

Ausgangssituation

Die zentrale Datenbank enthält über 600 Millionen Versicherten-, Vertrags- und Schadendaten. Jährlich erreichen die Allianz per Post rund 30 Millionen Schriftstücke – teils strukturiert, teils unstrukturiert, teils unvollständig, teils mit ungenauen Informationen.

Der erste Verarbeitungsschritt ist die Digitalisierung und damit die ordnungsgemäße Zuordnung der Dokumente zu Versicherten und Verträgen.



Allianz setzt auf matchmaker als zentrale Suchtechnologie

Deutlich Erhöhung der Produktivität und Automatisierungsrate

Der Abgleich und die Zuordnung zwischen jedem einzelnen Dokument und der zentralen Datenbank erfolgt teilweise manuell, teilweise automatisiert und bedarf den Einsatz einer leistungsstarken Suchmaschine.

Ca. 400 Mitarbeiter der Posteingangsbearbeitung greifen über die Suche auf den Datenbestand zu. Im nächsten Projektschritt kommen ca. 7.000 Mitarbeiter der Call-Center und der Sachbearbeitung hinzu. Mithilfe einer fehlertoleranten, hochperformanten Datenbanksuche sollte unter anderem eine deutliche Beschleunigung der Abläufe und Steigerung der Produktivität erreicht werden. Ziele wie die massive Stärkung der Zuordnungs-Automatisierung und eine starke Verbesserung der Bearbeitungsqualität bei gleichzeitiger Reduktion der Bearbeitungszeit pro Fall standen ebenfalls auf der Agenda.

Das Auswahlverfahren

Im Auswahlverfahren wurden die benötigten Anforderungen an die Suchanwendung geprüft: das Automatisierungspotential für automatische Datenbanksuchen und die Vorteile für die manuelle Recherche. Aufgrund des großen Datenbestands waren weitere Kriterien wie Technologie und Software-Architektur, Skalierbarkeit, Usability / Admin-User Interfaces, Qualität und die Geschwindigkeit der Fehlertoleranz wichtig. Sieben international renommierte Suchanwendungen wurden evaluiert. Nach ausführlicher Prüfung wurde mit zwei Anbietern ein Proof-of-Concept als Test unter Realbedingungen durchgeführt. Am Ende stand fest: exorbyte war in allen Prüfungskriterien mehrheitlich führend, wie z.B. in der Erkennungsqualität, Performance, Flexibilität, Wirtschaftlichkeit und Eignung der Systemarchitektur für die Aufgabenstellung.

Das Projekt

Zunächst wurde die Datenbank speziell aufbereitet und der Index signifikant optimiert. Daraufhin wurde die Suchmaschine individuell konfiguriert und implementiert. In der ersten Projektphase wurde die optimierte

Datensuche für die 200 Mitarbeiter des Posteingangs umgesetzt. exorbyte erfüllte alle Projektvorgaben und lieferte Lösungen für diverse zusätzliche Anforderungen, die sich während des Projektes ergaben.

Erfolg auf ganzer Linie

Alle kommerziellen und nicht-kommerziellen Ziele wurden erreicht. Die Produktivität und Automatisierung ist erheblich gestiegen. Der ROI bei diesem Projekt wurde in deutlich unter einem Jahr erreicht.



Die Allianz Gruppe ist einer der führenden Finanzdienstleister der Welt. Mehr als 78 Millionen Kunden in rund 70 Ländern vertrauen auf die Solidität, die Kompetenz und den Service im Zeichen der Allianz. Dieses Vertrauen rechtfertigen rund 142.000 Mitarbeiter mit ihrem Engagement, ihrer Kundenorientierung und ihrem Sachverstand. Menschen, die Leistung zeigen wollen, finden hier vielfältigste Chancen, sich zu beweisen und individuell weiterzuentwickeln – deutschlandweit und international.