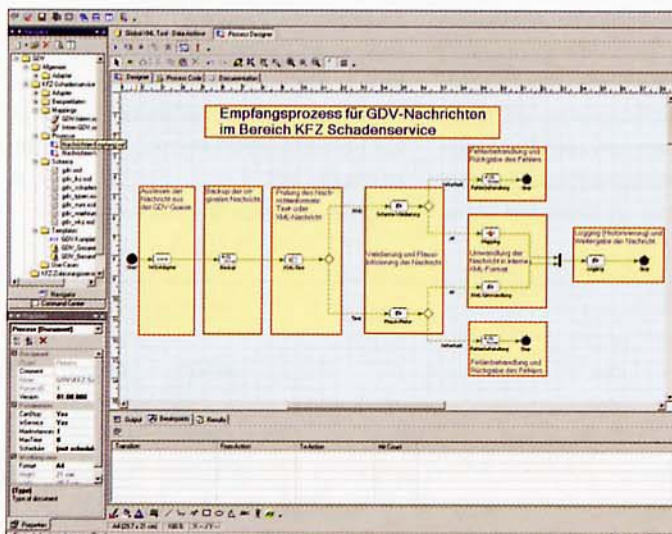


EIN COCKPIT FÜR ALLE FÄLLE

UM DIE PROZESSSTEUERUNG IN DER SCHADENSABWICKLUNG ZU AUTOMATISIEREN, WIRD EINE SERVICEORIENTIERTE ARCHITEKTUR EINGESETZT. DABEI ERMÖGLICHEN DIE SCHNITTSTELLEN ZWISCHEN ALLEN BETEILIGTEN EINE MEDIENBRUCHFREIE KOMMUNIKATION.

VON DORIS JESSEN



Mit dem Prozessdesigner werden Geschäftsvorgänge modelliert.
Quelle: SoftProject

Wenn es auf der Straße kracht, kann jedermann froh sein, wenn nur Blech und Glas zu Bruch gehen. Aber schon geringe Unfallschäden kosten Zeit und Geld: Autos müssen abgeschleppt werden, die Werkstatt ist auszuwählen, eventuell ein Sachverständigengutachten einzuholen, ein Mietwagen zu bestellen. Mit der Versicherung, sei es Haftpflicht oder (Voll-)Kasko, muss die Schadenübernahme geklärt werden. Und das alles in kürzester Zeit, denn wer verzichtet schon gern lange auf sein gewohntes Auto.

Um Geschädigten nach Unfällen den bestmöglichen Service zukommen zu lassen, unterstützt die The Innovation Group oder TIG GmbH (früher Motorcare) seit 1996 in Deutschland rund 20 Versicherungsgesellschaften mit innovativen Service-Leistungen. Das mittelständische Unternehmen, in dem unter anderem 30

Mitarbeiter aus der KFZ- und Versicherungsbranche tätig sind, vermittelt in Deutschland täglich 200 Unfallreparaturen. Weltweit wickelt TIG einige Hunderttausend Unfallschäden pro Jahr ab.

Mit ihrem Komplettservice nimmt TIG dem Versicherungsunternehmen quasi als Outsourcing-Partner das Schadensmanagement rund um einen Auto-unfall ab: Die Mitarbeiter der TIG nehmen in ihrem Call Center im Namen der Versicherung die Schadenmeldung entgegen und ergänzen eventuell fehlende Informationen aus dem Versicherungsdatenbestand. TIG übermittelt dem Versicherungsunternehmen die Schadensmeldung und die Kostenkalkulation der Werkstatt und überprüft die Reparaturkostenrechnung auf Einzelpositionen. Hat der Geschädigte selbst noch keine Werkstatt beauftragt, empfiehlt TIG aus

seinem Netz einen von mehr als 500 Karosserie- und Lackierfachbetrieben und vereinbart auf Wunsch den Reparaturtermin. Für die Ersatzwagen stehen rund 900 Mietwagenstationen zur Verfügung.

