



## Eucon GmbH & Co. KG: Automatisierter Prüfprozess für Kfz-Schadendokumente

In der Kfz-Versicherungsbranche ist die Überprüfung von Werkstattrechnungen, Gutachten und Kostenvoranschlägen bislang eine personal- und kostenintensive Tätigkeit, die trotz des großen Einsparungspotentials oft nur stichprobenartig vorgenommen wird.

Kfz-Versicherungsunternehmen erhalten täglich mehrere hundert Schadenmeldungen. Die eingehenden Dokumente müssen zunächst manuell in der Poststelle sortiert, gesichtet und auf die zuständigen Sachbearbeiter verteilt werden. Die Sachbearbeiter prüfen die überwiegend aus mehrseitigen Tabellen bestehenden Dokumente und entscheiden auf Basis ihrer Erfahrungen, ob eine Schadenmeldung über einen internen bzw. externen Sachverständigen neu kalkuliert werden muss. Befindet der Sachbearbeiter den Anspruch für gerechtfertigt, leitet er die vollständigen Unterlagen weiter an die Finanzabteilung, die entsprechende Überweisungen an den Kunden vornimmt (siehe Abb. 1).

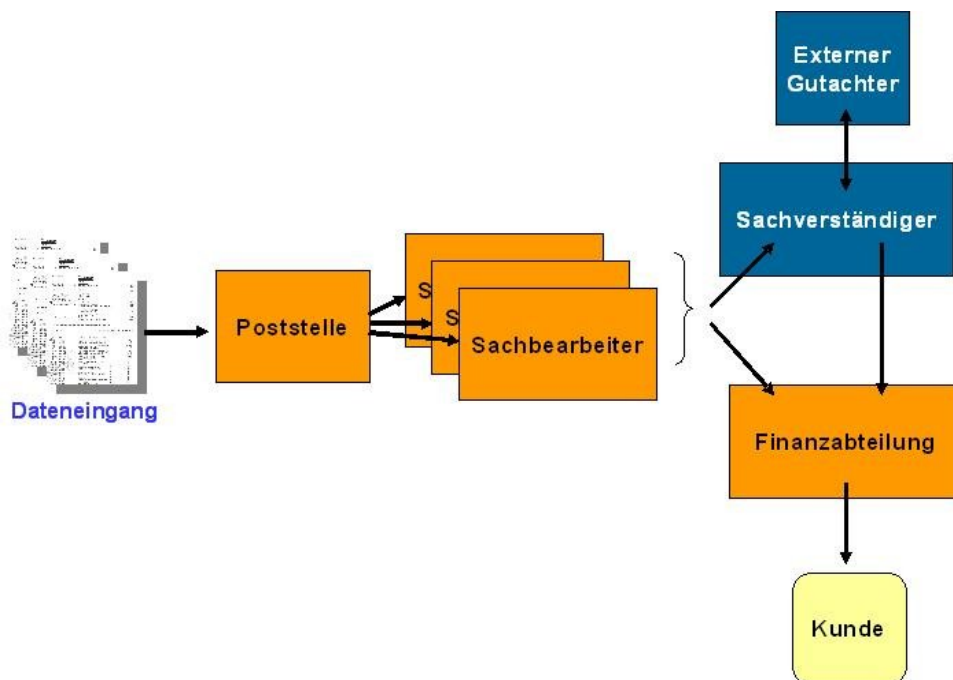


Abb. 1: Verarbeitungsprozess der Papierakte in den Versicherungsunternehmen

Dieser manuelle Verarbeitungsprozess ist sehr zeitintensiv, teuer und fehleranfällig, insbesondere bei Ausnahmefällen, die nur mit Mehraufwand bearbeitet werden können.

## Herausforderung

Der rein manuell betriebene Prozess der Verarbeitung von Kfz-Schadenmeldungen führt dazu, dass ein Großteil aller Unfallreparaturen von der Versicherungsbranche ohne eine systematische Überprüfung bezahlt wird. Durch frühzeitiges automatisches Erkennen und Erfassen der Kfz-Schadendokumente wird die Grundlage für neue Einsparungspotentiale pro Schadenfall gelegt.

