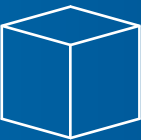
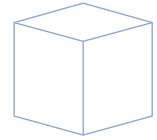


# SCHADEN- UND LEISTUNGSMANAGEMENT

Den „Moment der Wahrheit“ aktiv gestalten

SCHADEN- UND LEISTUNGSMANAGEMENT





## Stellen Sie sich der Herausforderung!

Effektiver, effizienter  
und kostengünstiger

■ Wer sein Schaden- und Leistungsmanagement in Zukunft effektiver, effizienter und vor allem kostengünstiger gestalten will, sollte einen ganzheitlichen Ansatz wählen und die Systemarchitektur seines

Unternehmens in die strategische Überlegung mit einbeziehen. Kundenorientierung, Prozesseffizienz und Flexibilität sind dabei die Themen, die es zu harmonisieren gilt.

### BEKANNTE HERAUSFORDERUNGEN FÜR VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN SIND:

- › Hohe Wettbewerbsintensität des Versicherungsmarktes
- › Komplexe, regulatorische Compliance
- › Produkt- und Prozessinnovation (Stichwort: Industrialisierung)
- › Kundenbindung und Steigerung des Marktanteils
- › Beseitigung einer papierbasierten Schadenbearbeitung
- › Verbesserung der Gesamtleistung des Schadenmanagementprozesses (Zeit und Qualität)
- › Optimierung und Steuerung von Reserven, Zahlungen und Forderungen

## Nutzen Sie Ihre Möglichkeiten!

Reagieren Sie auf die Ihnen gestellten Herausforderungen und schöpfen Sie ihr Potential vollständig aus.

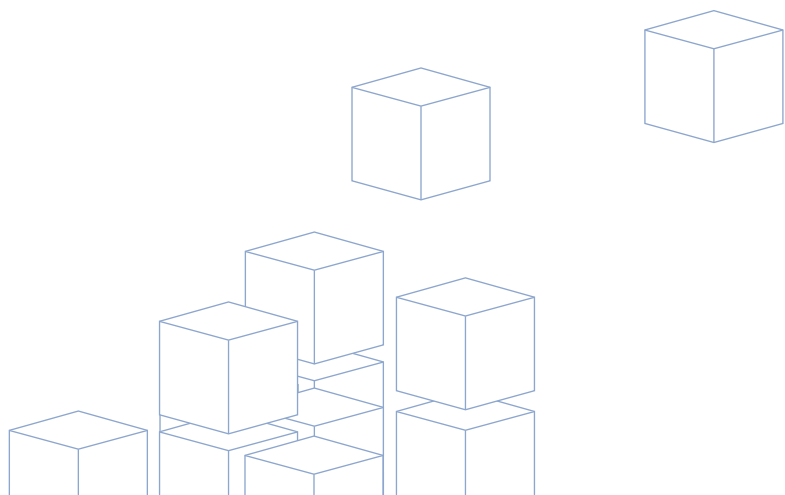
### ■ Steigerung der Kundenzufriedenheit

Schlanke Prozesse,  
kundenindividuelle  
Betreuung und  
integrierte IT-Systeme

Unterstützen Sie Ihren Kunden auf unterschiedlichen Wegen: entweder durch Leistung in Geld, mit Naturalersatz oder durch lokale Servicepartner. Flexible Bearbeitungsprozesse ermöglichen eine kundenindividuelle Betreuung im Schadenfall und bieten einen Mehrwert im „Moment der Wahrheit“.

### ■ Reduzierung der Bearbeitungskosten

Gestalten Sie Ihre internen Prozesse schlank und anpassungsfähig. Durch die Automatisierung von Bearbeitungsschritten und der Bereitstellung sämtlicher schadenrelevanter Daten, sowie durch eine optimale Auslastung von Schadenbearbeitern wird die Durchlaufzeit verkürzt.





