

ABBYY-Lösungen für intelligente Automatisierung vereinfachen Korrespondenzmanagement der Ecclesia Gruppe



– Bei der Entscheidung für ABBYY waren hauptsächlich korrekte Abgleichergebnisse ausschlaggebend und die hervorragende persönliche Betreuung und das hohe Engagement durch die ABBYY-Mitarbeitenden hat uns überzeugt.

↳ Dirk Borsetzky,
CIO der Ecclesia Gruppe

Mit mehr als 2.400 Mitarbeitenden und einem Prämienvolumen von 2,5 Mrd. Euro ist die Ecclesia Gruppe der größte deutsche Versicherungsmakler für Unternehmen und Institutionen und einer der führenden in Europa. Mit ABBYY kann die Ecclesia den Zeitaufwand für die Postzuordnung erheblich reduzieren und sich auf die Optimierung des Kundenservice konzentrieren.

Herausforderung

- Ecclesia hat eine stetig wachsende Zahl von Dokumenten in der Versicherer- und Kundenkorrespondenz.
- Die Erfassung, Prüfung, das Scannen und die Weiterleitung sowohl von Papier- als auch von digitalen Posteingängen erforderte einen vergleichsweise hohen personellen und zeitlichen Aufwand.
- Digitalisierte Dokumente konnten nur als Bilddateien gespeichert werden, was zu Engpässen in der Sachbearbeitung führte und es schwierig machte, Kundenanfragen schnell zu beantworten.

Lösung

- Die Kundenkorrespondenz wird nun digitalisiert und automatisch mit ABBYY verarbeitet.
- Die ABBYY Plattform extrahiert kritische Daten aus gescannten Dokumenten, gleicht sie mit dem entsprechenden Eintrag in der Kundendatenbank ab und leitet das Dokument dann automatisch an den zuständigen Sachbearbeiter weiter.
- Ecclesia kann die intelligente Automatisierungslösung ihrem Wachstum entsprechend schnell skalieren.

Ergebnis



Durch den Einsatz der intelligenten Automatisierungslösungen von ABBYY kann die Ecclesia Gruppe den **Arbeitsaufwand für den manuellen Datenabgleich reduzieren**. Mitarbeitende haben mehr Zeit für Aufgaben wie die Bedingungs- und Deckungsprüfung im Rahmen der Schadenbegleitung von Kunden zur Verfügung.



Die Lösungen von ABBYY ermöglichten der Ecclesia Gruppe eine **maßgebliche Effizienzsteigerung des Workflows**. Eine höhere Genauigkeit bei der Dokumentenverarbeitung und daraus resultierend eine schnellere Bearbeitungszeit der Vorgänge.