Ungerechtfertigte Positionen wie Kleinteilekosten, Verbringungskosten, Entsorgungs- und Reinigungskosten sind nicht immer präzise identifizierbar. Notwendige Marktdaten für Kalkulationen und strategische Entscheidungen sind nur mit unverhältnismäßig großem Aufwand zu erfassen und zu pflegen. Deshalb sollten die vielseitigen, tabellarischen Dokumente mit verschiedenen Datenbanken abgeglichen, auf Plausibilität geprüft und zur Datenpflege verwendet werden. Über die in PROSAR-AIDA integrierte Tabellenerkennung ist es möglich, digitalisierte Tabellen zu lesen und relevante Inhalte über vordefinierte Regeln zu extrahieren. Diese können über die Funktion des Datenbankabgleichs auf Plausibilität geprüft und über das Workflow-System zur Pflege der Datenbanken verwendet werden.

Die Verarbeitung der Kfz-Schadenmeldungen von unterschiedlichen Versicherungsunternehmen setzt zusätzlich eine Technologie voraus, die die Daten unabhängig vom Layout erkennen und erfassen kann. Die Erkennungstechnologie von PROSAR-AIDA ist regelbasiert und entsprechend unabhängig von der Form. Die Mustererkennung erfolgt über vordefinierte Schlüsselwörter, die unabhängig von der Position auf dem gesamten Image per Volltexterkennung gesucht werden.

## Lösung

Die eucon Informationssysteme GmbH & Co. KG bietet als Dienstleister der Versicherungsbranche eine innovative Verarbeitung von Kfz-Schadenmeldungen. Digitalisierte Schadenmeldungen werden elektronisch verarbeitet (Abb. 2).

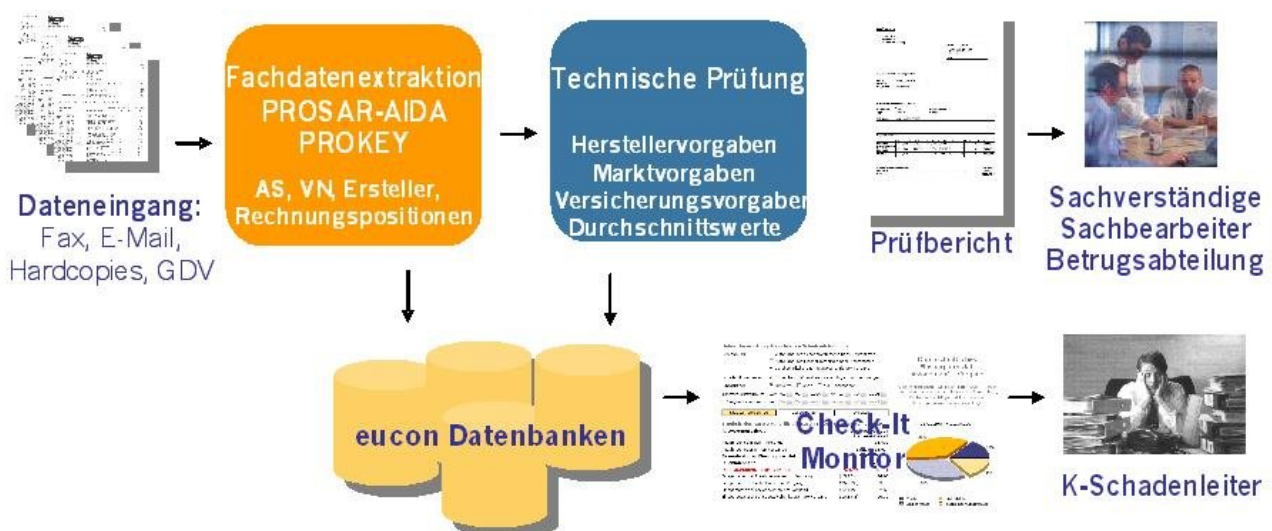


Abb. 2: Automatischer Verarbeitungsprozess der digitalisierten Papierakte

Quelle: Automatisierte Rechnungsprüfung und Schadenmonitoring, Check-it, Prüfprozess für Kfz-Schadendokumente, eucon Informationssysteme GmbH & Co. KG, S. 7, 12.06.2006

