

FilialFinder: Maßgeschneiderte Lösungen für die Schadensregulierung

Ein komplizierter Handgelenksbruch oder der unerfreuliche Leitungswasserschaden nach dem Urlaub: Für die Mitarbeiter eines Versicherungsunternehmens gehören diese Szenarien zum täglichen Aufgabenspektrum. Als eine der größten deutschen Versicherungs-Gruppen mit über 6 Millionen Mitgliedern nutzt die Debeka-Gruppe bei der Schadensregulierung jetzt eine neue Suchtechnologie, um den Versicherten im akuten Schadensfall unkompliziert weiterzuhelfen.

Neben der Skalierbarkeit hinsichtlich Datenbestand und Useranzahl spielte das Customizing der Lösung auf die individuellen Anforderungen eine wichtige Rolle. Die Kennzeichnung der Adressgruppen mit unterschiedlichen Symbolen, die Ermittlung der Adressen nicht nach Vorgabe eines Kilometer-Radius, sondern bis eine vorgegebene Anzahl von Treffern erreicht ist, setzte das YellowMap-Entwicklerteam die konkreten Vorstellungen um. So sind Selektionen nach Adressgruppe sowie nach Spezialisierung innerhalb der Adressgruppe möglich. Ebenso maßgeschneidert: Die Suche nach Namen oder einer Zeichenkette in speziellen Datenfeldern. Für die Entscheidung, YellowMap als Dienstleister zu wählen, sprach außerdem das Thema Datensicherheit – nicht nur in der Versicherungsbranche eine sensible Frage. Der Sicherheitsaspekt war somit ein zentrales Thema der Umsetzung: Der Aufruf der Anwendung funktioniert nur mit der Debeka-IP. Das Login wurde zudem mit einem speziellen internen Berechtigungssystem gekoppelt. Zum Schluss wurde das Look'n'Feel des neuen Suchwerkzeuges nach Vorlage des Debeka Styleguides umgesetzt, so dass die Mitarbeiter eine Benutzer-Oberfläche vorfinden, die sie von internen Applikationen gewohnt sind und ohne Eingewöhnung bedienen können.



Individuelle Anforderungen

Neben der Skalierbarkeit hinsichtlich Datenbestand und Useranzahl spielte das Customizing der Lösung auf die individuellen Anforderungen eine wichtige Rolle. Die Kennzeichnung der Adressgruppen mit unterschiedlichen Symbolen, die Ermittlung der Adressen nicht nach Vorgabe eines Kilometer-Radius, sondern bis eine vorgegebene Anzahl von Treffern erreicht ist, setzte das YellowMap-Entwicklerteam die konkreten Vorstellungen um. So sind Selektionen nach Adressgruppe sowie nach Spezialisierung innerhalb der Adressgruppe möglich. Ebenso maßgeschneidert: Die Suche nach Namen oder einer Zeichenkette in speziellen Datenfeldern. Für die Entscheidung, YellowMap als Dienstleister zu wählen, sprach außerdem das Thema Datensicherheit – nicht nur in der

Versicherungsbranche eine sensible Frage. Der Sicherheitsaspekt war somit ein zentrales Thema der Umsetzung: Der Aufruf der Anwendung funktioniert nur mit der Debeka-IP. Das Login wurde zudem mit einem speziellen internen Berechtigungssystem gekoppelt. Zum Schluss wurde das Look'n'Feel des neuen Suchwerkzeuges nach Vorlage des Debeka Styleguides umgesetzt, so dass die Mitarbeiter eine Benutzer-Oberfläche vorfinden, die sie von internen Applikationen gewohnt sind und ohne Eingewöhnung bedienen können.

"Die Anwendung ist betriebssystemunabhängig in der Hauptverwaltung und den schadenbearbeitenden, lokalen Geschäftsstellen nutzbar; der administrative Aufwand ist minimal." Bernd Kirst, Projektverantwortlicher in der Koblenzer Zentrale

Der Vorteil für die Versicherten

Sie erhalten bereits während des Telefonats mit ihrer Versicherung Auskunft über Name, Telefon und Adresse eines geeigneten Dienstleisters in nächster Nähe. Zusätzlich erhält der Versicherte eine detaillierte Wegbeschreibung per Post oder E-Mail, falls eine Anreise zum Spezialisten nötig ist.

Praktisches Suchwerkzeug

Neben den Versicherten profitieren auch die Mitarbeiter in der Schadensregulierung und in der internen Verwaltung profitieren von den Vorteilen ihres neuen Suchwerkzeugs. Sie gehen bequem über den Internetbrowser in die Suche und erhalten auf Knopfdruck die notwendigen Informationen. Die Adressdaten mit ergänzenden Informationen werden einmal wöchentlich aus dem Debeka-Kernsystem extrahiert und von YellowMap in der Lösung aktualisiert.

Ansprechpartner:

YellowMap AG

Christopher Schmitt
Vertriebsleiter FilialFinder
Tel.: 0721 9638-642
Vertrieb@YellowMap.de
www.YellowMap.de