

Fünf Fallstudien als Inspiration für Ihre intelligente Automatisierungsstrategie

Fallstudien

TUNGSTEN
AUTOMATION

Fallstudien

Fünf Fallstudien als Inspiration für Ihre intelligente Automatisierungsstrategie

Wie Sie Ihre Abläufe ganzheitlich digitalisieren und das gesamte Unternehmen skalieren

„Nur sehr wenige Unternehmen haben ihre Automatisierungsinitiativen industrialisiert. Fast 90 Prozent dieser Unternehmen wollen dieses Ziel in den nächsten zwei bis drei Jahren erreichen. Tungsten hat diese Chance mit seiner Strategie der intelligenten Automatisierungsplattform ergriffen, die verspricht, diese Industrialisierung umzusetzen.“

Saurabh Gupta
Chief Strategy Officer, HfS Research



Inhaltsverzeichnis

4 Einführung

Intelligente Automatisierung für Personaldienstleistungen im Gesundheitswesen

5 AMN Healthcare setzt auf Automatisierung bei der Verarbeitung von Zeitkarten und Mitarbeiterausweisen im Gesundheitswesen

Intelligente Automatisierung für Banken und Finanzdienstleistungen

9 Südafrikanische Bank ermöglicht mit einer mobilen App für Customer Onboarding bessere Inklusion im Finanzwesen

Intelligente Automatisierung für die Schaden- und Unfallversicherung

12 Safe-Guard Products bearbeitet Schadensfälle mit Tungsten 75 % schneller

Intelligente Automatisierung für Transport und Logistik

15 Brasilianisches Unternehmen für Straßenverwaltung errichtet Shared-Services-Center mit intelligenter Prozessautomatisierung und Analytik

Intelligente Automatisierung für die Bearbeitung von Leistungsansprüchen im Gesundheitswesen

18 Großer europäischer Versicherer verkürzt Schadenbearbeitungszeiten um 80 % und schafft Kapazitäten für nutzbringende Aufgaben

20 Nächste Schritte

Einführung

Unternehmen aller Größenordnungen erleben einen digitalen Wandel. Um sich neu zu erfinden, Innovationen zu schaffen und zu expandieren, machen sie sich Technologien zunutze. Mit der Entwicklung von Low-Code-Lösungen sind diese Technologien noch leichter zu handhaben, sodass auch technisch nicht versierte Benutzer die Möglichkeit haben, den digitalen Wandel stärker mitzugestalten.

Die digitale Transformation ist ein unternehmensweiter Prozess. Daher ist auch die Digital Workflow Transformation (DWT), also die Optimierung und Automatisierung der Ausführung von Aufgaben und Arbeitsabläufen innerhalb traditionell komplexer Geschäftsprozesse, ein wichtiges Thema.

Unternehmen, die die DWT schnell umsetzen wollen, sollten auf eine intelligente Automatisierung setzen. Durch Document Intelligence, Prozessorchestrierung und vernetzte Systeme können Ihre Mitarbeiter ihre volle Leistungsfähigkeit mit intelligenter Automatisierungstechnologie entfalten. Diese bietet die Optimierung und Innovation, die für eine echte Digital Workflow Transformation erforderlich sind, und schafft eine einheitliche, leistungsstarke Personalstruktur aus menschlichen und digitalen Mitarbeitern.

Entdecken Sie die Leistungsfähigkeit von Tungsten Intelligent Automation in diesen fünf inspirierenden Fallstudien.



AMN Healthcare setzt auf Automatisierung bei der Verarbeitung von Zeitkarten und Mitarbeiterausweisen im Gesundheitswesen

AMN Healthcare nutzt in Zusammenarbeit mit seinem Geschäftspartner Genus Technologies Tungsten RPA™, Tungsten TotalAgility™, Tungsten Analytics for TotalAgility und Tungsten Mobile Capture™, um Zeitkarten und Mitarbeiterausweise im Gesundheitswesen automatisch zu verarbeiten. Durch die Verwendung dieser Lösungen wird sichergestellt, dass Positionen mit hohem Bedarf besetzt und pünktlich bezahlt werden können. Gleichzeitig wird die Arbeitsbelastung der Back-Office-Mitarbeiter des Unternehmens reduziert, sodass sie sich auf weitere nutzbringende Aufgaben konzentrieren können.

Die Herausforderung

Ärzte, Krankenschwestern und medizinisches Fachpersonal sind die Helden des Alltags, die das US-Gesundheitssystem am Laufen halten. Für Gesundheitsdienstleister ist die effektive Koordinierung der Zeitpläne von Tausenden dieser Fachkräfte eine komplexe, zeitaufwändige und geschäftskritische Aufgabe.

Hier kommt AMN Healthcare ins Spiel: ein branchenführendes Unternehmen im Personalwesen des amerikanischen Gesundheitswesens. AMN Healthcare hat seinen Hauptsitz in San Diego, Kalifornien, und verfügt über Niederlassungen in den gesamten USA. Das Unternehmen ist landesweit tätig und vermittelt freiberufliches medizinisches Personal an offene Stellen im Gesundheitswesen, wobei der Schwerpunkt auf der Vermittlung von mobilen Pflegekräften liegt.

Jeff Stratton, Senior Project Manager bei AMN Healthcare, erklärte: „Wir helfen Fachkräften im Gesundheitswesen, einen passenden Arbeitsplatz zu finden, sei es auf befristeter oder unbefristeter Basis. Etwas mehr als die Hälfte unserer Einnahmen stammt aus der Vermittlung von rund 8.000 mobilen Pflegekräften, die jeweils 14 Wochen lang in Gesundheitseinrichtungen in den USA eingesetzt werden. Wir vermitteln diese Arbeitskräfte an Krankenhäuser, die freie Stellen haben, bezahlen sie für ihre Arbeit und stellen diese dann den Krankenhäusern in Rechnung.“

Die pünktliche Bezahlung der Pflegekräfte ist eine der wichtigsten und zeitintensivsten Tätigkeiten für AMN Healthcare. Jeff Stratton erklärt: „Die Krankenhäuser und Gesundheitszentren, in denen unsere Pflegekräfte arbeiten, geben ihnen Zeitkarten für die geleisteten Stunden, die sie dann bei uns zur Bezahlung einreichen. Sobald wir diese Zeitkarten erhalten, überprüfen wir, ob der Verdienst korrekt ist, und stellen sicher, dass unsere Pflegekräfte ihr Gehalt pünktlich erhalten. Dieser Schritt ist von entscheidender Bedeutung, damit der Betrieb reibungslos läuft und die Mitarbeiter sich gut aufgehoben fühlen. Doch dazu ist eine aufwändige Datenverarbeitung erforderlich.“

Wir schätzten, dass wir jede Woche etwa 4.000 dieser Zeitkarten bearbeiten würden, was 8.000 Stunden pro Jahr entspricht. Mit der Zeit stellten wir fest, dass das System, das wir für die Überprüfung und Verarbeitung von Zeitkarten verwendeten, nicht mehr optimal funktionierte, da es anfällig für menschliche Fehler war und gelegentlich abstürzte. Aufgrund dieser Mängel gingen jedes Jahr etwa 200 Zeitkarten verloren.

