

5 RÅD TIL VELLYKKET AUTOMATISERING AF SKADEBEHANDLING

Sæt turbo på digitalisering af skade



INTRODUKTION

Bruger jeres skadebehandlere unødigt meget tid på manuelle arbejdsgange, validering af regler og procedurer i skadebehandlingen? Og oplever kunderne lang behandlingstid og usammenhængende processer? Vi giver her fem råd til, hvordan I får succes med digital automatisering af skadebehandling og kan øge både produktivitet, kvalitet og kundetilfredshed.

Scalepoint har mere end 20 års erfaring med at udvikle digitale løsninger til forsikringsselskaber. Vi har gjort os mange erfaringer og observationer i forhold til, hvad de forsikringsselskaber, der lykkes bedst med digital transformation, gør helt konkret.

Overordnet set har de alle en stærk samlet vision for hele kunderejsen. De sikrer kunderne:

- En sammenhængende proces med løbende overblik over sagens status
- Brugervenlige værktøjer og kommunikation i øjenhøjde, så de forstår, hvordan sagen behandles
- Hurtig afklaring af skaden

Set fra kundens perspektiv er det simpelt. Men alle, der arbejder med automatisering, kender kompleksiteten bag. Hvor kan I sætte ind? Hvilke resultater kan I opnå? Læs vores fem råd til vellykket automatisering af skadebehandling på de næste sider.

Forsikringsbranchen er under transformation, for kunderne forventer mere brugervenlige løsninger, og myndighederne stiller flere krav til databehandling og sikkerhed. Det øger behovet for digitale løsninger, der tilpasses og opdateres løbende. Vi er blandt verdens førende eksperter indenfor digitalisering af forsikringskader, og derfor kan vi levere vores løsninger som Software-as-a-Service. Vi opdaterer vores løsninger automatisk hver uge, uden at vores kunder skal gøre noget. Det minder lidt om den måde de nyeste elbiler bliver opdateret trådløst om natten. På den måde sørger vi for, at vores kunder altid er klar til fremtiden.



TUE HØILUND-CARLSEN
CEO i Scalepoint

100% digital selvbetjeningsløsning til skadeanmeldelse

Som i alle andre brancher foretrækker også forsikringsbranchens kunder en selvbetjeningsløsning fremfor telefonisk kontakt. Alene i 2022 er andelen af skader, der registreres via digital selvbetjening, fordoblet. Det vigtigste for kunderne er, at de nemt, hurtigt og bekvemt kan få anmeldt deres skade, og at de hurtigst muligt bliver orienteret om, hvorvidt de er dækket eller ej. En let tilgængelig og intuitiv selvbetjeningsplatform for jeres kunder er naturligvis et vigtigt udgangspunkt. Men for at opnå den fulde værdi skal kundens front-end og jeres skadesystem være tæt forbundne. Ellers vil der fortsat være behov for manuelle processer og for at kontakte kunden efterfølgende.

Hvad er udfordringen?

Mange selvbetjeningsløsninger er ikke 100% digitale. Derfor er der stadig manuelt tastearbejde, efter at kunderne har besvaret en alenlang liste af spørgsmål om deres skade. Kundernes front-end og forsikringsselskabets backend skal være tæt forbundne.

Er de det, kan man reducere spørgetræet til kunderne betydeligt. Med få klik kan kunderne registrere skaden, og informationerne overføres digitalt til backendsystemet. Ingen manuelle indtastninger efterfølgende.

Hvad er løsningen?

En 100% digital skadeanmeldelse. Det gør det lynhurtigt at oprette en skade og validere om kunden er dækket, sende til rette modtager i selskabet (afdeling/medarbejder), give kunden adgang til skaden og status, henvise til rette leverandør (værksted/håndværker), samt opgøre og udbetale til kunden eller leverandør, hvis skaden starter der (Vejhjælp, Skadeservice, autoværksted, mv.).

Hvad er resultatet?

En kunde anmelder en motorskade og får mulighed for selv at vælge et autoværksted i nærheden. Efter en time bliver kunden kontaktet af værkstedet, og de aftaler tid til udbedring af skaden. En kunde anmelder sin cykel stjålet. Efter få minutter kan kunden vælge at få udbetalt pengene eller vælge en ny cykel i den integrerede webshop.



Én fælles platform til workflow og dokumentstyring

En forsikrings sag involverer ofte mange parter, og der er stort behov for at koordinere opgaver og dele information mellem alle. Med et moderne workflow management system kan I nemt styre skadeprocessen. Desuden har alle parter - fra forsikringstager, forsikrings selskab, taksatorer, samt eksterne lægekonsulenter, værksteder m.v. - adgang til let deling af status og materialer.

Kunderne forventer i stigende grad den hurtige sagsbehandling og gennemsigtighed, som kan leveres med en integreret platform, men de honorerer også forsikrings selskaberne med høje tilfredshedsmålinger.

Hvad er udfordringen?

