

AUTOMATISIERUNG DES AUFTRAGS-MANAGEMENTS MIT HILFE VON KI



Die Deutsche Schaden-Service GmbH (DSS) zählt zu den führenden Schadenmanagement Dienstleistern für alle Phasen der Schadensbearbeitung und Reparatursteuerung. Deutschlandweit bietet sie Versicherungen die Begutachtung, Bewertung und Instandsetzung von Sach- und Haftpflichtschäden an. Durch die Verbindung digitaler Prozesse mit Sachverstand und fachkundigem Service gewährleistet die DSS eine schnelle, effiziente und kundenorientierte Schadensregulierung bzw. -behebung.

HERAUSFORDERUNG

DSS hatte sich zum Ziel gesetzt, die Verarbeitung neu eingehender schadensbezogener Dokumente zu automatisieren, um die Bearbeitung von Sachverständigenaufträgen zu beschleunigen. Vor Projektbeginn bearbeitete das Unternehmen rund **15.000 Fälle pro Jahr**.

Bis dahin mussten alle Dokumente **manuell gelesen, sortiert und in Backend-Systeme eingegeben werden**. Dies führte zu Verzögerungen bei der Bearbeitung, uneinheitlicher Datenqualität und einem hohen operativen Aufwand. Zudem erschwerte das Fehlen standardisierter, digitaler Prozesse die schnelle und zuverlässige Extraktion relevanter Informationen.

Eine zusätzliche Herausforderung stellte die **Vielfalt der Dokumente und Eingangskanäle** dar, die eine einheitliche Kategorisierung und eine konsistente Einleitung der Workflows erschwerte.

Um diesen Herausforderungen zu bewältigen, entschied sich DSS für die Einführung einer **KI-gestützten Input Management Lösung**. Diese sollte Dokumente automatisch lesen, verstehen und relevante Informationen daraus extrahieren, gleichzeitig jedoch den Mitarbeitenden die Möglichkeit bieten, Ergebnisse zu prüfen und bei Bedarf zu korrigieren, um eine hohe Genauigkeit sicherzustellen.

LÖSUNG

Für ihren ersten KI-Anwendungsfall wählte DSS **DIGITALL** als Partner, um einen **automatisierten Input-Management-Prozess** für den Business Case „Prozess zur Beauftragung von Schadensgutachten“ umzusetzen.

Die **Azure-basierte Lösung** verarbeitet eingehende Dokumente automatisch und nutzt **OpenAI-Modelle** und **Prompt Engineering**, um relevante Versicherungsinformationen zu klassifizieren, analysieren und extrahieren. Der Workflow wird über eine Flask-App gesteuert. Eine Admin-Konsole ermöglicht es Geschäftsanwendern zudem, Prompts zu konfigurieren, Ergebnisse zu überwachen und Extraktionsregeln ohne technischen Aufwand anzupassen.

Die extrahierten Daten werden regulär automatisch an das Drittsystem übertragen. Um die Zuverlässigkeit zu gewährleisten, verfügt die Lösung über einen bedingten **Human-in-the-Loop-Mechanismus**, der nur bei fehlgeschlagener API-Übertragung aktiviert wird. Mitarbeitende können die Daten dann validieren und korrigieren, bevor sie erneut gesendet werden.

DSS bearbeitet eingehende Anfragen jetzt deutlich schneller, reduziert manuelle Aufwände und stellt eine konsistente Datenqualität über alle Kanäle hinweg sicher, mit messbaren Ergebnissen:

- Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Fall reduziert von **10 auf 2 Minuten**
- **80 %** Einsparung bei den Personalkosten
- Einsparung von **1,5 Vollzeitäquivalenten (FTE) pro Jahr**



www.deutscheschadenservice.de



Versicherungen



Microsoft



Azure OpenAI Services,
Document Intelligence

- **5X SCHNELLERE FALLBEARBEITUNG**
- **80% EINSPARUNG BEI DEN PERSONALKOSTEN**
- **EINSPARUNGEN BEI VOLLZEITSTELLEN**