Verlorene Zeitkarten stellen für uns ein großes Risiko dar, da wir zur Nachzahlung verpflichtet sind und sogar gerichtlich belangt werden könnten. Um diese Risiken zu mindern, haben wir uns vorgenommen, ein effizienteres Verfahren zu entwickeln, mit dem wir unsere medizinischen Fachkräfte vollständig und pünktlich für ihre wichtige Arbeit bezahlen können.“

„Mit Tungsten RPA konnten wir durch die Automatisierung von Prozessschritten mit hohem Volumen schnelle Erfolge erzielen. Pünktlichkeit und Genauigkeit sind jetzt deutlich besser, und unsere Support-Mitarbeiter können sich auf die Optimierung anderer Prozessbereiche konzentrieren.“

Jeff Stratton

Senior Project Manager, AMN Healthcare





ÜBER AMN HEALTHCARE
WWW.AMNHEALTHCARE.COM

AMN Healthcare wurde 1985 gegründet und hat seinen Hauptsitz in San Diego, Kalifornien. Das Unternehmen bietet Personallösungen im Gesundheitswesen für medizinische Einrichtungen im ganzen Land. Das Unternehmen bietet außerdem Managed-Services-Programme und Lösungen für das Outsourcing von Personalbeschaffungsprozessen, mit denen Gesundheitsdienstleister ihren Aufwand verringern, ihre Effizienz steigern und die Ergebnisse für die Patienten verbessern können.

PRODUKTE

Tungsten RPA™
Tungsten TotalAgility™
Tungsten Mobile Capture™
Tungsten Analytics for TotalAgility



PARTNER
WWW.GENUSLLC.COM

Genus Technologies ist ein Software-Beratungsunternehmen, das Unternehmen bei der Automatisierung von Inhalten und damit verbundenen Prozessen im Rahmen der Digitalisierung von Geschäftsabläufen und Personalaufgaben unterstützt. Genus macht das Komplexe einfach und unterstützt seine Kunden bei der Umsetzung und Beschleunigung des digitalen Wandels.

FOKUS

Robotergesteuerte
Prozessautomatisierung
Optimierung der Kundenbetriebszeit

„Seitdem wir die Lösungen von Tungsten einsetzen, konnten wir den Zeitaufwand für die Bearbeitung von Zeitkarten um bis zu 68 % reduzieren und die Zahl der für diese Aufgabe erforderlichen Arbeitsstunden von 8.000 auf nur 2.600 senken.“

Jeff Stratton

Senior Project Manager, AMN Healthcare



Lösung

AMN Healthcare entschied sich für die Automatisierung der Zeitkartenverarbeitung mithilfe der RPA-Plattform zusammen mit TotalAgility, Analytics for TotalAgility und Mobile Capture. Diese sind mit der internen Anwendung von AMN Healthcare für die Zeitkartenerfassung integriert. Gemeinsam mit seinem Geschäftspartner Genus Technologies war AMN Healthcare in der Lage, diesen wichtigen Geschäftsprozess grundlegend zu verändern.

„Mit der integrierten Suite von Tungsten-Lösungen konnten wir unsere Zeitkartenverarbeitungssysteme erheblich vereinfachen und somit revolutionieren“, so Jeff Stratton. „Wir haben dafür eine mobile App entwickelt, mit der unsere Pflegekräfte ihre Zeitkarten fotografieren und hochladen, die Art der Arbeit auswählen und einen Antrag auf Bezahlung stellen können.“

Die eingereichten Zeitkarten gelangen dann in unser Netzwerk, wo sie über unser Tungsten-System schnell und effizient verarbeitet werden. Diese intelligenten Software-Roboter ermitteln, welche Art von Arbeit in Rechnung gestellt wird, und leiten die Daten dann zur Bearbeitung an die entsprechenden Teams weiter. Dieser Ansatz ist viel effizienter als unser bisheriges System und verringert das Risiko menschlicher Fehler erheblich.

Wir setzen RPA am Beginn des Prozesses ein, damit unsere medizinischen Fachkräfte schneller im Gesundheitswesen eingesetzt werden können. Die Validierung von Qualifikationen erfordert einen hohen Aufwand an Dokumentenprüfung und -bearbeitung. Wir konnten mit RPA durch die Automatisierung von Prozessschritten mit hohem Volumen schnelle Erfolge erzielen. Pünktlichkeit und Genauigkeit sind jetzt deutlich besser, und unsere Support-Mitarbeiter können sich auf die Optimierung anderer Prozessbereiche konzentrieren.“

Aber ohne die Hilfe des Geschäftspartners Genus Technologies wären diese Vorteile für AMN Healthcare vielleicht nicht so deutlich spürbar gewesen.

„Zu Beginn gab es einige Schwierigkeiten, das Potenzial der Tungsten-Plattform zu erkennen“, so Jeff Stratton. „Doch als Genus Technologies uns bei der Implementierung unterstützte, konnten wir das Projekt ohne nennenswerte Schwierigkeiten in der Produktion abschließen. Das ist geradezu phänomenal, aber es war keine Überraschung für uns. Genus Technologies ist bekannt für die Professionalität und Sorgfalt des Teams. Wir sind stolz darauf, sie als langfristigen Partner in Sachen Tungsten zu haben.“

„Mit der Tungsten-Lösung können wir uns darauf verlassen, dass bei der Dateneingabe und -verarbeitung so gut wie keine Fehler auftreten, was für uns und unsere Vertragspartner sehr beruhigend ist.“

Jeff Stratton

Senior Project Manager, AMN Healthcare



AMN Healthcare verwendet auch die Analysefunktionen seiner Tungsten-Lösungen, um die Arbeit, die die Auftragnehmer zuvor eingereicht haben, genauer zu untersuchen, sich ein klareres Bild von ihren Bedürfnissen zu machen und ihnen die geeignetsten Optionen anzubieten. „AMN erhält ständig Zeitkarten, und die Verwaltung des Produktionszyklus ist eine große Herausforderung. Wir verwenden Analytics for TotalAgilty, um Erkenntnisse über diesen Zyklus zu gewinnen. Wir nutzen Dashboards und Berichte, mit denen wir den Dokumentenstrom nachvollziehen und Prioritäten für die Support-Teams setzen können. Wir wissen heute viel besser als in den vergangenen Jahren, woher die Zeitkarten kommen, wann wir sie erhalten und an welchem Punkt des Prozesses sie sich befinden. Für die Shared-Services-Gruppe war dies eine bedeutende Veränderung.“

Ergebnisse

Nach der Einführung von RPA-Lösungen von Tungsten konnte AMN Healthcare den Zeitaufwand für die Bearbeitung der Zeitkarten von Auftragnehmern erheblich reduzieren und gleichzeitig das Fehlerrisiko verringern.

„Seitdem wir die Lösungen von Tungsten einsetzen, konnten wir den Zeitaufwand für die Bearbeitung von Zeitkarten um bis zu 68 % reduzieren und die Zahl der für diese Aufgabe erforderlichen Arbeitsstunden von 8.000 auf nur 2.600 senken“, so Jeff Stratton. „Unsere Mitarbeiter können sich jetzt auf andere nutzbringende Aufgaben konzentrieren und müssen weniger Überstunden für die Verwaltung machen. Dadurch verbessert sich die Lebensqualität für einige der vielbeschäftigsten Arbeitnehmer in unserem Land.“

AMN Healthcare hat dank der Tungsten-Lösung auch ein besseres Verständnis für die Daten seiner medizinischen Mitarbeiter gewonnen. „Das Risiko von Datenduplikaten ist jetzt viel geringer, da die in die Tungsten-Lösungen integrierten Software-Roboter Fehler automatisch erkennen und beheben“, erklärt Jeff Stratton. „Das Risiko verlorener Zeitkarten und versäumter Zahlungen ist nun fast vollständig eliminiert, was für unsere Auftragnehmer von großem Vorteil ist, da sie dadurch pünktlich bezahlt werden. Mit der Tungsten-Lösung können wir uns darauf verlassen, dass bei der Dateneingabe und -verarbeitung so gut wie keine Fehler auftreten, was für uns und unsere Vertragspartner sehr beruhigend ist.“

Jeff Stratton fasst zusammen: „Seit der Einführung der Tungsten-Lösung haben wir eine 100-prozentige Systemverfügbarkeit. Die Reaktion unserer internen Mitarbeiter war sehr enthusiastisch. Dank RPA und der erstklassigen Unterstützung von Genus Technologies können wir unseren Mitarbeitern jetzt auf einfache Weise bessere und effizientere Angebote vermitteln. Dadurch können sie ihre Beschäftigung aufrechterhalten und sind motiviert, weiterhin mit uns zusammenzuarbeiten, um lebenswichtige medizinische Leistungen zu erbringen.“



Südafrikanische Bank ermöglicht mit einer App für mobiles Customer Onboarding bessere Inklusion im Finanzwesen

Diese südafrikanische Bank revolutioniert den Markt mit einer innovativen mobilen App für das Onboarding von Kunden, die auf der Tungsten-Erfassungstechnologie basiert. Kunden haben hier die Möglichkeit, von unterwegs ein Konto zu beantragen, ohne eine Filiale aufsuchen zu müssen. Dadurch konnte die Bank die Zahl der Kontoeröffnungen um 50 Prozent steigern, ihren Marktanteil erhöhen und die Inklusion im Finanzwesen fördern.