# SCHADEN- UND LEISTUNGSMANAGEMENT

DEN „MOMENT DER WAHRHEIT“ AKTIV GESTALTEN

## ■ Kleine Maßnahmen, große Wirkung

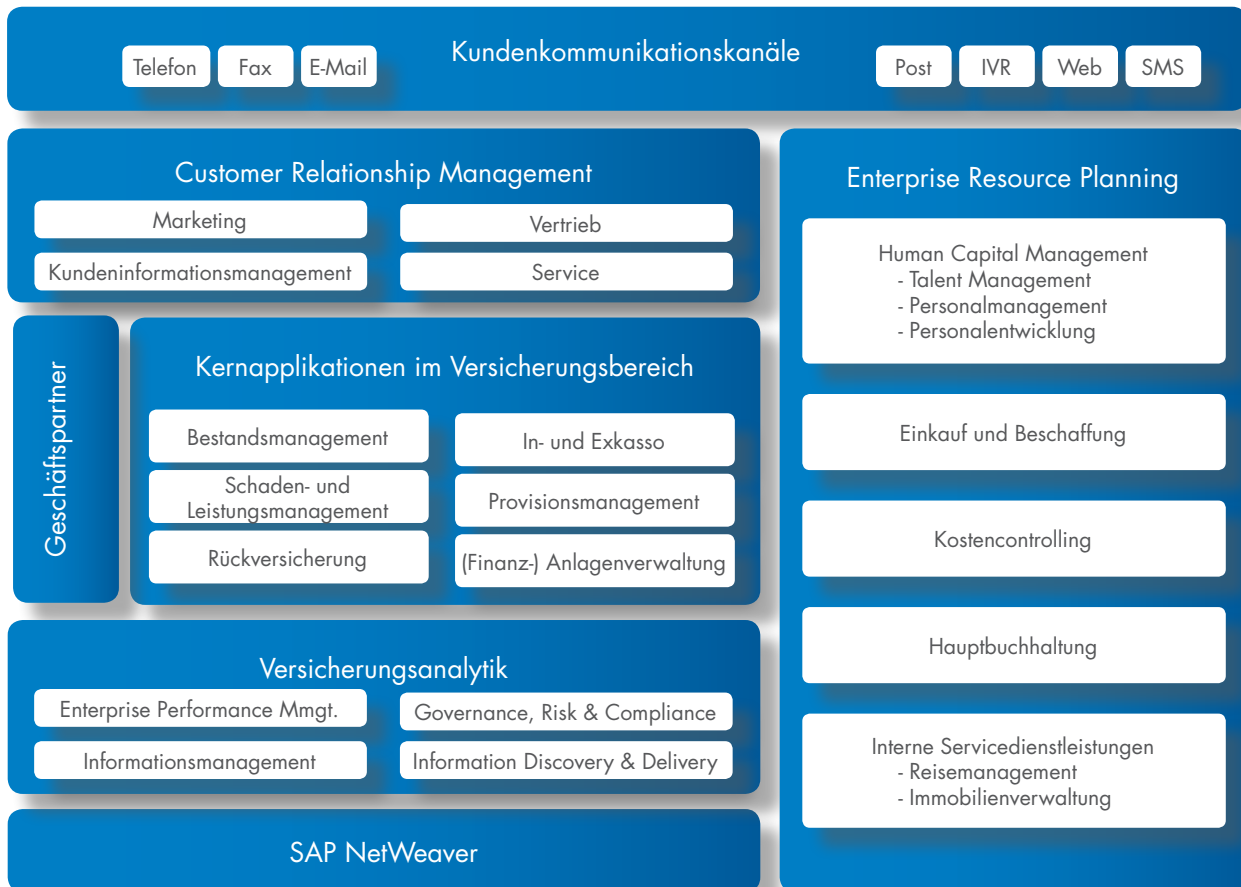
Bei einer Verbesserung von fünf Minuten pro Schadenfall ergibt sich bei einem jährlichen Volumen von 100.000 Fällen ein Kostenvorteil von über 1.000 Personentagen.

Integrierte IT-Systeme, vom Bestands- bis zum Zahlungsverkehrssystem, ermöglichen eine nahtlose Schadenbearbeitung. Können darüber hinaus weitere Applikationen externer Partner eingebunden werden, ist die Harmonisierung gelungen.

## ■ Reduzierung der Schadenaufwände

Nutzen Sie analytische Methoden um Überzahlungen oder Betrug zu unterbinden. Umfassendes Reporting sorgt für Transparenz und unterstützt Sie beim Controlling und der Identifizierung von Kostentreibern. Intelligente Prüfroutinen und Plausibilitäten gewährleisten eine konsistente, vertragsgerechte Bearbeitung ähnlicher Schadenfälle.

