

Kunden Fallstudie

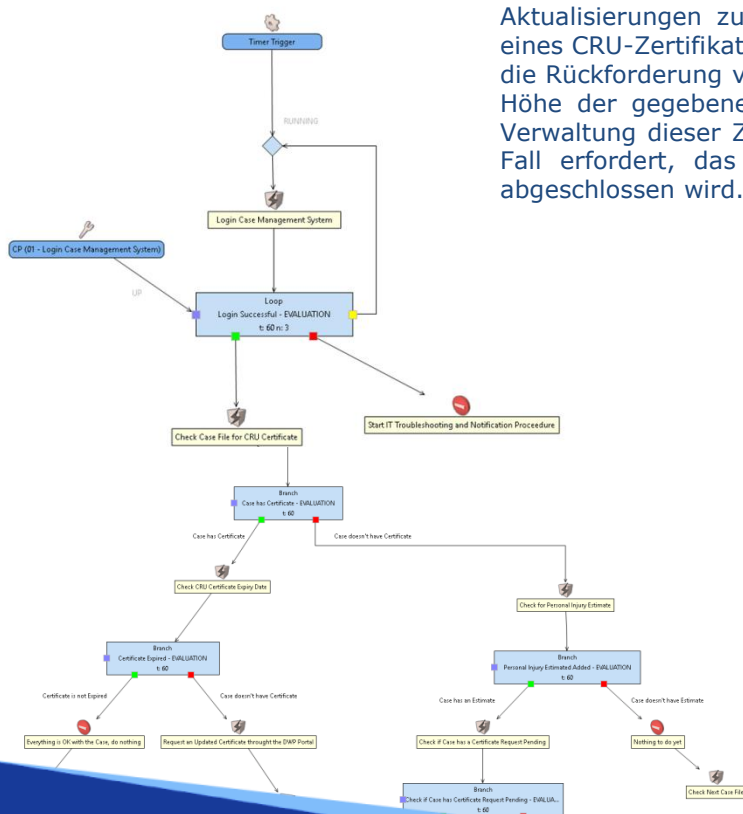
Eine große Versicherungsgesellschaft setzt AmdoSoft/b4 ein, um ihre Rechtsfälle in Bezug auf Personenschäden zu verwalten

Überblick:

Das für Schadensfälle zuständige Rechtsteam steht vor zahlreichen Herausforderungen. Es gibt eine Reihe wichtiger Prozesse, die genau zeitlich abgestimmt und überwacht werden müssen, um zu vermeiden, dass Fälle verloren gehen und Bußgeld führen.

Die Herausforderung:

Die Verwaltung der Fallakten war zeitaufwändig und fehleranfällig. Dabei wurden die Falldateien manuell auf Aktualisierungen überprüft und die Rechtsabteilung angewiesen, das Rechtsteam über Aktualisierungen zu informieren. Für das Verfahren bei Personenschäden ist auch die Beantragung eines CRU-Zertifikats erforderlich, bei dem es sich um ein Dokument handelt, das von der Abteilung für die Rückforderung von Entschädigungen für Arbeit und Altersversorgung ausgestellt wurde und das die Höhe der gegebenenfalls erstattungsfähigen Leistung angibt, die für einen Unfallanspruch gilt. Die Verwaltung dieser Zertifikate ist ein kritischer Prozess, der mehrere Zertifikatanforderungen für jeden Fall erfordert, das Ablaufdatum der Zertifikate verfolgt und den DWP informiert, wenn ein Fall abgeschlossen wird.



Technische Bewertung	
Anzahl der beteiligten Anwendungen	1-2
Anzahl der Prozessschritte	11->30
Citrix Zugriff	etwas Citrix
OCR erforderlich	etwas OCR
Durchschnittliche Stabilität der Anwendungen	Stabil

Während der Analyse der Prozesse mit dem Fachexperten konnte das AmdoSoft-Team mehrere Bereiche identifizieren, in denen das b4-System als Ganzes und die b4-RPA-Bots den Prozess automatisieren und sichern konnten. Die anschließende technische Bewertung bestätigte den Arbeitsaufwand und die Komplexität der Implementierung.

Die Lösung:



Der „Personal Injury - Robotic Process Automation Protector“ automatisiert und überwacht den Status von Akten zu Personenschäden und bietet die folgenden Vorteile:

- Geringere Arbeitsbelastung der Sachbearbeiter und Zeitersparnis von über 840 Stunden/Monat
- Sicherer Bearbeitungsablauf von Personenschäden
- Schnellerer Empfang von CRU-Zertifikate, was wiederum die ganzheitliche Bearbeitung beschleunigt
- Beseitigt Gefahr von fehlenden und ungenauen Informationen
- Beseitigt Gefahr von Terminversäumung (z. B. Ablaufdatum des CRU-Zertifikats)
- Optimierte den Ressourceneinsatz

Um die oben genannten Vorteile zu erzielen, verwendet der „Personal Injury - Robotic Process Automation Protector“ mehrere RPA-Bots, die sich regelmäßig beim Fallmanagementsystem anmelden und folgende Aktionen ausführen:

- Überprüfen jeder Falldatei auf Fehler, Aktualisierungen und Ablauf von CRU-Zertifikaten
- Überprüfen, ob das CRU-Formular bereits registriert wurde oder nicht
- Versenden nach Registrierung CRU-Formulars per E-Mail
- Füllen Formulardetails aus
- Informieren den Verantwortlichen, falls wichtige Details fehlen
- Überprüfen jede Falldatei auf den Status "Abrechnung / Geschlossen" und informieren den DWP
- Erstellen monatliche Berichte für das Management