Die Herausforderung

In Südafrika ist der mangelnde Zugang zu Bankdienstleistungen seit langem ein Hindernis für die Inklusion in die Finanzwelt, insbesondere für die ärmeren Bürger des Landes. Schätzungsweise 23,5 Prozent der Bevölkerung haben kein Bankkonto. Landesweit wird vermutet, dass Bargeld in Höhe von 12 Mrd. R (1,04 Mrd. \$) außerhalb von Banken aufbewahrt wird.

Eine der größten Banken des Landes erkannte das Problem und machte sich daran, eine Lösung zu finden. Ein Sprecher erklärt: „Viele Menschen leben sehr weit von der nächsten Bank entfernt und haben keinen einfachen Zugang zu Transportmitteln. Wenn sie ein Konto eröffnen wollen, können sie nicht innerhalb der Öffnungszeiten, die in der Regel zwischen 9 und 15 Uhr liegen, eine Filiale aufsuchen. Und diejenigen, die das können, müssen oft zwei bis drei Mal hinfahren, um die Kontoeröffnung abzuschließen, da sie beim ersten Besuch nicht immer alle erforderlichen Unterlagen zur Hand haben. Aus diesen beiden Herausforderungen ergab sich, dass rund 70 Prozent der Kunden, die eine Kontoeröffnung einleiteten, den Vorgang nicht abschlossen.“

„Indem wir Bankdienstleistungen für mehr Südafrikaner zugänglich machen, tragen wir dazu bei, ihre wirtschaftlichen Aussichten zu verbessern und die Wirtschaft insgesamt zu stärken, was zu einer besseren finanziellen Zukunft für alle beiträgt.“

Sprecher
Südafrikanische Bank



	PRODUKTE	FOKUS
Als eine der führenden Banken Südafrikas bietet dieses Unternehmen Millionen von Menschen im ganzen Land Bankdienstleistungen für private, geschäftliche und kommerzielle Zwecke sowie für Firmenkunden an.	Tungsten Capture™ Tungsten Mobile Capture SDK™ Tungsten SignDoc® Tungsten Transformation™	Onboarding von Kunden

„Die Möglichkeit, auf schnelle und bequeme Weise ein Bankkonto zu eröffnen, war für uns eine große Chance, mehr Kunden zu gewinnen. Nach Abschluss des Onboardings wollten wir sicherstellen, dass die Kunden problemlos auf alle weiteren Dienstleistungen zugreifen können. So können wir ein hohes Maß an Zufriedenheit und Kundenbindung gewährleisten.“

Lösung

Die Bank entwickelte eine leistungsstarke mobile Onboarding-App auf Basis von Tungsten-Lösungen. Damit können die Mitarbeiter der Bank alle Informationen, die für die Eröffnung eines Bankkontos erforderlich sind, mobil erfassen.

„Wir haben uns für Tungsten entschieden, weil wir der Meinung sind, dass es die umfassendsten und flexibelsten Funktionen für die Dokumentenerfassung bietet“, so der Sprecher. „Unser Entwicklungsteam für mobile Geräte hat uns positives Feedback zu den Lösungen von Tungsten gegeben. Der Aufbau der Erfassungsplattform für unsere mobile App ging sehr schnell und einfach vonstatten.“

Mit der Tungsten Mobile Capture Technologie wird das mobile Gerät des Kunden zu einem virtuellen Scanner. Die Erfassungssoftware steuert den Fokus, den Blitz und den Auslöser des Geräts, um sicherzustellen, dass jedes Bild beim ersten Mal korrekt aufgenommen wird. Die Technologie entzerrt das Bild automatisch, stellt es vom Hintergrund frei und entfernt Artefakte wie Schatten. Dieser Vorgang erhöht die Genauigkeit der Datenextraktion und die Bildqualität erheblich.

Als die mobile Onboarding-App fertig war, stellte die Bank rund 300 unabhängige Vertriebsmitarbeiter ein und platzierte sie in städtischen Gebieten mit hohem Fußgängeraufkommen, z. B. an Taxiständen, wo sich viele Menschen versammeln, um am Ende des Tages nach Hause zu fahren. Wenn ein Kunde in einer dieser mobilen Verkaufsstellen ein Konto eröffnen möchte, muss er lediglich einige wichtige Dokumente vorlegen, darunter einen Personalausweis, einen Wohnsitznachweis und einen Beschäftigungsnachweis. Der Vertriebsmitarbeiter hilft ihm dann beim Ausfüllen des Antrags auf einem Smartphone oder Tablet mithilfe der neuen mobilen App.

Die App erfasst die Dokumente und lädt sie dann zur Verarbeitung in Backend-Systeme hoch. Der Kunde erhält noch vor Ort eine Bankkarte. Sobald sein Antrag bearbeitet und genehmigt wurde (in der Regel innerhalb weniger Arbeitstage), schickt die Bank eine SMS, in der sie den Kunden darüber informiert, dass sein Konto eingerichtet ist und er es benutzen kann.

„Wir bringen die Bank zum Kunden“, betont ein Sprecher. „Durch mobile Verkaufsstellen an Orten, die bereits von potenziellen Kunden frequentiert werden, erhöhen wir die Sichtbarkeit unserer Marke und machen unsere Dienstleistungen leichter zugänglich als je zuvor.“

In einem weiteren Einsatzgebiet nutzt die Bank auch SignDoc, um Unterschriften auf Schecks und Kreditkarten zu prüfen.

„SignDoc hat eine ehemals zeit- und ressourcenaufwändige manuelle Aufgabe in einen hochautomatisierten, präzisen Prozess verwandelt“, so der Sprecher. „So konnten wir das Risiko von Scheck- und Kreditkartenbetrug minimieren und gleichzeitig die Betriebskosten niedrig halten.“



Ergebnisse

Die mobile Onboarding-App hat den Kontoeröffnungsprozess für diese Bank revolutioniert. Die Bank bietet ihren Kunden eine schnelle und einfache Möglichkeit, ein Bankkonto zu eröffnen – und zwar zu einem Zeitpunkt und an einem Ort, der zu ihrem Lebensstil passt. Dadurch konnte die Akquisitionsrate für neue Kunden drastisch erhöht werden.

Der Sprecher kommentierte: „Mehr Menschen als je zuvor wählen uns als ihre Bank. Entscheidend ist, dass diejenigen, die mit der Kontoeröffnung beginnen, diese mit sehr viel höherer Wahrscheinlichkeit auch zu Ende führen. Früher schlossen nur 30 Prozent der Personen, die ein Bankkonto beantragten, das Verfahren ab. Inzwischen ist die Zahl auf 80 Prozent gestiegen. Dieses Wachstum führte zu höheren Einnahmen und Marktanteilen und stärkte unsere Wettbewerbsfähigkeit.“

Durch die Nutzung fortschrittlicher mobiler Technologien zur Verbesserung des Kundenservices in den ersten Momenten der Interaktion hat die Bank ihren Ruf als innovatives Unternehmen gefestigt, das sich für seine Kunden einsetzt.