## Die SAP for Insurance Landschaft





## Das Leistungsangebot der ConVista

Prozessexpertise und  
erstklassige Techno-  
logiekenntnisse

■ ConVista gestaltet und realisiert Ihre Prozesse rund um das Schadenmanagement. Dazu gehören neben der eigentlichen Schadenbearbeitung auch die nahtlose Integration des Bestandsmanagements und Zahlungsverkehrs sowie externe Services und Themen wie die Betrugserkennung.

Die Prozess-Expertise verbinden wir mit erstklassigen Technologiekenntnissen. Unsere Berater sind spezialisiert auf die Implementierung, Wartung und Weiterentwicklung der SAP-Komponente Claims Management, sowie der Komplettlösung msg.PIA.

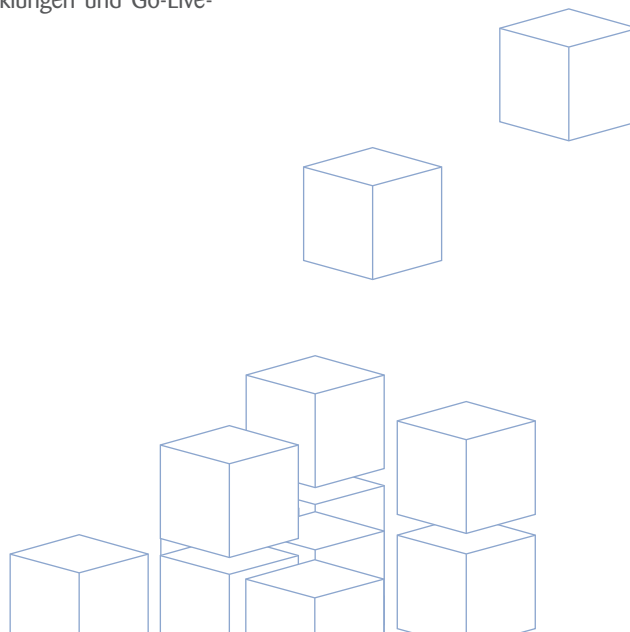
SAP FS-CM ist die Kernkomponente für das Schadenmanagement. Sie wurde als flexible und äußerst anpassbare Software entwickelt, die einen ganzheitlichen Ansatz von Schadenprozessen für die Versicherungssparten Kfz-, Sach-, Haftpflicht-, Unfall-, Kranken- und Lebensversicherung verfolgt. Dabei wurde SAP Claims Management als Stand-alone-System konzipiert – fügt sich jedoch dank standardisierter Schnittstellen hervorragend in eine vorhandene SAP wie auch Non-SAP Systemlandschaft ein.

ConVista konnte sich schon viele Male erfolgreich bei internationalen Implementierungsprojekten beweisen und dabei auf den Erfahrungsschatz und das Know-how Ihrer Berater zurückgreifen. Wir liefern System- und Prozessanalysen, Prozessredesign, Softwarespezifikationen, Umsetzungen/Entwicklungen und Go-Live-Support.

Beispielsweise werden über die von ConVista konzipierten Schnittstellen monatlich etwa 10.000 Schadenfälle gemeldet und in FS-CM verarbeitet.

Das SAP Claims Management unterstützt Sie dabei, die Effektivität Ihrer Geschäftsprozesse fortwährend und nachhaltig zu steigern. In SAP FS-CM können Sie Standardprozesse vollständig automatisieren. Ebenso kann es auch dem Schadenbearbeiter als unentbehrliches Werkzeug „aktiv“ bei der Bearbeitung von komplexen Schaden- oder Leistungsfällen zur Seite stehen. SAP FS-CM unterstützt Sie, strukturiert Schadenfälle von der ersten Schadenmeldung über die Sachbearbeiterzuordnung und der Schadenbearbeitung bis hin zur Leistungszahlung und Regressführung schneller zu bearbeiten, während Sie gleichzeitig Ihre Effektivität steigern und Ihre Kosten erheblich reduzieren können.