Alle parter i en forsikrings sag har egne systemer til proceshåndtering og dokumentstyring. Og der kommer flere til. Udfordringen opstår, fordi der ikke er transparens mellem disse systemer. Når det drejer sig om en forsikrings sag, hvor flere parter er involverede, skal alle have adgang til samme filer og kunne skrive direkte ind i samme system om skaden. Højre hånd er nødt til at vide, hvad venstre hånd gør.

Hvad er løsningen?

En transparent, fælles platform. Her kan alle involverede oprette og dele filer og dokumenter vedrørende skaden samme sted. Alle deltagere kan skrive direkte på skaden. Når en fil tilknyttes en skade, sendes alle relevante skadeoplysninger og filoplysninger til en regelmotor baseret på kunstig intelligens, som vurderer, om man på baggrund af den vedhæftede fil skal stille nye opgaver, sende kvitteringsmail, mv. Reglerne i regelmotoren defineres af forretningen, og selskabet kan selv konfigurere deres egne regler.



Hvad er resultatet?

Kunderne oplever, at de er opdaterede på deres forsikrings sag fra start til slut. Alle ser det, de har behov for at se. Dokumentation, korrespondance, billeder af fx bygnings skader - alt findes ét sted, frem for at det ligger spredt i e-mails og adskilte systemer. Kunderne bliver automatisk notificeret, når der er nyt i sagen og behøver derfor ikke kontakte forsikrings selskabet for status.

HENRIK SAGILD:

"SCALEPOINTS DIGITALE TILGANG MATCHEDE VORES VISIONER. VI VILLE BORT FRA MANUELLE PROCESSER, PAPIRARBEJDE OG LANGE GENNEMLØBSTIDER OG HAVDE ET OVERORDNET ØNSKE OM AT SÆTTE KUNDEN 100% I CENTRUM. NÅR SKADEN ER SKET SKAL DET VÆRE NEMT OG HURTIGT AT FÅ ERSTATNING. SAMTIDIG VILLE VI GERNE ENSRETTE SKADEBEHANDLINGEN OG REDUCERE VORES SAGSADMINISTRATION."

Skadedirektør
Gjensidige



HENRIK BUNDGAARD:

"MED SCALEPOINT'S SAAS-LØSNING FIK VI MULIGHEDEN FOR, MED ET OG SAMME SYSTEM, PÅ KORT TID AT SKABE EN ENSARTET KUNDEOplevelse PÅ TVÆRS AF ALLE PRODUKTER. DET BETYDER NU, AT VI BEVÆGER OS MED DIGITALE SYVMILESKRIDT OG KAN SKALERE UBESVÆRET."

Skadedirektør
Codan



Standardiseret integration til hele økosystemet

Udover at sikre et sammenhængende workflow på en fælles platform mellem de forskellige involverede parter, er det også vigtigt, at der er en stærk integration til de branchesystemer, som de involverede parter arbejder i. I stedet for at der manuelt udveksles data mellem jer som forsikringsselskab og de parter, der skal vurdere og/eller udbedre skaden inden for bl.a. sundhed, bygning og motor, kan I få en løsning, der automatiserer integrationen til disse systemer.

Hvad er udfordringen?

Enhver part i en forsikringskades økosystem – fx autoværksted eller sundhedsfaglig konsulent – opgør skaden med afsæt i standarder for branchen. Det betyder, at der skal indhentes data fra forsikringskades økosystem. Det foregår oftest via manuelle processer eller ved at forsikringsselskabet skal drifte og vedligeholde integration op mod hver enkelt branchestandard.

Hvad er løsningen?

En standardiseret integrationsløsning. I slipper for manuelt at udvikle, drifte og vedligeholde løsningen, og kan i stedet abonnere på en service, der standardiserer dataflow og logik. I får adgang til stort set alle branchestandarder og kan koble data fra branchesystemet direkte på skaden. I får desuden fuld fleksibilitet til at arbejde videre med data, som I ønsker.

Hvad er resultatet?

Når en forsikringstager fx får en motorskade, kan det valgte værksted i sit eget system angive, hvad en skade af denne type koster. Prisen er baseret på en branchestandard, som ca. 8500 værksteder i Danmark læner sig op ad. Med en standardiseret integrationsløsning får I som forsikringsselskab automatisk denne pris tilknyttet skaden. Når en forsikringstager med en ulykkesforsikring bliver tilset af en læge, udfylder lægen en journal i sit eget system. Denne information kobles direkte på skaden i forsikringsselskabets system, så forsikringstager kan få bevilget rette hjælp



#4

Nem konfiguration af automatiseringsregler

Med kunstig intelligens, machine learning og en avanceret regelmotor kan I automatisere alle processer i et skadeforløb. Dette kaldes en AI-motor. AI-motoren kan bl.a. bruges til at validere indholdet af en skadeopgørelse på baggrund af tidligere, lignende sager. AI kan dermed også udfordre forsikringsselskabets tidligere afgørelser. I en forsikrings sag er der mange regler at huske på, og AI husker bedre end menneskehjerner.