„Unser Erfolg beruht darauf, dass wir unsere Kunden bei all ihren Finanzgeschäften begleiten. Die Investition in innovative Dienstleistungen wie die mobile Onboarding-App hilft uns dabei, auch in Zukunft das Leben der Menschen zu verbessern. Indem wir mehr Südafrikanern Bankdienstleistungen zugänglich machen, tragen wir dazu bei, ihre wirtschaftlichen Aussichten zu verbessern und die Wirtschaft insgesamt zu stärken, was zu einer besseren finanziellen Zukunft für alle beiträgt.“

Sprecher
Südafrikanische Bank



Safe-Guard Products bearbeitet Schadensfälle mit Tungsten 75 % schneller

Safe-Guard Products nutzt die Lösungen von Tungsten für die Verwaltung von Millionen von Verträgen und Tausenden von Schadensfällen und konnte so die Bearbeitungszeiten um mehr als 75 % reduzieren, die Produktivität um 30 % steigern und die Kundenzufriedenheit um 15 % verbessern.

Die Herausforderung

Jedes Jahr bearbeitet Safe-Guard mehr als zwei Millionen Verträge und Tausende von Schadensfällen. Unabhängig davon, ob ein Kunde ein Produkt kauft oder eine Reklamation einreicht, muss das Unternehmen eine prompte Reaktion sicherstellen – oder es riskiert, die Kundenzufriedenheit zu beeinträchtigen und möglicherweise wertvolle Aufträge an agilere Wettbewerber zu verlieren.

„Wir helfen unseren Kunden, wenn sie uns brauchen“, sagt Tim Dewey, Vice President of Operations Technology bei Safe-Guard. „Damit wir dieses Ziel erreichen können, müssen wir die Kunden in jeder Phase der Versicherung auf dem Laufenden halten und sicherstellen, dass ihre Anfragen zeitnah und korrekt bearbeitet werden.“

Angesichts des rasanten Geschäftswachstums erkannte Safe-Guard die Notwendigkeit, die traditionell aufwändigen, papierbasierten Prozesse hinter sich zu lassen, um den Erwartungen der Kunden an einen schnellen Service gerecht zu werden.

„Wir verkaufen einen großen Teil der Finanz- und Versicherungsprodukte über Autohäuser, die routinemäßig mit Stift und Papier arbeiten“, so Dewey. „Die Bearbeitung von Schadensfällen war ein ähnlich papierlastiger Prozess. In diesen Bereichen müssen wir eine große Menge an Unterlagen von externen Beteiligten und Kunden sammeln. Unsere Sachbearbeiter verbrachten viel Zeit und Mühe mit dem Scannen und Verarbeiten von Papierdokumenten sowie mit dem Überprüfen und Sortieren von E-Mail-Anhängen in Ordnern.“

Safe-Guard erkannte die Chance, den Verkaufs- und Schadenbearbeitungsprozess effizienter und straffer zu gestalten.

„Wir sahen die Möglichkeit, mit Hilfe von Tungsten-Produkten zahlreiche Prozesse zu rationalisieren und redundante Arbeiten zu eliminieren. Jetzt können wir viel schneller auf Kundenwünsche reagieren.“

Tim Dewey

Vice President of Operations Technology, Safe-Guard



SAFE-GUARD

Products International, LLC

ÜBER SAFE-GUARD WWW.SAFE-GUARDPRODUCTS.COM	PRODUKTE	FOKUS
Safe-Guard liefert Produkte für die Kraftfahrzeugindustrie. Diese werden bei mehr als 10.000 Händlern in ganz Nordamerika verkauft.	Tungsten RPA™ Tungsten TotalAgility® Tungsten Analytics for TotalAgility™ Tungsten Mobile Capture Platform™ Tungsten Mobile SDK™ Tungsten Transformation™	Erkenntnisorientierte Inhaltserfassung Onboarding von Kunden Forderungsverarbeitung Intelligente Automatisierung Web-Datenextraktion Roboter gesteuerte Prozessautomatisierung Prozessintelligenz Kunden-Self-Service

„Wir wollten alle Probleme in der Customer Journey beseitigen, die zu Verzögerungen bei Vertragsabschlüssen und Schadensmeldungen führen können“, fügt er hinzu. „Wichtig war es, die Papiermenge und die Anzahl der Berührungspunkte zu reduzieren sowie überflüssige Prozessschritte zu eliminieren. Außerdem wollten wir den Kontakt zu unseren Kunden vertiefen, sie während des gesamten Verkaufs- und Antragszyklus auf dem Laufenden halten und ihnen einen bequemeren Zugang zu den von ihnen benötigten Dienstleistungen bieten.“

Lösung

Safe-Guard entschied sich für eine Suite von Dokumenten- und Geschäftsprozessmanagement-Lösungen von Tungsten, um seine ehrgeizige Vision zu verwirklichen.

„Wir haben erkannt, dass wir eine bessere Qualität bieten können, wenn wir bei der ersten Kontaktaufnahme mit dem Kunden für mehr Transparenz und Effizienz sorgen“, so Dewey.

In einem ersten Schritt wollte Safe-Guard das Verfahren zur Einreichung von Verträgen und Schadensfällen automatisieren und die Anzahl der Bearbeitungen eines einzelnen Dokuments durch einen Mitarbeiter reduzieren. Das Unternehmen automatisierte die Erfassung von Papierdokumenten, indem es sie ohne manuelle Eingriffe direkt in eine TotalAgility-Dokumentenmanagementlösung einscannet. Auch Dokumente, die per E-Mail oder Fax eingehen, werden direkt an TotalAgility weitergeleitet, sodass ein einziger, zentraler Informationsspeicher entsteht.

Unabhängig davon, wie ein Dokument in das System gelangt – per Post, Fax oder E-Mail – wird es nach Dokumententyp sortiert und in eine Warteschlange gestellt, die es mit einem bestehenden Schadensfall oder Vertrag abgleicht. Anschließend durchläuft jedes Dokument einen Extraktionsprozess, der alle relevanten Daten identifiziert und speichert.

Eine weitere Effizienzsteigerung wurde erreicht, indem Safe-Guard mithilfe von Analytics for TotalAgility jeden Schritt im Vertrags- und Schadenbearbeitungsprozess verfolgte, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

„Mit Analytics for TotalAgility waren wir in der Lage, wichtige Kennzahlen zu ermitteln, z. B. wie lange jeder Schritt dauerte, wer jedes Dokument wie oft bearbeitete, die Anzahl der in jedem Stapel klassifizierten Dokumente, die durchschnittliche Zeit pro Klassifizierung und so weiter“, so Dewey. „Die Erfassung dieser Kennzahlen bietet uns zwei Möglichkeiten: Zum einen können wir die Superstars würdigen, und zum anderen können wir diejenigen, die nicht so effizient sind, dabei unterstützen, ihre Leistung zu verbessern. Mit den neuen Erkenntnissen können wir Maßnahmen ergreifen, um die Verarbeitungseffizienz noch weiter zu optimieren.“

Verbesserung der Customer Experience

Safe-Guard optimierte nicht nur die Prozesse hinter den Kulissen, sondern verbesserte auch die Zufriedenheit ihrer Kunden. Heute werden die Kunden regelmäßig über den Stand ihrer anhängigen Schadensfälle oder Vertragsanträge informiert und erhalten auch andere Mitteilungen, z. B. „Wie können wir Ihnen helfen?“ Dadurch sind die Kunden stets auf dem Laufenden und können sich beruhigt zurücklehnen.