› DIE LAST DER MEDIENBRÜCHE

Was in der Theorie so einfach klingt, funktioniert in der Praxis nur dann effizient, wenn die Auftragsabwicklung jederzeit nachvollziehbar ist und eventuelle Probleme sofort erkannt und beseitigt werden können. Der Datenaustausch mit den 20 Versicherungsunternehmen war nicht völlig reibungslos mit ihren jeweils unterschiedlichen IT-Infrastrukturen und Standards. Matthew Whittall, Geschäftsführer von TIG in Deutschland: „Die Schadensabwicklung mit ihren vielen Teilschritten war kaum automatisiert. Durch Faxe, Briefe und Telefonate ergaben sich jede Menge Medienbrüche, die zum Beispiel beim Abtippen von Namen und Zahlen wiederum zu Fehlern in der Bearbeitung führten. Der Ablauf blieb insgesamt wenig transparent.“

So war die Aufgabenstellung, den Geschäftsprozess der Auftragsabwicklung – von der Schadensmeldung über die Reparaturkostenkalkulation und die Rechnung bis zur Kostenübernahme – transparenter zu gestalten. Dafür war der Datenaustausch zwischen den Geschäftspartnern zu automatisieren und durch genormte Verfahren zu verbessern. Schnittstellen zwischen TIG, den Werkstätten und Versicherungsunternehmen sollten eine medienbruchfreie Kommuni-

kation ermöglichen, um so die Bearbeitungszeiten zu verkürzen und die Fehlerquoten zu minimieren. Ein weiterer Wunsch seitens TIG war, die neuen Geschäftsprozesse auch über Web Services zur Verfügung zu stellen, um den Sachbearbeitern von TIG einen standortunabhängigen Zugriff zu ermöglichen.

› SERVICEORIENTIERTE ARCHITEKTUR

Die Lösung des Problems lag darin, eine Kommunikationsplattform im Rahmen einer serviceorientierten Architektur aufzubauen, die TIG die standardisierte und einfache Abwicklung des Werkstattmanagements erlaubt. „Wir entschieden uns für die Zusammenarbeit mit Softproject, weil das Software-Unternehmen spezialisiertes Branchen-Know-how im Versicherungsumfeld besitzt. Die vorkonfigurierten Geschäftsprozesse waren daher relativ schnell und kostengünstig an unsere Erfordernisse anzupassen“, begründet Whittall seine Entscheidung

FALLSTUDIE THE INNOVATION GROUP (TIG) GMBH

DAS PROBLEM:

Datenaustausch für KFZ-Schadensmanagement von der Aufnahme der Schadensmeldung bis zur Überprüfung der Reparaturkostenrechnung auf Einzelpositionen nicht reibungslos; Medienbrüche und Fehler

DIE ANFORDERUNG:

Automatisierung und transparente Gestaltung des Geschäftsprozesses der Auftragsabwicklung; Web Services

DIE LÖSUNG:

XML-basierter Enterprise Service Bus X4; X4 Process Engine; Xpilot

DER LÖSUNGSANBIETER:

SoftProject GmbH, Dirk Detmer
Tel.: 0 72 21 / 3 02 48-0
Fax: 0 72 21 / 3 02 48-29
dirk.detmer@softproject.de
www.softproject.de

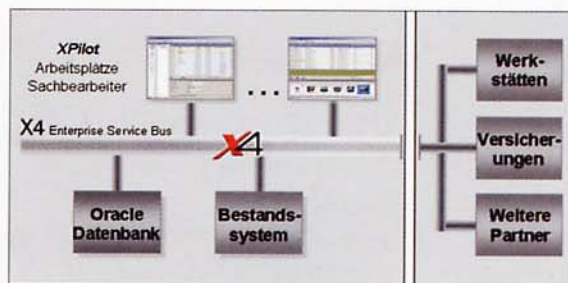
ANWENDERKONTAKT:

The Innovation Group (SBPO) GmbH
Geschäftsführer: Matthew Whittall
Tel.: 07 11 / 6 64 90-0,
Fax: 07 11 / 6 64 90-45
info@tig-sbpo.de; www.tig-sbpo.de

für die Baden-Badener Software-Schmiede. Zwecks Datenkommunikation mit den Werkstätten und Versicherungsunternehmen kam der XML-basierte Enterprise Service Bus X4 zum Einsatz. Die Prozesssteuerung der Workflows erfolgt über die X4 Process Engine auf der Basis von Mapping-, Routing- und Message-Handling-Funktionen. Sie überwacht den Nachrichtenaustausch, um automatisch passende Folgeaktionen einzuleiten. Die Sachbearbeiter nutzen als „Auftragscockpit“ das Auftragsmanagementsystem XPilot, das alle Aufträge in einem einheitlichen Look & Feel visualisiert.

Diese Softwarelösung ermöglicht es, die verschiedenen Geschäftsprozesse der Schadensabwicklung ohne Programmieraufwand grafisch zu modellieren und abzubilden. „In X4 sind alle Regeln für die Dienstleistungen der TIG hinterlegt. Dem Sachbearbeiter wird durch Xpilot genau vorgegeben, wie er die einzelnen Schritte abuarbeiten hat“, erklärt Dirk Detmer, Geschäftsführer der Softproject GmbH.

Zunächst analysierte Softproject die Infrastruktur, Betriebssysteme und Datenbanken von TIG, um die vorhandenen Assets in das neue System integrieren zu können. Nachdem die Leitungsinfrastruktur zwischen TIG und seinen Geschäftspartnern aufgesetzt war, erfolgte die Installation von X4-Server und XPilot auf den Clients. „Anschließend haben wir das vorhandene Regelwerk an die TIG-spezifischen Erfordernisse angepasst, zum Beispiel durch zusätzliche Plausibilitätsprüfungen oder Warn- und Fehlermeldungen“, beschreibt Detmer seine Arbeit. Praktische Beispiele sind unter anderem die Definition von elektronischen Akten für Schadensfälle und deren Integration in die Prozesse des Werkstattmanagements, die einfache Bereitstellung von Kundendaten in einem Portal-Layout und



TIG-Systemkonfiguration: alle Partner mit X4 vernetzt. (Quelle: SoftProject)

die Anbindung von Altanwendungen durch proprietäre Adapter. Die Sachbearbeiter können alle Daten in Form von Verlaufsprotokollen abrufen. Die modellierten Geschäftsprozesse stehen auch als Web Services bereit.

Das Projekt begann im Juli 2004 und war bereits wenige Wochen nach Aufsetzen der Infrastruktur abgeschlossen. Da das „Cockpit“ sehr einfach zu bedienen ist, kamen die Mitarbeiter mit nur einem Tag Schulung aus. Die prozessorientierte Auftragsbearbeitung ist bei TIG nun seit Mitte 2004 im Einsatz. „Wir wickeln heute 4.000 Unfallschäden pro Monat bei reduzierter Fehlerquote ab. Durch die erhöhte Effizienz rechnen wir damit, dass sich die Lösung in rund einem Jahr amortisiert“, so Whittall. ■

Doris Jessen ist Fachjournalistin in Hamburg.

Firmenadressen ONLINE

Alle 5,5 Mio. Firmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz für Ihre gezielte Neukundenwerbung.

Neue potenzielle Kunden in Sekundenschnelle?

So einfach geht's:

1. Adressen unter www.schober.com nach Branche, Region, Betriebsgröße, Entscheider und vielen weiteren Kriterien auswählen und direkt auf Ihren PC überspielen.
2. Mit potenziellen Kunden sofort in Kontakt treten: schriftlich, telefonisch oder per E-Mail.

Chancen wie noch nie für Anlässe nach Maß:

Einladung zur Leistungsschau, Saisonöffnung, persönliche Beratung, Jubiläum, Sonderverkäufe, Spendenaufruf und für tausend andere Anlässe.

Telefon:

0180 5 088551

(12 Ct./Min.)

www.schober.com

Schober

INFORMATION GROUP