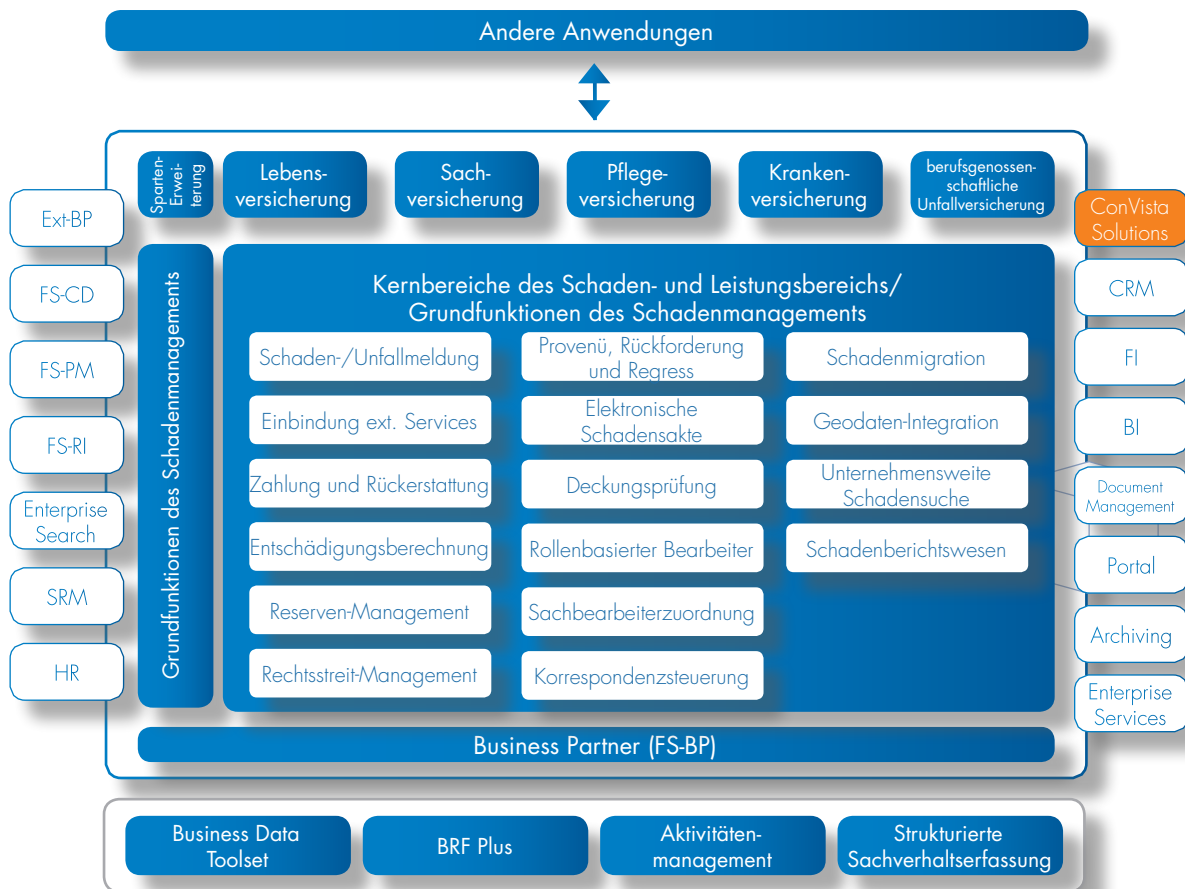
ConVista hat es sich als Beratungs- und Systemhaus zur Aufgabe gemacht, die größtmögliche Effizienz in den Bereichen Standardprozesse, Standardsoftware und Standardbetriebsmodelle für unsere Kunden anzubieten. Eine Effizienzsteigerung für unsere Kunden erreichen wir als ConVista, indem wir das, was wir tun, am besten tun. Konkret bedeutet das, alle wesentlichen Leistungsindikatoren zu optimieren.