Im Schadensbereich arbeitet Safe-Guard an der Einführung eines Webportals, das den Kunden einen minutengenauen Einblick in den Bearbeitungsstand ihrer Schadensfälle bietet. Sie erfahren dort auch, welche Dokumente für die Bearbeitung eines Schadenfalls erforderlich sind und können diese direkt hochladen. Dokumente, die über das Webportal eingereicht werden, werden über TotalAgility so bearbeitet, als wären sie auf herkömmlichem Wege verschickt worden.

Darüber hinaus plant Safe-Guard, diese Self-Service-Funktionalität mithilfe einer neuen mobilen App, die auf der Mobile Capture Platform und dem Mobile SDK basiert, auf verschiedene Geräte auszuweiten. Mit der mobilen App können Kunden schadensrelevante Dokumente mit einem Smartphone oder Tablet fotografieren und sicher an den Anbieter zur Bearbeitung weitergeben. Safe-Guard geht davon aus, dass dies den Antragszyklus erheblich beschleunigen und den Kunden eine bequemere Möglichkeit zur Einreichung von Anträgen bieten wird.

„Mobile Capture bietet viel mehr als nur die Bilderfassung. Es reduziert die Dateigröße, synthetisiert die Daten und bringt sie automatisch in unser System“, so Dewey. „Mit den Lösungen von Tungsten, die unsere mobile App unterstützen, erhalten unsere Kunden neue Optionen und können jederzeit und überall auf die von ihnen benötigten Dienste zugreifen. Das steigert die Zufriedenheit und Loyalität.“

„Mit den Lösungen von Tungsten, die unsere mobile App unterstützen, erhalten unsere Kunden neue Optionen und können jederzeit und überall auf die von ihnen benötigten Dienste zugreifen. Das steigert die Zufriedenheit und Loyalität.“

Tim Dewey

Vice President of Operations Technology, Safe-Guard

Ein schnellerer Zahlungsprozess

Ein wichtiger Schritt im Schadenregulierungsverfahren ist die Bewertung des Schadenfalls selbst. Bevor eine Entschädigung gezahlt werden kann, muss Safe-Guard den Wert des Schadens beziffern. Dieser Prozess umfasst mehrere Schritte. Ein Sachverständiger überprüfte jedes einzelne der 14 erforderlichen Schadensdokumente, um die relevanten Informationen zu finden, und fügte sie dann manuell in ein neues Dokument ein. Gleichzeitig recherchierte er auf Websites wie dem Kelly Blue Book (KBB) und der National Automobile Dealers Association (NADA) nach entsprechenden Informationen und fügte diese wiederum mit Copy und Paste in das gleiche neue Dokument ein. Dieses Dokument wurde dann zusammengefasst und in eine Website zur Vertragsverwaltung eingegeben. Safe-Guard beschäftigte 20 Sachverständige, die nichts anderes taten, als diesen Prozess für jeden Schadensfall abzuwickeln.

Viele dieser manuellen Tätigkeiten sind mit dem neuen System nun automatisiert. TotalAgility extrahiert 86 Datenpunkte aus den 14 Antragsunterlagen, so dass die Prüfer diese nicht mehr manuell überprüfen müssen. Safe-Guard nutzt dann RPA für zwei separate Aufgaben:

1. Automatische Zusammenführung der 86 Datenpunkte in ein zentrales Dokument und
2. Abruf von Websites wie KBB und NADA und Extrahieren von Fahrzeugdaten und Fahrzeuginformationen mit Bezug auf den Schaden.

„Da RPA automatisch Informationen von diesen Websites abrufen, können wir den Antrag viel effizienter bearbeiten“, erklärt Dewey. „RPA ist ein wichtiges Produkt für uns.“

RPA validiert den Betrag, der für den Schadensfall zu zahlen ist, und überträgt die Daten dann in ein proprietäres Vertragsmanagementsystem. So erhält der Schadensfall einen Zahlungsstatus und ein weiterer manueller Schritt entfällt. Der Schadensfall wird dann an die Buchhaltungs- und Finanzabteilung von Safe-Guard weitergeleitet, die den Scheck druckt. Mit TotalAgility und RPA ist der Prozess von der Einreichung des Antrags bis zur Zahlung nicht nur schneller, sondern auch genauer. „Ich sage immer, dass RPA ‚automagisch‘ arbeitet“, sagt er.

Ergebnisse

Der neue Ansatz für die Vertrags- und Schadensbearbeitung hat erhebliche Vorteile gebracht. Die Dokumentenerfassung ist jetzt schnell und unkompliziert. Dadurch kann Safe-Guard vertrags- und schadenbezogene Dokumente effizienter als je zuvor bearbeiten.

„Früher dauerte allein die Dokumentenerfassung bis zu zwei Stunden pro Tag, heute sind es nur noch 10 bis 15 Minuten. Und während dieses Prozesses wurden die Dokumente drei- bis fünfmal von einem Mitarbeiter bearbeitet. Heute werden sie nur noch einmal in die Hand genommen – ein Rückgang von bis zu 80 %.“

Darüber hinaus schätzt Safe-Guard, dass die neuen Lösungen die Zeit für die Bearbeitung eines Antrags um mindestens 75 % verkürzen werden, wie Dewey ergänzt: „Dadurch können wir den gesamten Antragszyklus, von der Einreichung bis zur Zahlung, beschleunigen. Wenn uns bis 14.00 Uhr alle relevanten Antragsunterlagen vorliegen, können wir den Scheck bis zum Mittag des nächsten Arbeitstages freigeben und versenden.“

Durch die Automatisierung und Straffung von Prozessen können die Mitarbeiter von Safe-Guard das wachsende Arbeitsvolumen leichter bewältigen. Die Produktivität des Teams für die Bearbeitung von Schadensfällen konnte um etwa 30 % gesteigert werden.

Dank der neu gewonnenen Effizienz kann Safe-Guard mit einem wesentlich schlankeren Team arbeiten, auch wenn das Unternehmen weiter wächst. Zu einem bestimmten Zeitpunkt setzte Safe-Guard knapp 50 Vollzeitmitarbeiter ein, um den mit der Vertrags- und Schadensabwicklung verbundenen Schriftverkehr zu erledigen. Sie gehen davon aus, dass sich diese Zahl halbieren wird und sich ihre Investition in weniger als 18 Monaten amortisiert.

Ebenso wichtig ist, dass sich der neue Ansatz bereits positiv auf den Kundenservice auswirkt. Safe-Guard schätzt, dass die Zahl der Anrufe von Kunden, die sich über den Status ihres Vertrags oder ihrer Forderung erkundigen, um 25 % gesunken und die Zufriedenheitswerte der Kunden um 15 % gestiegen sind.

„Die Möglichkeit, zahlreiche Aspekte der Kundeninteraktion zu digitalisieren und zu straffen, vom Vertragserwerb bis zur Einreichung und Verwaltung von Ansprüchen, wird es für die Kunden sehr viel einfacher machen, mit uns zusammenzuarbeiten. Dadurch steigt die Zufriedenheit und Loyalität, und wir verschaffen uns einen wertvollen Wettbewerbsvorteil. Wir betrachten unsere Investition in Turingsten-Lösungen als einen entscheidenden Unterschied auf dem Markt.“

Tim Dewey

Vice President of Operations Technology, Safe-Guard

Brasilianisches Unternehmen für Straßenverwaltung errichtet Shared-Services-Center mit intelligenter Prozessautomatisierung und Analytik

Das brasilianische Unternehmen Arteris, das für die Verwaltung von Straßen zuständig ist, hat ein Shared-Services-Center eingerichtet, das auf intelligenten Lösungen zur Automatisierung und Analyse von Geschäftsprozessen von Tungsten und TR Process basiert. Die Shared-Services-Teams profitieren von optimierten, digitalisierten Prozessen und umfassenden Analysen, mit denen sie wichtige Unternehmensdienstleistungen schnell, zuverlässig und effizient bereitstellen können. Das senkt die Kosten und hilft Arteris, profitabel zu wachsen.

