

„Automatische regelbasierte Prozesssteuerung zur Onlineabwicklung von Schadensfällen“



Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Competence Center Electronic Business
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Thomas Renner
Telefon: +49 (0) 711 970-2170
Fax: +49 (0) 711 970-5111
Thomas.Renner@iao.fraunhofer.de

Jan Finzen
Telefon: +49 (0) 711 970-2432
Fax: +49 (0) 711 970-5111
Jan.Finzen@iao.fraunhofer.de

www.e-business.iao.fraunhofer.de

ARPOS

QUALITÄTSSICHERUNG IN DER KFZ-SCHADENREGULIERUNG

Unter dem Dach des ARPOS-Service-Portals entwickelt das Fraunhofer IAO Servicebasierte Lösungen für Prozessmanagement, wissensbasierte Bearbeitung und elektronische Workflows in einem Netzwerk von Dienstleistungspartnern rund um das Thema Kfz-Schadenregulierung.

Das Fraunhofer IAO hat sich zum Ziel gesetzt, Potenziale der I&K-Technologien zu nutzen, um die Prozesskosten bei der Schadenregulierung zu senken.

Das Herz des Systems ist ein Service zur vollautomatisierten (»dunkelverarbeitenden«) Prüfung von Reparaturgutachten und Kostenvoranschlägen.

In einer langwierigen Analysephase wurden in Zusammenarbeit mit wichtigen deutschen Versicherungen hunderte Geschäftsregeln in der Kfz-Schadenregulierung identifiziert, einheitlich beschrieben und bewertet. Die wichtigsten dieser Regeln wurden anschließend in einem regelbasierten Softwaresystem implementiert und in einer ausgiebigen Testphase verifiziert und justiert. Seit dem Frühjahr 2007 befindet sich das System im Produktiv-einsatz.

ARPOS ist technisch auf der Höhe der Zeit und wird laufend weiterentwickelt.

Leistungsangebot

- Prüfung und Qualitätssicherung von Gutachten und Kostenvoranschlägen
- Neukalkulation für die »fiktive Abrechnung«
- Ermittlung von Einsparpotenzialen
- Steuerung von Folgeprozessen
- Verarbeitung von Audatex- und DAT-Kalkulationen
- Einbindung von Scan- und Extraktions-services zur Verarbeitung von Printdokumenten
- Unterstützung bei der Auswertung von Bildmaterial
- XML-basierte Standard-Datenformate für Kalkulationen und Ergebnisberichte
- Anbindung an GDV-Netz, über Webservice oder E-Mail
- Benutzerfreundliches Werkstattportal zur Verwaltung großer Werkstattdatenbestände
- Eigene Wissensbasis (Regeln, Werkstattdatenbank, Kalkulationsparameter)