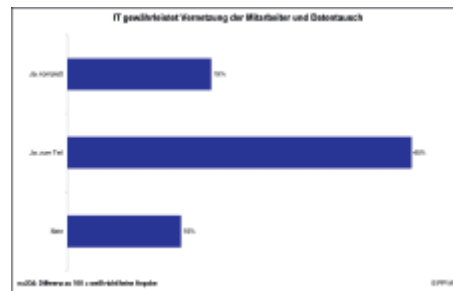


Träge Bürokratie bremst schnelle Schadenabwicklung

Eine zügige Bearbeitung von Schadensfällen steht bei Versicherungskunden ganz oben auf der Wunschliste. Doch nur bei jedem sechsten Versicherer funktioniert das Schaden- und Unfallmanagement reibungslos. Das größte Problem: Rund 80 Prozent der Institute besitzen kein Softwaresystem, das eine effektive Bearbeitung der Schadenmeldungen ermöglicht. Ohne ein vernetztes und medienbruchfreies IT-System sind Verzögerungen programmiert. Denn eine vollständige Bearbeitung eines Schadensfalls erfordert eine Vielzahl von Arbeitsschritten. Zudem befassen sich zahlreiche Personen, wie etwa Callcenter-Mitarbeiter, Außendienstler oder Gutachter, mit der Abwicklung. Funktionieren zwischen den Beteiligten die Kommunikation und der Datenaustausch nicht optimal, sind verspätete Zahlungen und Bearbeitungsfehler die Folge. Das ist das Ergebnis der Studie „Stau-Atlas: Schaden- und Unfallmanagement“ des IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung im Auftrag des Beratungs- und Softwarehauses PPI.

Die Aufnahme des Schadensfalls funktioniert nach Ansicht der Versicherungsexperten noch relativ gut – 81 Prozent der befragten Fach- und Führungskräfte sind mit der Umsetzung in ihrem Haus zufrieden. Die Probleme beginnen meist hinterher. So fallen die Zufriedenheitswerte für die Begutachtung des Schadens (71 Prozent) oder die Betrugsprüfung (63 Prozent) bereits deutlich geringer aus. Als Lösung dient ein umfassend vernetztes IT-System, das eine gleichbleibend hohe Qualität über den gesamten Pro-

zess der Schadenabwicklung sichert. Doch nur jeder fünfte der befragten Versicherungsprofis kann auf ein derartiges



Die Grafik zeigt die Antworten über die Existenz einer Softwareplattform zum Datenaustausch und zur Vernetzung verschiedener Mitarbeitergruppen.

Quelle: PPI AG

System zurückgreifen. Bei etwa 45 Prozent ist eine durchgängige IT-gesteuerte Schadenabwicklung erst in Ansätzen vorhanden. Bei rund 15 Prozent fehlt eine Softwareplattform zum Datenaustausch und zur Vernetzung verschiedener Mitarbeitergruppen sogar vollständig. Vor allem freiberufliche Außendienstmitarbeiter und freie Makler vermissen ein derartiges System.

Der Vorteil dieser IT-Lösungen: Wird der Schaden von Beginn an in einem einheitlichen EDV-System erfasst, können alle Beteiligten während ihrer Aufgabenerfüllung darauf zugreifen, relevante Informationen abrufen und ihre Arbeitsergebnisse dort ablegen. Das reduziert Wartezeiten sowie fehlende oder doppelte Datenbestände. Zudem kann jeder Mitarbeiter stets über den aktuellen Sachstand informieren und so dem Kunden, anderen Schadenbeteiligten und Partner sofort Auskunft geben. www.ppi.de

AVAYA UND IBM | APPLIKATIONEN FÜR LOTUS

Zusammenarbeit in Echtzeit

Anwender können künftig direkt über ihre Lotus-Anwendungen Unified-Communications-Applikationen von Avaya nutzen. Die zahlreichen neuen Möglichkeiten bieten einen einfacheren Zugang zu Kommunikationskanälen. Dies steigert die Produktivität der Mitarbeiter und verringert den Verwaltungsaufwand durch die Integration der beiden Systeme sowie die damit verbundenen Kosten. Durch die Einbindung der Unified Communications-Lösungen von Avaya in die Lotus-Sametime-Software von IBM können Anwender künftig direkt von ihrem Desktop aus auf Anruf- und Konferenzfunktionen zugreifen. Über die neue integrierte Presence-Funktionen kann ein Nutzer beispielsweise sehen, ob ein Kollege für eine Telefongespräch zur Verfügung steht und ihn mit einem Mouse-Click entweder direkt anrufen, eine Instant-Messaging-Konversation per Telefon weiterführen oder ihn in eine laufende Konferenz einwählen. Dies macht die Zusammenarbeit in Echtzeit um einiges einfacher, da Mitarbeiter mit einem Blick erkennen können, ob ein Kollege verfügbar ist oder nicht. Die Integration von Avaya Meeting Exchange bietet Anwendern von Lotus-Sametime-Webkonferenzen zusätzliche Management-Funktionen für Audio- und Webkonferenzen. Darüber hinaus können sie künftig sehen, wer sich in den Call eingewählt hat, wer gerade spricht, bestimmte Verbindungen stummschalten oder trennen. Mit Avaya Modular Messaging können Lotus-Notes-Anwender außerdem Sprachnachrichten direkt mit ihrem E-Mail-Postfach, Kalender und der Aufgabenfunktion synchronisieren. Der Zugriff kann über Telefon, Multimedia-PC oder über eine beliebige Internetverbindung erfolgen. www.avaya.de

ASSET-MANAGEMENT | V.I.G. SETZT AUF SIMCORP

Gut gerüstet für neue Anforderungen

Die Vienna Insurance Group (V.I.G.) wird zukünftig unternehmensweit die Software SimCorp Dimension für das Asset-Management nutzen. Die Software wird dabei für die verschiedenen Bereiche der Kapitalveranlagung von Front- bis Back-Office zum Einsatz kommen. Implementiert wird auf Basis der bereits im Konzern eingesetzten Installation der



Bild: Archiv

Sparkassen Versicherung, die seit September 2008 zum Konzern gehört. Die Sparkassen Versicherung hatte sich bereits 2006 für SimCorp Dimension entschieden.

„Wir freuen uns sehr, dass wir mit der V.I.G. den größten österreichischen Versicherer für SimCorp Dimension gewinnen konnten“, so Dr. Jochen Müller, Geschäftsführer von SimCorp. Ausschlaggebend für die Entscheidung der V.I.G. war neben dem Aspekt der Durchgängigkeit von Handel bis Abwicklung insbesondere die weitgehende Funktionalität im Risikomanagement und im Front-Office. Darüber hinaus wird SimCorp Dimension für die IFRS-Rechnungslegung der zentraleuropäischen Tochterunternehmen zum Einsatz kommen. „Mit SimCorp Dimension werden wir die Softwareplattform für die Kapitalveranlagung konzernweit vereinheitlichen,“ betont Mag. Gerald Weber, Chief Investment Officer der V.I.G. „Für zukünftige Anforderungen sehen wir uns so gut gerüstet.“ www.simcorp.com