Die Herausforderung

Wenn ein Unternehmen größer wird, kann die Einführung eines Shared-Services-Modells wertvolle Vorteile bieten: niedrigere Kosten, bessere Qualitätskontrolle und höhere Servicequalität. Arteris, der größte brasilianische Mautstraßenbetreiber, sah die Zeit gekommen, ein gemeinsames Modell für die Erbringung von Back-Office-Diensten einzuführen, da sein marktführendes Geschäft immer stärker wächst.

Márcio Rogério de Lima, IT-Manager bei Arteris, erklärt: „Wir gehören zu Abertis, einem weltweit führenden Unternehmen im Bereich der Mautstraßenverwaltung, das in seinen Tochtergesellschaften Initiativen für Shared Services fördert, um Effizienzsteigerungen zu erzielen und Best Practices zu standardisieren. Als großes Unternehmen, das neun verschiedene Konzessionäre betreibt, erkannten wir, dass wir durch die Konsolidierung von Verwaltungs- und Buchhaltungsdiensten wie der Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung, der Dokumentenverwaltung und des Berichtswesens erhebliche Vorteile erzielen konnten. Die Verlagerung dieser Funktionen aus den einzelnen Unternehmen in ein Shared Services Center (SSC) würde dazu beitragen, unsere Ressourcennutzung zu optimieren, die Kosten zu senken und konsistentere, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen.“

Das Shared-Services-Modell bot Arteris zwar klare Vorteile, brachte aber auch neue Herausforderungen mit sich.

Márcio Rogério de Lima weiter: „Wenn wir die Back-Office-Funktionen aus den einzelnen Unternehmen auslagern, würden wir auch das Fachwissen der Teams über die einzigartigen Prozesse und Arbeitsweisen der einzelnen Unternehmen verlieren. Ein SSC könnte so zwar effizienter arbeiten, aber die Mitarbeiter hätten nicht den gleichen Überblick über die Besonderheiten der verschiedenen Konzernunternehmen.“

„Mit Shared Services, die durch Lösungen von Tungsten und TR Process unterstützt werden, können wir dem Unternehmen einen sehr flexiblen, kosteneffizienten und qualitativ hochwertigen Support bieten, sodass Arteris produktiver und profitabler arbeiten kann.“

Márcio Rogério de Lima
IT Manager, Arteris





	PRODUKTE	FOKUS	PARTNER
Arteris wurde 1998 gegründet und betreibt und unterhält mehr als 3.250 km Autobahn in Brasilien. Das Unternehmen ist Eigentümer von neun Konzessionären, die für die Instandhaltung und den Betrieb von Straßen, die Mauterhebung und Baudienstleistungen zuständig sind. Arteris hat seinen Sitz in São Paulo und wird seit 2012 von Participes en Brasil kontrolliert, einem Joint Venture von Abertis Infraestructuras und Brookfield Motorways Holdings SRL.	Tungsten Insight™ Tungsten TotalAgility®	Automatisierung der Kreditorenbuchhaltung	TR Process

„Damit das SSC ein Erfolg wird, mussten wir die Teams mit umfassenden Informationen über Service-Level-Vereinbarungen, wichtige Leistungsindikatoren und anderen Kennzahlen ausstatten, damit sie von Anfang an verstehen, was in den einzelnen Unternehmen vor sich geht. Mit diesem Wissen kann das Betriebspersonal präzise und produktiv arbeiten. Das Management ist in der Lage, fundierte Entscheidungen darüber zu treffen, wie Prozesse am besten optimiert und qualitativ hochwertige Dienstleistungen erbracht werden können.“

Lösung

Zur Stärkung des neuen SSC arbeitete Arteris mit dem langjährigen Partner TR Process zusammen, um eine intelligente Prozessanwendungs- und Analyseplattform zu entwickeln, die auf TotalAgility, Insight und TR Process Smart Process Applications basiert.

„Unser Shared-Services-Projekt baut auf mehrjährigen Investitionen in die Technologie von Tungsten und TR Process auf“, kommentiert Márcio Rogério de Lima.

„Ursprünglich haben wir TotalAgility eingeführt, um die Rechnungsverarbeitung zu automatisieren. Dann haben wir die Lösung vor kurzem erweitert, um unseren gesamten Kreditorenbereich abzudecken.“

Da wir bei diesen Projekten praktische Erfahrungen mit TotalAgility sammeln konnten, erkannten wir, dass es eine ideale Grundlage für unsere neue Initiative für Shared Services darstellt. Wir haben uns für die Einführung von Insight entschieden, weil wir damit Daten aus verschiedenen Quellen – nicht nur TotalAgility, sondern auch andere strategische Unternehmensanwendungen wie Microsoft SharePoint und SAP ERP – integrieren und von einer einzigen Plattform aus analysieren können.“

Eine erfolgreiche Implementierung

Neben der Einführung der Tungsten- und TR Process-Lösungen arbeitete Arteris gleichzeitig an der Optimierung der bestehenden Kreditorenbuchhaltungsprozesse, um den Anforderungen des SSC gerecht zu werden. Dabei wurden rund 100 neue Prozesse konfiguriert. Das Unternehmen hat all diese Arbeiten erfolgreich abgeschlossen und das SSC in weniger als fünf Monaten in Betrieb genommen.

Márcio Rogério de Lima erklärt: „Dieses Projekt ist sehr reibungslos verlaufen, und das ist auch der hervorragenden Unterstützung durch TR Process zu verdanken. Dank ihres Fachwissens konnten wir sicherstellen, dass die neue

Umgebung ordnungsgemäß konfiguriert und bereitgestellt wurde. Sie standen uns bei jedem Schritt zur Seite und sorgten dafür, dass alles optimal verläuft.“

Es war auch hilfreich, dass wir bereits eine sehr gut durchdachte und nahtlos integrierte Reihe von Tungsten-Lösungen hatten. Die Erweiterung unserer TotalAgility-Landschaft war ein unkomplizierter Prozess, und die Einführung von Insight ging sehr schnell und einfach.“

Er fügt hinzu: „Die Tatsache, dass wir das SSC in knapp fünf Monaten in Betrieb genommen haben, ist eine großartige Leistung. Das hat alles unsere Erwartungen übertroffen. Bei einer Veränderung dieser Größenordnung haben wir damit gerechnet, dass es vor allem am Anfang noch einige Probleme geben würde, aber wir haben uns gut eingearbeitet. Die Plattform hat vom ersten Tag an einwandfrei funktioniert, und unsere Benutzer haben den neuen Ansatz schnell übernommen.“

Unser Erfolg ist auch nicht unbemerkt geblieben – unsere Führungskräfte und andere Unternehmen der Abertis-Gruppe haben davon Kenntnis genommen. Ein Verantwortlicher einer anderen Abertis-Tochtergesellschaft plant sogar, unsere Arbeit in seinem eigenen Unternehmen zu wiederholen und uns als Referenz für Best Practices zu nutzen, weil dieses Projekt so gut gelaufen ist.“

Neu gewonnene Erkenntnisse

Heute sorgen Lösungen von Tungsten und TR Process für hochgradig digitalisierte, automatisierte Prozesse im SSC bei Arteris. Die Teams erhalten umfassende Einblicke in die End-to-End-Abläufe. Mit Insight kann das Unternehmen auf einfache Weise Prozesse überwachen und analysieren und den Betrieb von Shared Services effizient gestalten.

