

Schademanagement

Actief management van schadeafhandeling

Enkele jaren geleden heeft het Duitse verzekeringsbedrijf HDI haar bedrijfsprocessen voor het afhandelen van schadeclaims geëvalueerd. Het hoofddoel van het actieve schadeafhandeling management was een verbeterde klantenservice door het verminderen van verwerkingstijd en het transparanter maken van het proces. Alle medewerkers zouden direct op vragen van klanten moeten kunnen reageren.

Dit concept kon echter niet met een op papier gebaseerd systeem worden gerealiseerd. Vandaar dat technische ondersteuning door een elektronisch archief onontkoombaar werd. De oplossing op basis van COSA DM en COSA BPM is nog steeds uniek in de Duitse verzekeringsmarkt.

Tegenwoordig worden autoschade afhandelingen in alle vestigingen volledig elektronisch behandeld. Inkomende papieren documenten worden ingelezen, in elektronisch formaat opgeslagen en verdeeld over de verschillende teams door het workflow systeem. Vervanging concepten, werklast verdeling, prioriteiten en het toewijzen van specifieke taken gebeurt automatisch. De oplossing is volledig geïntegreerd in de specifieke HDI applicatie.

Alleen de afdeling auto's verwerkt op deze manier meer dan 400.000 schadegevallen per jaar met behulp van COSA. Business Process Management (BPM) en Workflow Solutions met de COSA Software Suite - The BPM Experts