

# SHIFT

## Shift Claims Intake Decisions

# Bessere und schnellere Schadensbearbeitung mit KI-basierter Entscheidungsfindung

### Die Lage

Einfache digitale Versicherungsangebote nutzen Versicherungsnehmer in der Regel sehr gerne. Wenn die Schadensbearbeitung dann aber nicht genauso schnell erfolgt, kann das zu Unzufriedenheit führen. Versicherer müssen in der Lage sein, eine einfache, moderne und benutzerfreundliche Schadenserfahrung zu bieten. Dieses Ziel zu erreichen ist allerdings gar nicht so leicht.

Viele Versicherer stellen fest, dass die Geschäftslogik, die sie zur Schadensbearbeitung nutzen, für die vielen verschiedenen Schadensszenarien, mit denen sie konfrontiert werden, nicht flexibel genug ist. Die Bearbeitung erfordert mehr Zeit und verursacht mehr Kosten, da die meisten Schäden, die den Versicherern gemeldet werden, von menschlichen Bearbeitern geprüft werden müssen. Für die Kunden bedeutet das erhebliche Verzögerungen zwischen der ersten Schadensmeldung (FNOL) und der Abwicklung.

Außerdem kann es für Versicherer herausfordernd sein, die gleiche Erfahrung bei der Aufnahme und Bearbeitung von Schäden über verschiedene Kanäle zu bieten. Die Erfahrung der Antragsteller am Telefon ist nicht die gleiche, die sie online erleben würden. Wechselt der Antragsteller von einem Kanal zu einem anderen und reicht beispielsweise Dokumente zu einem Schaden ein oder ruft an, um den Status eines Online-Schadensfalls zu überprüfen, kann es zu langen Verzögerungen kommen, weil die Daten zwischen Silos ausgetauscht werden müssen.

### Die Lösung

Shift Claims Intake Decisions ermöglicht eine End-to-End-Erfahrung bei der Schadensaufnahme über verschiedene Kommunikationskanäle. Mit anderen Worten: Die Versicherungsnehmer erleben eine schnelle, faire und konsistente Schadensbearbeitung, unabhängig davon, wie sie mit dem Versicherer kommunizieren. Claims Intake Decisions kann nahtlos in vorhandene Frontends des Versicherers integriert werden oder über ein neues Frontend eine konsistente Erfahrung über alle Kanäle ermöglichen.

Claims Intake Decisions schafft die Grundlage für einen automatisierten Aufnahmeprozess mit leistungsstarker künstlicher Intelligenz weg von der Starrheit regelbasierter Automatisierungsplattformen hin zu einer personalisierten Schadenserfahrung, die sich an die Bedürfnisse des Kunden anpasst.

Mitarbeiter mit Kundenkontakt haben durch Shift Claims Intake Decisions die Möglichkeit, Versicherungsnehmern zu helfen, sich im Prozess der Schadensabwicklung besser zurechtzufinden. Schadensbearbeiter können mit einer moderneren Umgebung für die Schadensbearbeitung ausgestattet werden indem sie die erste Schadensmeldung (FNOL) für Antragsteller auslösen und Schadensfälle bis zur Abwicklung nachverfolgen. Zusätzlich erhalten Vertreter einen KI-Assistenten, der je nach dem Schaden des Versicherungsnehmers die nächsten Schritte und Empfehlungen angibt.

### Wichtige Vorteile

- Schnellere Abwicklung von Schäden mit mehr Genauigkeit
- Konsistente Erfahrung über alle Kanäle
- Weniger menschliches Eingreifen erforderlich
- Mehr Mitarbeiter werden befähigt, Schadensfälle zu bearbeiten,



Befähigte Mitarbeiter



KI-Hinweise



Frontend für alle Kanäle



Digitales Portal

## Wichtige Funktionen

### **Geringere Kosten, größere Zufriedenheit**

Versicherungsnehmer müssen weniger Schritte zwischen der ersten Schadensmeldung und der Abwicklung absolvieren und Schadensbearbeiter müssen weniger oft eingreifen. Der KI-Assistent bietet je nach Kontext des Schadens eine personalisierte Lösung oder gibt die nächsten Schritte an und liefert Informationen, die die Schadensbearbeitung insgesamt beschleunigen.

### **Schnellere und fairere Schadensabwicklung**

Versicherungsnehmer, Vertreter, Drittparteien und Schadensbearbeiter können Schadensfälle auf digitalem Wege einleiten – von der ersten Schadensmeldung (FNOL) bis zur Abwicklung. Die Versicherungsnehmer profitieren von mehr Geschwindigkeit und Transparenz, die Mitarbeiter von KI-basierten Hinweisen, die ihnen helfen, einheitliche und gerechte Lösungen zu finden.

### **Erweiterte Fähigkeiten bei der Schadensabwicklung**

Geschulte Schadensregulierer können sich auf die komplexen Fälle konzentrieren, Vertreter, Makler und Schadensbearbeiter hingegen mit der Kraft der KI einfachere Schäden eröffnen und regulieren. Dies trägt zu einer schnelleren Bearbeitung bei, ohne dass die Genauigkeit und die Zufriedenheit der Versicherungsnehmer deshalb abnehmen.

# SHIFT

### **Über Shift Technology**

Shift Technology ist der einzige Anbieter KI-nativer Lösungen zur Entscheidungsautomatisierung und -optimierung, die sich speziell an die globale Versicherungsbranche richten. Durch die Handhabung verschiedener kritischer Prozesse im gesamten Lebenszyklus der Versicherungspolice hilft die Shift Insurance Suite Versicherern, schnellere und genauere Abwicklungen von Schadenfällen und Policen zu realisieren. Shift hat bereits Milliarden von Versicherungstransaktionen analysiert und wurde von Frost & Sullivan mit dem Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award 2020 ausgezeichnet.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.shift-technology.com/de](http://www.shift-technology.com/de)