„Insight ist ein leistungsstarkes Tool, mit dem wir Daten aus allen unseren Geschäftsprozessen erfassen und die Informationen zur Optimierung unserer Arbeitsabläufe nutzen können“, so Márcio Rogério de Lima. „Wir haben bereits vor der offiziellen Inbetriebnahme der neuen Plattform mit der Nutzung der Tungsten-Lösung begonnen, um zu prüfen, ob die neuen Prozesse, die wir konfiguriert hatten, alle ordnungsgemäß funktionieren. Dank der gewonnenen Erkenntnisse konnten wir bestimmte Arbeitsabläufe verbessern und Probleme beheben. Als die neue Plattform in Betrieb genommen wurde, lief alles reibungslos und unsere Benutzer konnten gleich mit der Arbeit beginnen.“

Doch Arteris will sich nicht auf seinem Erfolg ausruhen, sondern plant bereits den nächsten Schritt bei der Umgestaltung seiner Geschäftsprozesse. Márcio Rogério de Lima dazu: „Die Arbeit, die wir jetzt leisten, ebnet den Weg für eine noch stärkere Automatisierung. In Kürze planen wir, RPA zu nutzen, um weitere Geschäftsprozesse zu automatisieren und so unsere Mitarbeiter von sich wiederholenden Aufgaben zu entlasten, das Risiko menschlicher Fehler zu eliminieren und genauere und zuverlässigere Prozessergebnisse zu erzielen.“

Ergebnisse

Durch die Verlagerung der wichtigsten unterstützenden Dienstleistungen in ein Shared Center kann Arteris dank größerer Skaleneffekte wertvolle Effizienzgewinne erzielen. Das Unternehmen schätzt, dass es die Zahl der Mitarbeiter, die für die wichtigsten Unternehmensdienstleistungen zuständig sind, halbiert hat. Darüber hinaus geht das Unternehmen davon aus, dass sein Center mit einer um 40 Prozent kleineren Belegschaft arbeitet als andere vergleichbare SSCs auf dem brasilianischen Markt, die ein ähnliches Arbeitsvolumen bewältigen.

Dank des neuen Ansatzes kann Arteris sicherstellen, dass kritische Finanzprozesse, wie der Monatsabschluss und die Rechnungsstellung an Lieferanten, rechtzeitig und korrekt abgeschlossen werden.

Márcio Rogério de Lima: „Seit der Einrichtung des SSC sind wir in der Lage, den Monatsabschluss viel schneller durchzuführen – ein Vorteil, den wir nicht erwartet hatten. Wenn ein Unternehmen diese Art von Zentralisierung durchführt und Prozesse ändert, dauert es in der Regel einige Monate, bis sich alles stabilisiert hat, sodass die Finanzkonsolidierung in den ersten Monaten der Anwendung des neuen Konzepts ein wahrer Albtraum sein kann. Bei uns war genau das Gegenteil der Fall: Im ersten Monat nach der Inbetriebnahme des SSC schlossen wir unsere Bücher weit vor der Frist ab und mussten nur sieben Dokumente neu bearbeiten. Im zweiten Monat konnten wir den Monatsabschluss wieder vor dem Zeitplan abschließen – ohne Probleme und ohne Nacharbeit.“

Er fährt fort: „Das gilt für alle Prozesse – die Lösungen von Tungsten fördern eine kontrollierte und effiziente Arbeitsweise unserer Shared-Services-Teams. Nehmen wir zum Beispiel die Kreditorenbuchhaltung, die wohl die wichtigste Funktion in unserem Unternehmen ist. Wir bearbeiten jeden Monat ein riesiges Volumen an Rechnungen. Viele dieser Rechnungen umfassen sehr hohe Beträge und betreffen sehr wichtige Verträge mit staatlichen Stellen.

Hier können wir uns keine Fehler oder Verzögerungen erlauben, da dies unsere Aufträge im öffentlichen Sektor gefährden könnte. Mit den Lösungen von Tungsten, die eine effiziente und präzise Rechnungsverarbeitung ermöglichen, können wir sicherstellen, dass unsere Lieferanten pünktlich bezahlt werden. Dadurch können wir gute Geschäftsbeziehungen zu unseren Lieferanten aufrechterhalten und wichtige Projekte termingerecht durchführen.“

Auf Erfolgskurs

Arteris verfügt nun über die nötige End-to-End-Prozesstransparenz, um sicherzustellen, dass die Abläufe im SSC so effektiv wie möglich gestaltet werden.

Márcio Rogério de Lima erklärt: „Die Rückverfolgbarkeit und das Verständnis, das Insight für alle unsere Geschäftsprozesse bietet, ist für uns sehr wichtig. Wir haben neun verschiedene Betriebseinheiten, die alle über das ganze Land verstreut sind und sehr große Mengen an Informationen generieren, daher ist es für uns ein Muss, Inhalte und Prozesse genau im Auge zu behalten. Dank der analytischen Einblicke, die Tungsten bietet, können wir nachvollziehen, wie sich Dokumente durch unsere Systeme bewegen und wie unsere Mitarbeiter arbeiten – von den ersten Interaktionen bis zum Ende.

Mit dieser Art von Rückverfolgbarkeit können wir genau feststellen, wo Engpässe oder Qualitätsprobleme auftreten, und gezielte Maßnahmen ergreifen, um die Abläufe zu beschleunigen und zu verbessern. Ebenso können wir feststellen, ob bestimmte Mitarbeiter wiederholt Fehler machen oder für bestimmte Aufgaben mehr Zeit als üblich benötigen, und zusätzliche Schulungen oder Anleitungen anbieten, damit sie effektiver arbeiten können. Indem wir besser informierte Entscheidungen darüber treffen, wie wir unsere Prozesse und Mitarbeiter am besten managen, helfen wir Arteris dabei, kosteneffizienter, produktiver und kontrollierter zu arbeiten.“

Er fasst zusammen: „Einer der wichtigsten Vorteile unseres neuen Konzepts ist das vollständige Vertrauen in unsere End-to-End-Prozesse. Alles ist digitalisiert, hochgradig automatisiert und vollständig rückverfolgbar. Wir arbeiten ständig an der Verbesserung unseres Liefermodells, um noch mehr Effizienz zu erreichen. Mit Shared Services, die durch Lösungen von Tungsten und TR Process unterstützt werden, können wir dem Unternehmen einen sehr flexiblen, kosteneffizienten und qualitativ hochwertigen Support bieten, sodass Arteris produktiver und profitabler arbeiten kann.“

„Einer der wichtigsten Vorteile unseres neuen Konzepts ist das vollständige Vertrauen in unsere End-to-End-Prozesse. Alles ist digitalisiert, hochgradig automatisiert und vollständig rückverfolgbar.“

Márcio Rogério de Lima
IT Manager, Arteris

Großer europäischer Versicherer verkürzt Schadenbearbeitungszeiten um 80 % und schafft Kapazitäten für nutzbringende Aufgaben

Eine große europäische Versicherungsgesellschaft wollte den Zeitaufwand für die Bearbeitung medizinischer Untersuchungsberichte verringern. Zur Verringerung der Arbeitsbelastung seiner Schadensteams setzte das Unternehmen TotalAgility® ein. Die Lösung verkürzt die Bearbeitungszeit von Berichten um 80 % und entlastet die Mitarbeiter, die sich auf andere nutzbringende Aufgaben konzentrieren können.

Die Herausforderung

Ein wichtiger Teil der Arbeit in einem Schadensteam einer Versicherungsgesellschaft besteht darin, die großen Mengen an Informationen, die in Untersuchungsberichten enthalten sind, so schnell wie möglich zu lesen und zu verarbeiten.

Eine europäische Versicherungsgesellschaft wollte diesen Prozess schneller und effizienter gestalten. Ein Sprecher der europäischen Versicherungsgesellschaft erklärte: „Jeden Tag erhalte ich eine große Anzahl von medizinischen Untersuchungsberichten, die als erster Schritt zur Feststellung der Gültigkeit eines Schadensfalls und des möglichen finanziellen Ergebnisses für den Antragsteller dienen. Diese Berichte sind in der Regel 12 bis 15 Seiten lang. Das Lesen und Herausfiltern der Informationen, die für mich relevant sind, dauert in der Regel etwa 50 Minuten – ein zeitaufwändiger Prozess.“

Da das Team täglich so viele Anträge bearbeitete, wirkten sich Schwankungen und menschliches Versagen natürlich auf die Ergebnisse der Antragsteller aus. Zwei Teammitglieder können sehr ähnliche Anträge leicht unterschiedlich lesen, was Auswirkungen auf die Auszahlungen haben kann. Das Unternehmen kam zu dem Schluss, dass ein stärker standardisierter Prozess die Effizienz steigern könnte.