## IHRE VORTEILE

- › Schlankere Prozesse, höherer Automatisierungsgrad und kürzere Projektlaufzeiten
- › Kundenindividuelle maßgeschneiderte Lösungen und passgenaue Services im In- und Ausland
- › Konzeption und Implementierung kompletter Schaden- und Leistungsmanagementprozesse
- › Unterstützung bei der Integration von Bestands- und In-/Exkassoprozessen, sowie bei der Einbindung externer Dienstleister und Betrugserkennungsmechanismen
- › Weltweite Unternehmenspräsenz mit jahrelanger Prozess- und Implementierungserfahrung über alle Versicherungssparten hinweg
- › Optimierung und Kontrolle von Reserven, Zahlungen und Forderungen

## Einbettung des FS-CM in eine heterogene Anwendungslandschaft



## Expertise hoch drei!

### Ausgezeichnete Prozesskenntnisse

■ Expertise in den Bereichen Prozess, Technologie und Methodik ist der fundamentale Baustein unserer Arbeit. Basierend auf dem Know-how unserer Berater und Software-Ingenieure entwickeln wir seit vielen Jahren Prozessmodelle, Software und Implementierungsverfahren, die einzig und allein dem Zweck

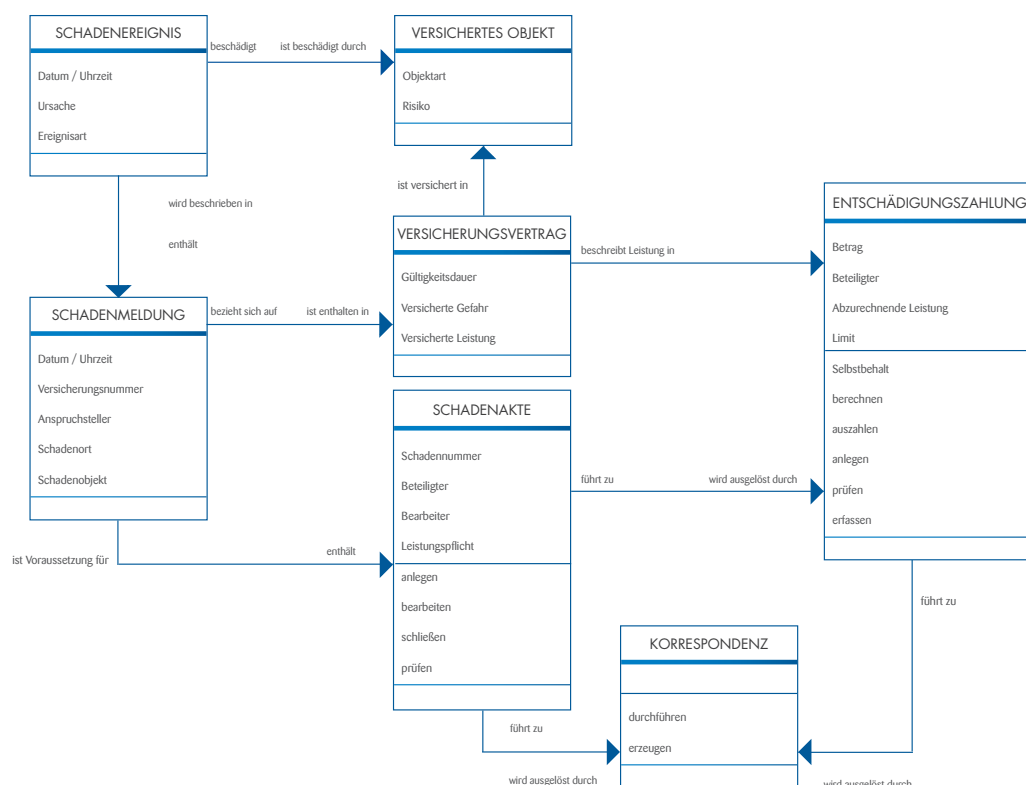
dienen, die Abläufe unserer Kunden im Bereich FS-CM effizienter zu gestalten und so deren Erfolg zu steigern.

Aus diesem Grunde bündeln wir unser Wissen und unsere Erfahrungen in unserem Referenzmodell:

### UNSER REFERENZMODELL

- › Das ConVista Referenzmodell bietet einen strukturierten und standardisierten Aufbau aller wichtigen Objekte und Prozesse, die für die Schadenbearbeitung notwendig sind.
- › Durch die objekt- und prozessorientierte Darstellung ist eine schnelle Auffassung aller relevanten Zusammenhänge in der Schadenbearbeitung im Vergleich zu anderen textbasierten Dokumentationen wesentlich besser gewährleistet.
- › Die Integration von Objekt- und Prozessmodellen bildet die Grundlage für die Konzeption stabiler Anwendungslandschaften.
- › Unser Referenzmodell basiert auf jahrelanger Erfahrung im Bereich der Schadensbearbeitung und wird von unseren Fachleuten kontinuierlich weiterentwickelt.
- › Es unterstützt uns bei unserem strukturierten Vorgehen und beschleunigt und vereinfacht die Erstellung von Blueprints und Solution Proposals erheblich.

