

Schadensmanagement automatisieren

Iron Mountain Claims Management

Herausforderungen für Unternehmen

Mit der Bearbeitung von Schadensfällen verdienen die Versicherer ihr Geld und schöpfen Wert für Ihre Kund:innen. Die versierten Verbraucher von heute erwarten eine umgehende Kommunikation über und Transparenz bei der Schadenregulierung sowie eine schnelle Abwicklung. Die Erfüllung dieser höheren Kundenerwartungen bei gleichzeitiger Steigerung der Rentabilität und dem Schutz sensibler Daten vor zunehmenden Cyberbedrohungen ist eine große Herausforderung.

Auswirkung

Manuelles Schadensmanagement in Papierform ist unglaublich arbeitsintensiv, schmälert den Gewinn und belastet die Mitarbeiter:innen mit zeitraubenden, lästigen Aufgaben, die sie von der persönlichen Kundenbetreuung abhalten. Tatsächlich macht die manuelle Schadensabwicklung rund 70 % des Budgets eines typischen Versicherungsunternehmens aus.¹

Gleichzeitig erwarten die Verbraucher von heute einen sofortigen, aufmerksamen Service. Eine ineffiziente Bearbeitung von Schadensfällen wirkt sich auf das Kundenerlebnis aus. Umfragen haben gezeigt, dass 31 %

der Versicherungsnehmer:innen mit den jüngsten Erfahrungen im Bereich Schadenregulierung nicht zufrieden waren; 30 % von ihnen wechselten deshalb den Anbieter, und weitere 47 % zogen einen Wechsel in Betracht.²

Darüber hinaus sind Datenschutz, Sicherheit und Compliance für Versicherungsunternehmen von entscheidender Bedeutung und die Branche ist stark reguliert. Die manuelle Verwaltung von papierbasierten und elektronischen Schadensdatensätzen in separaten Workflows beeinträchtigt Transparenz und Prüfbarkeit und erschwert oder gefährdet die Datensicherheit.



Fakten aus der Branche

31 % der Kund:innen wechseln nach schlechten Erfahrungen mit Schadensfällen den Anbieter, und weitere 47 % erwägen einen Wechsel.

[Accenture](#)



Was wäre, wenn ...

Iron Mountain Claims Management hilft Ihnen dabei:

- > Kosten zu senken und die Rentabilität zu steigern.
- > Das Kundenerlebnis zu verbessern, um einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen.
- > Datenschutz, Sicherheit und Compliance zu verbessern.

Iron Mountain Claims Management

Iron Mountain, Ihr vertrauenswürdiger Partner mit mehr als 70 Jahren Erfahrung im Informationsmanagement, stellt Ihnen ein Enterprise-Content-Management-System (ECM) zur Verfügung, das die Anforderungen der Versicherungsbranche erfüllt und Ihnen dabei hilft:

- > **Kundendatensätze schneller zu erfassen:** Versicherungsvertreter können Dokumente von jedem beliebigen Webbrowser aus sicher in das System hochladen. Durch automatisierte Prozesse werden die Informationen schnell und präzise in das System eingespeist.
- > **Papierdokumente zu digitalisieren:** Sie können vorhandene Papierdokumente selbst digitalisieren, oder Iron Mountain kann dies für

Sie übernehmen. Die optische Zeichenerkennung (OCR) extrahiert Inhalte, um sie leicht durchsuchen zu können. Iron Mountain bietet Low-Code/No-Code-Funktionen, so dass Sie automatisierte Workflows noch besser an Ihre spezifischen Anforderungen anpassen können, um schnellere und genauere Ergebnisse zu erzielen.

- > **Daten plattformübergreifend zu vernetzen:** Durch die Integration mit den wichtigsten Versicherungssystemen werden Daten plattformübergreifend miteinander verbunden, um Informationssilos aufzubrechen und den Zugriff auf alle relevanten Informationen an einem Ort zu ermöglichen.
- > **Jederzeit und überall Zugriff zu ermöglichen:** Versicherungsmitarbeiter:innen können auf unserer sicheren ECM-Plattform problemlos auf Dokumente zugreifen und diese durchsuchen, während Versicherungsnehmer:innen den Status ihres Antrags im Internet einsehen können.
- > **Ihr Unternehmen zu schützen:** Unsere Content-Plattform erfüllt Branchenstandards und Richtlinien zur Datenaufbewahrung und bietet Funktionen, die Ihnen dabei helfen, auf Prüfungen und Offenlegungsanfragen zu reagieren.

- > **Den gesamten Lebenszyklus zu verwalten:** Iron Mountain kann über Ihre physischen Dokumente verfügen, indem wir sie sicher aufbewahren, vernichten oder an Sie zurückschicken.

Die Ergebnisse haben einen erheblichen Einfluss auf Ihren Gewinn und helfen Ihnen dabei:

- > **Zeit und Geld zu sparen:** Optimieren Sie Prozesse, um die Zeit für die Bearbeitung von Schadensfällen zu verkürzen, und ermöglichen Sie es Mitarbeiter:innen, Kund:innen zu betreuen und so das Wachstum des Unternehmens zu fördern.
- > **Besseren Kundendienst zu bieten:** Schnelligkeit, Transparenz und präzise Kommunikation helfen Ihnen, neue Kundschaft zu gewinnen und zu binden und Ihren Marktanteil zu erhöhen.
- > **Sicherheit und Compliance zu verbessern:** Besserer Schutz sensibler Daten und optimierte Einhaltung von Prüfungs- und Offenlegungsvorschriften. Durch die Automatisierung werden menschliche Fehler reduziert, sodass eine ordnungsgemäße Schadenregulierung gewährleistet werden kann.

1 Medium, [Document Automation in Insurance Claims Processing](#), Januar 2023.

2 Accenture, [Poor Claims Experiences Could Put Up to \\$170B of Global Insurance Premiums at Risk by 2027, According to New Accenture Research](#), August 2022.

DE: 0800 408 0000 | ironmountain.com/de
AT: +49 40 521 08 170 | ironmountain.com/at
CH: 0800 00 24 24 | ironmountain.com/ch

Über Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), gegründet 1951, ist der weltweit führende Anbieter von Archivierungs- und Informationsmanagement-Services. Auf Iron Mountain vertrauen mehr als 225.000 Unternehmen weltweit. Das Unternehmen bietet eine Infrastruktur von ca. 8,6 Millionen Quadratmetern, verteilt auf über 1.450 Einrichtungen in 56 Ländern. Iron Mountain speichert und schützt Milliarden von Informationen, darunter geschäftskritische Dokumente, hochsensible Daten sowie kulturelle und historische Vermögenswerte. Das Dienstleistungsportfolio umfasst sichere Archivierung, Informationsmanagement, digitale Transformation, sichere Vernichtung sowie Rechenzentren, Cloud Services und Kunstarchivierung und -logistik. Iron Mountain hilft Kunden, Kosten und Risiken zu verringern, Richtlinien einzuhalten, sich gegen Notfälle zu wappnen und eine digitalere Arbeitsweise umzusetzen.

© 2023 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Bergsymbol sind registrierte Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. © 2023 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Bergsymbol sind registrierte Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.