PRODUKTE	FOKUS
Tungsten TotalAgility®	Versicherung: Bearbeitung von Schadensformularen Bearbeitung medizinischer Berichte Erkenntnisorientierte Inhaltserfassung Digitale Transformation

Um die betriebliche Effizienz zu steigern und die Bearbeitung zu standardisieren, suchte die europäische Versicherungsgesellschaft nach einer OCR-Lösung (Optical Character Recognition), die den Zeitaufwand für die Bearbeitung von Berichten verringern und die Entscheidungsfindung bei Schadensfällen beschleunigen sollte.

„Wir haben uns für Tungsten TotalAgility entschieden, weil die Lösung mit ihrer beeindruckenden Erfolgsbilanz die Konkurrenz in den Schatten stellt. Das Tungsten-Team hat sein Engagement und Fachwissen unter Beweis gestellt, indem es in nur drei Wochen ein Proof-of-Concept-Projekt erstellt hat.“

Sprecher
Europäische Versicherungsgesellschaft



Lösung

Die Gesellschaft führte eine gründliche Prüfung der automatischen OCR-Optionen führender Anbieter durch, bevor sie sich für TotalAgility entschied. Der Sprecher erinnert sich: „Wir haben uns für TotalAgility entschieden, weil die Lösung mit ihrer beeindruckenden Erfolgsbilanz die Konkurrenz in den Schatten stellt. Darüber hinaus hat das Team von Tungsten sein Engagement und sein Fachwissen unter Beweis gestellt, indem es in nur drei Wochen ein Proof-of-Concept-Projekt (POC) erstellt hat – viel schneller als die anderen Anbieter, die wir beauftragt haben.“

Tungsten und die europäische Versicherungsgesellschaft erstellten ein einfaches POC, in dem sie eine kleine Anzahl von Dokumenten durch das TotalAgility-System laufen ließen und so die Fähigkeit der Lösung testeten, die verschiedenen von der Versicherungsgesellschaft verwendeten Vorlagen zu erkennen.

Nach dem erfolgreichen POC ging die europäische Versicherungsgesellschaft zu komplexeren, anspruchsvolleren Bewertungen über, um die Eignung der Lösung für ihre Geschäftsanforderungen zu ermitteln.

Früher musste ein Mitarbeiter einen Bericht lesen und die Informationen manuell identifizieren. Heute scannt TotalAgility jedes Dokument und extrahiert die relevanten Daten automatisch. Diese Daten können dann von den Mitarbeitern der europäischen Versicherungsgesellschaft, die Kundenkontakt haben, viel schneller als bisher genutzt werden.

Der Sprecher kommentiert: „Als wir die Lösung einführten, bekamen wir hervorragendes Feedback von unseren Mitarbeitern mit Kundenkontakt. Sie waren der Meinung, dass TotalAgility ihre Arbeit erleichterte, weil die Informationen, die sie erhielten, auf eine viel einfachere Art und Weise präsentiert wurden als zuvor.“

Als offene Plattform lässt sich TotalAgility mit anderen Funktionen integrieren, in diesem Fall mit einer Analyselösung, die Muster und Trends in den verarbeiteten Daten analysiert, um die Untersuchung von Betrug und Fehlverhalten zu erleichtern. So kann sich das Unternehmen noch wirksamer vor betrügerischen Aktivitäten schützen.

Der Sprecher weiter: „Die Lösung ermöglicht es uns, Daten in einem Umfang zu erfassen, der bisher nicht möglich war, und diese Daten dann zu analysieren. Auch wenn dies nicht die primäre Geschäftsanforderung war, die uns zur Implementierung von TotalAgility veranlasste, ist die kognitive Erfassung, die TotalAgility bietet, eine äußerst nützliche Funktion, die einen echten Mehrwert für unsere Arbeit darstellt.“

„Wir haben 15 Mitarbeiter aus unserer Schadensabteilung in andere Geschäftsbereiche versetzt, die eine kreativere oder strategischere Arbeit erfordern. Das bedeutet für uns eine große Effizienzsteigerung.“

Sprecher
Europäische Versicherungsgesellschaft

Ergebnisse

Durch die Implementierung von TotalAgility konnte die europäische Versicherungsgesellschaft seine Effizienz erheblich steigern. Das Unternehmen kann nun Schadensfälle viel schneller und auf standardisierte Weise bearbeiten und so sicherstellen, dass jeder Schadensfall gleich bearbeitet wird.

Der Sprecher erklärt: „Dank TotalAgility konnten wir die Bearbeitungszeit für unsere Anträge von durchschnittlich 50 Minuten pro Antrag auf nur zehn Minuten reduzieren – eine Einsparung von 80 %. Außerdem konnten wir unser Team verschlanken. Wir haben 15 Mitarbeiter aus unserer Schadensabteilung in andere Geschäftsbereiche versetzt, die eine kreativere oder strategischere Arbeit erfordern. Das bedeutet für uns eine große Effizienzsteigerung.“

Noch wichtiger ist, dass die Standardisierung, die TotalAgility bietet, sicherstellt, dass alle Anträge, mit denen wir arbeiten, auf genau die gleiche Weise bearbeitet werden. Dadurch können wir das Risiko menschlicher Fehler erheblich reduzieren.“

Die europäische Versicherungsgesellschaft nutzt TotalAgility derzeit für die Schadensbearbeitung an einem Standort, plant aber, die Nutzung der Lösung auf eine Vielzahl von Regionen in Europa und darüber hinaus auszuweiten.

Der Sprecher zieht Bilanz: „TotalAgility hat uns geholfen, die Art und Weise, wie wir Ansprüche bearbeiten, zu verändern. Wir erhalten strukturierte Informationen, die einen tiefen Einblick in die riesigen Datenmengen in den medizinischen Berichten ermöglichen. Wir freuen uns darauf, weiter mit der Lösung zu arbeiten und nach Möglichkeiten zu suchen, unsere Effizienz weiter zu steigern.“

Die nächsten Schritte

Für weitere Information zu Tungsten Intelligent Automation oder um eine Demo anzufragen, kontaktieren Sie uns unter info@TungstenAutomation.com oder rufen Sie uns an: **+1 949.783.1333**.

„Die Standardisierung, die TotalAgility bietet, stellt sicher, dass alle Anträge, mit denen wir arbeiten, auf genau die gleiche Weise bearbeitet werden. Dadurch können wir das Risiko menschlicher Fehler erheblich reduzieren.“

Sprecher
Europäische Versicherungsgesellschaft



Über Tungsten Automation

Tungsten Automation, ehemals Kofax, ist der weltweit führende Anbieter von intelligenten Automatisierungslösungen mit einer bewährten Tradition von fast 40 Jahren, einem Team von mehr als 2.000 Mitarbeitenden in 40 Ländern, der mehr als 25.000 Kunden weltweit betreut. Mit unserem Engagement für Innovation und den Erfolg unserer Kunden haben wir die Anerkennung der Branche gewonnen. Wir wurden von Top-Analysten als führend in Intelligenter Automatisierung (IA), Intelligenter Dokumentenverarbeitung (IDP) und Prozessorchestrierung ausgezeichnet. Man vertraut uns, Unternehmen dabei zu unterstützen, unerreichte Effizienz zu erzielen und Kosten durch KI-gestützte Workflow-Automatisierungen zu senken, die deren Geschäfte in die Zukunft führen.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.TungstenAutomation.de

www.TungstenAutomation.de