### Referenzmodell am Beispiel Schadenmanagement





# SCHADEN- UND LEISTUNGSMANAGEMENT

DEN „MOMENT DER WAHRHEIT“ AKTIV GESTALTEN

## Methoden-Know-how

■ Integrierte und schlanke Projekte im Bereich des Claims Managements werden durch unser Prozess-Modell namens C-ENS unterstützt. C-ENS Business Engineering ist ein etabliertes Verfahren Objekte, Methoden und Prozesse zu konfigurieren und durch deren anschauliche Verknüpfung einen bleibenden Mehrwert für ihr Unternehmen zu generieren.

## Technologieverständnis

■ Unsere Prozess- und Methodenexpertise verbinden wir mit erstklassigen Technologiekenntnissen. Als Special Expertise Partner der SAP sind unsere Berater spezialisiert auf die Implementierung, Wartung und Weiterentwicklung des Schadenmanagementsystems SAP FS-CM.

## ConVista Academy

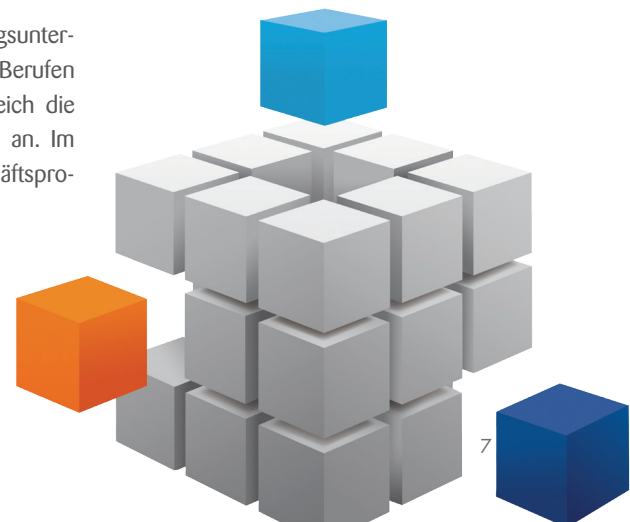
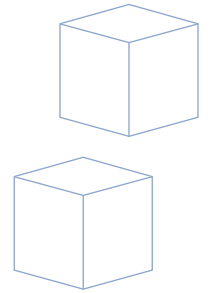
■ In der ConVista Academy bieten wir nicht nur unseren Mitarbeitern, sondern auch interessierten Kunden, ein breit gefächertes Schulungsprogramm an – beispielsweise:

### SAP FS-CM LoB Funktionalitäten

Mit der SAP FS-CM Branchen-Funktionalitätenschulung wird Ihnen ein umfassender fachlicher Überblick über das Schadenmanagement gegeben. Vor allem die flexible Systemausrichtung an die spartenspezifischen Prozesse für Leben-, Komposit- und Krankenversicherung begleitet von detaillierten Übungsaufgaben stehen hier im Fokus. Gerne passen wir den Schulungsschwerpunkt an Ihre individuellen Branchenbedürfnisse an.

### Allgemeine Einführung in die Versicherungswirtschaft

Oftmals sind in den diversen Abteilungen eines Versicherungsunternehmens Mitarbeiter tätig, die aus versicherungsfremden Berufen stammen. Aus diesem Grund bieten wir seit Jahren erfolgreich die Schulung „Allgemeine Einführung in die Versicherungslehre“ an. Im Rahmen dieses Kurses werden Grundkenntnisse zu den Geschäftsprozessen eines Versicherungsunternehmens vermittelt.



## ■ IHRE ANSPRECHPARTNER

### Ulrich Hille

Associate Partner

**E-Mail** Ulrich.Hille@ConVista.com

**Mobil** +49 177 888 00 68

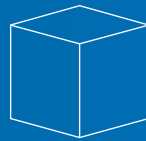


### Christian Novak

Process Manager

**E-Mail** Christian.Novak@ConVista.com

**Telefon** +43 676 676 96 72



■ [www.ConVista.com](http://www.ConVista.com)