Jede Kfz-Schadenmeldung wird direkt nach dem Posteingang durch das Scannen digitalisiert. Diese Images werden zuerst von PROSAR-AIDA klassifiziert. Der Prozess der Klassifizierung ist unabhängig von den verwendeten Layouts und den einzelnen Kunden, also der verschiedenen Versicherungsunternehmen. Anschließend werden die für den jeweiligen Schadenfall benötigten Detailangaben mit Hilfe von vordefinierten Regeln vom System ausgewiesen (Fachdatenextraktion) und mit der Fahrzeugteile- oder Reparaturdatensammlung von der eucon GmbH & Co. KG abgeglichen (Technische Prüfung). Unsicher erkannte Werte werden in der manuellen Nachkorrektur mit PROKEY verbessert. Konfigurierbare Plausibilitätsfilter ermöglichen das Ausweisen von ungerechtfertigten Positionen im Prüfbericht.

Über das eingesetzte Workflow-System können die von PROSAR-AIDA extrahierten und entsprechend relevanten Daten neben der fachlichen Prüfung auch zur Erweiterung der eucon Datenbanken verwendet werden. Der Prüfbericht wird nach der Dokumentenverarbeitung im individuell bevorzugten Format an die Finanzabteilung oder den Gutachter der Kfz-Versicherung übergeben.

Die automatische Generierung von strukturierten Daten erzielt zusammen mit der automatischen Datenbankoptimierung eine Markttransparenz, aus der hohe Einsparungspotentiale, neue Handlungsmöglichkeiten und Diskussionsgrundlagen für die Versicherungsbranche hervorgehen.

## Resultate

Die täglich eingehenden Schadenmeldungen werden nun elektronisch anstatt manuell verarbeitet.

PROSAR-AIDA erreicht eine Erkennungsrate der Tabelleninhalte von 90 Prozent. Durch die hohe Erkennungsrate ist es möglich, die notwendige Masse an relevanten Informationen zu erfassen, die zur präzisen Identifizierung ungerechtfertigter Positionen und zur Bereitstellung von strukturierten Daten benötigt wird.

Die strukturierten Daten aus dem automatischen Prüfprozess schaffen eine Management-Grundlage, die es ermöglicht, zukünftige Prozesssteuerungen zu optimieren und weitere Einsparpotentiale zu realisieren (Abb. 3).



Abb. 3: Der automatische Prüfprozess „Check - it“

Quelle: Automatisierte Rechnungsprüfung und Schadenmonitoring, Check-it, Prüfprozess für Kfz-Schadendokumente, eucon Informationssysteme GmbH & Co. KG, S. 14, 12.06.2006.

Zusätzlich können durch die weniger zeit- und kostenintensive Schadenfallbearbeitung folgende Vorteile realisiert werden:

- Entlastung der hoch qualifizierten Sachbearbeiter
- Automatische Optimierung der Fachdatensammlung mit strukturierten Daten („Best Practise“ Dienstleister)
- Automatische Kalkulationen
- Verbesserte Datenqualität
- Verkürzung der Bearbeitungszeit
- Kundenbindung
- Kostenreduzierung, indem ungerechtfertigte Positionen identifiziert werden.

Durch die Automatisierung des Verarbeitungsprozesses können Dienstleistungen, wie die Auswertung von strukturierten Daten, die Bindung der Daten an das eigene Management Informationssystem sowie die Ergänzung um Handlungsempfehlungen angeboten werden.

**Eucon Informationssysteme GmbH & Co. KG** ist seit 1997 ein unabhängiger Datenspezialist im Bereich der Fahrzeugteile Industrie. Das Unternehmen fokussiert sich auf die Bereitstellung von Datenbank-Lösungen, Informationsmanagement und Dienstleistungen rund um die Automobilbranche. Neben Recherchen, Analysen und der Aufbereitung von Fahrzeugteiledaten werden individuelle Kataloge entwickelt, Wettbewerbsanalysen erstellt, Benchmarks durchgeführt und Software-Systeme entwickelt. Aktuell vertrauen mehr als 150 Unternehmen mehr als 150 Kunden in ganz Europa, USA, Japan und Australien auf die Lösungen und Dienstleistungen aus dem Hause eucon.

**Paradatec** wurde 1988 mit Sitz in Braunschweig gegründet. Das Unternehmen hat sich systematisch zum Technologieführer für intelligente Dokumentenanalyse entwickelt. Software von Paradatec wird in unterschiedlichen Branchen im In- und Ausland eingesetzt. Paradatec ist in England und den USA mit Tochtergesellschaften vertreten.