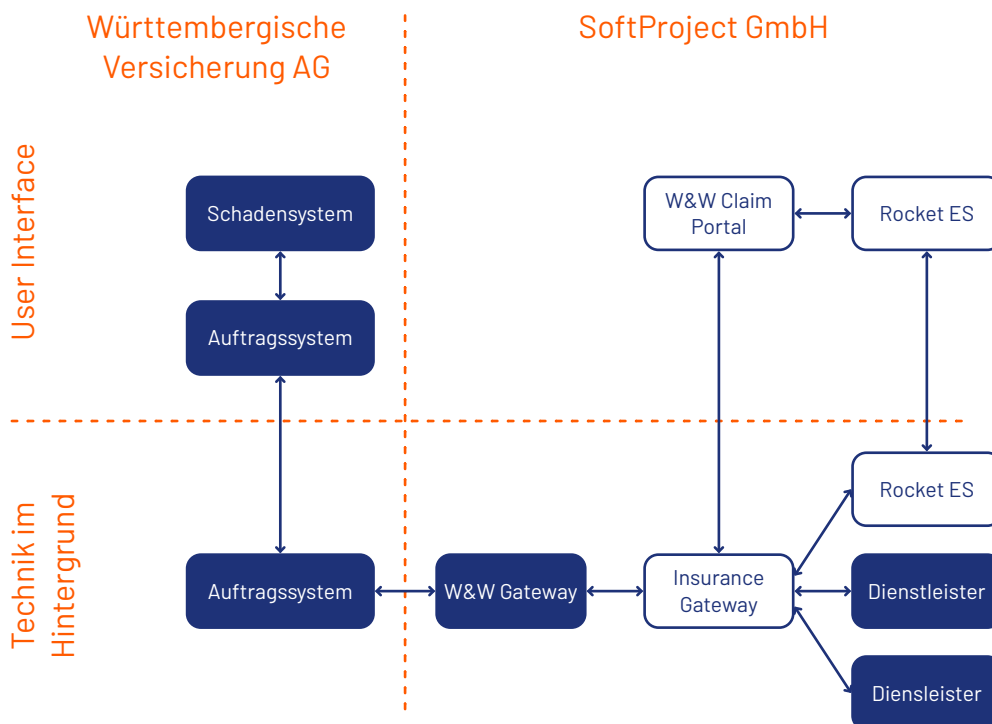
Das breite Spektrum von maßgeschneiderten Produkten und mehr als 3.000 Mitarbeiter an verschiedenen Standorten machen die Württembergische Versicherung zu einem der größten deutschen Schaden- und Unfallversicherer.

Projektumsetzung
gemeinsam mit



ten werden über das Insurance Gateway an das W&W-Portal oder an das Württembergische Gateway und dann ans interne Auftragsystem der Württembergischen verteilt.

Die Schadenregulierer nutzen die App von rocket enterprise solutions auf Tablets, um auch bei der Arbeit von verschiedenen Orten und ohne ständige Internetverbindung immer Zugriff auf die aktuellsten Daten zum jeweiligen Auftrag zu haben. Die App ermöglicht es, den Schaden vor Ort aufzunehmen und einen Bericht dazu zu erstellen und ist vollständig mit der SoftProject-Plattform X4CM (X4 Claim Management) verbunden, sodass keine Medienbrüche entstehen.



Durchgehend digitalisierte Schadenabwicklung mit der Anbindung an das Insurance Gateway

Die technische Implementierung

Die Daten werden zwischen den Dienstleistern und dem Portal über das *Insurance Gateway* verteilt. Die Bestandssysteme der Württembergischen Versicherung AG wurden mit dem Insurance Gateway und dem Württembergischen Gateway angebunden. Das bei der Württembergischen Versicherung eingesetzte *Claim Portal* basiert auf der X4 BPMS-Komponente X4 Activities Classic. Zusätzlich wurde X4 *AutoCheck* implementiert, um strukturierte Daten zu validieren.

Die App des SoftProject-Partners rocket enterprise solutions, mit der der Schadenaußendienst gesteuert wird, ist an das Claim Portal und die Dienstleister angebunden, um einen ständigen Datenaustausch zu ermöglichen.

Das hat die Württembergische Versicherung AG erreicht:

- Nahezu vollständig digitalisierter Abarbeitungsprozess in der Sach-Außenregulierung
- Kürzere Durchlaufzeiten
- Gesenkte Kosten für die Schadenregulierung
- Vermeiden von Medienbrüchen
- Erhöhte Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

Ihr Ansprechpartner
bei SoftProject

Simon Mozes

M +49 174 3422906

T +49 7243 56715-166

Simon.Mozes@softproject.de