Til gengæld er nogle opgaver mere komplekse, og her er der brug for forsikringsselskabets specialkompetencer. AI-baseret automatisering effektiviserer processerne, reducerer menneskelige fejl og frigør samtidig medarbejderressourcer til løsning af komplekse opgaver.

Hvad er udfordringen?

Hidtil har et selskabs it-afdeling været ansvarlig for at udvikle forretningsregler for validering af data. Det tager tid, og fokus har særligt været på at lave regler for simple processer. Det betyder, at medarbejdere i højere grad selv skal finde korrekte informationer og træffe rette valg. Det er en svær opgave, fordi information ofte skal findes i flere systemer. Desuden gør det sagsbehandlingen uensartet.

Hvad er løsningen?

AI med konfigurerbar motor til konfiguration af forretningsregler. Med en standardiseret AI-baseret SaaS-løsning til konfiguration af forretningsregler slipper I helt for at kode. I kan udforme reglerne uden hjælp fra it-afdelingen. Det er muligt at standardisere langt flere regler, også de mere komplekse regler. AI-motoren hjælper med at konfigurere, teste og simulere alle regler, før og efter I går i produktion. Løsningen leveres som en service, og I skal derfor ikke vedligeholde og drifte den.



Hvad er resultatet?

- Flest mulige regler for at strømline beslutningsprocesserne.
- Systematisk tilgang og hurtig eksekvering.
- Hurtig time-to-market. Udvikling kan tage flere år, konfiguration tager et par måneder.
- Væsentlig mindre behov for it-udvikling.



#5

Udbetaling af erstatning og regres

Ved oprettelse af en forsikringskade skal der afsættes penge til skadeudbedring (reserve), og pengene skal udbetales, førend sagen er afsluttet - enten direkte til forsikringstager eller som betaling til fx værksted eller håndværker.

Hensættelse af reserver, udbetaling, afregning med tredjepart og evt. modregning skal ske på en let og effektiv måde. Dette har stor betydning for den samlede kundeoplevelse.

Hvad er udfordringen?

Risikoen for fejl er stor, hvis man håndterer alt vedrørende reserver, udbetaling, afregning og modregning manuelt. Sagsbehandlere skal selv finde det beløb, der skal hensættes i reserve til udbedring af en skade, og med mange sagsbehandlere kan der opstå mange fortolknings spørgsmål og fejlbehæftede hensættelser. Det er desuden en tidskrævende proces at håndtere alt vedrørende økonomi manuelt.

Hvad er løsningen?

En SaaS-løsning, der automatisk hensætter standardreserver. Ved at opsætte standardreserver for alle typer af skader,

sker hensættelse af reserver automatisk, og beløbene for hver type skade er ens. Derudover kan I sætte strøm til opkrævning af selvrisiko, udbetaling af penge til leverandør, afregning og modregning.

Når I kender den konkrete udgift til skadeudbedring, reguleres hensættelsen automatisk, dvs. den nedskrives eller opskrives afhængigt af om udgiften er lavere eller højere end forventet. I kan også automatisk gøre krav til andre forsikringsselskaber, når en forsikringstager fx er blevet påkørt af en anden person, og denne påtager sig skylden.

Hvad er resultatet?

- Kunderne oplever hurtig igangsættelse af skadeudbedring og hurtig udbetaling af erstatning
- Leverandør får hurtig udbetaling af penge
- I får automatisk hensat den rette reserve



VI SÆTTER TURBO PÅ JERES DIGITALE TRANSFORMATION

Som førende leverandør af end-2-end skadesystemer kan vi understøtte hele eller dele af jeres skadeforløb. Vores komplette prækonfigurerede skadeløsninger sætter turbo på jeres digitale transformation:

- I får en **gennemtestet løsning**, der kan konfigureres efter jeres behov
- I kan tilbyde jeres slutkunder fuld transparens via **selvbetjeningsløsninger**
- I får et set-up med fuld hosting, vedligeholdelse, mv., der typisk **sparer** et forsikringsselskab for flere **millioner kroner** i udviklings- og driftsomkostninger
- I oplever **hurtig time-to-market** og kan slippe afhængigheden til jeres it-roadmap
- I løser udfordringer med GDPR, **sikkerhed og compliance**
- I får adgang til et **unik økosystem af leverandører**, herunder taksatorer, autoværksteder, håndværkere, sundhedsplatforme m.v. It-integrationen er hurtigt på plads, hvilket **sparer tid og ressourcer** i udvikling og vedligehold
- I får en række **AI og automation-værktøjer**, som gør det muligt at fuldautomatisere sager ud fra jeres egne definerede forretningsregler

◎CORE

◎HUB

◎ClaimShop



Læs mere om Scalepoints
løsninger her:
www.scalepoint.dk



Ræk ud til os, hvis I har
spørgsmål her:
meet_us@scalepoint.com