

IDEAL VERSICHERUNGSGRUPPE OPTIMIERT INPUTMANAGEMENT MIT NEUEN KI-TECHNOLOGIEN

Mit der Einführung des Cognitive Classifiers von Insiders Technologies und einer Deep Learning-basierten OCR erreicht die IDEAL Versicherung ein neues Qualitätslevel im Inputmanagement. Übertroffene Erkennungsraten ermöglichen die fallabschließende Bearbeitung einfacher Anliegen direkt im Posteingang.



KUNDE

IDEAL Versicherung

LAND

Deutschland

HIGHLIGHT

Neue KI-Technologien ermöglichen mehr Automatisierung

PRODUKTE

smart FIX
smart INVOICE

Die IDEAL Versicherungsgruppe mit Sitz in Berlin bietet ihren Kunden Produkte zur Absicherung biometrischer Risiken sowie innovative Konzepte für die Altersvorsorge. In den mehr als 100 Jahren ihres Bestehens hat sich die IDEAL als Innovationstreiber der Versicherungsbranche etabliert und sich mit Produktneuheiten wie der privaten Pflegerente und dem ersten komplett digitalen Versicherungskonto IDEAL UniversalLife einen Namen gemacht.

Das Versicherungsunternehmen bearbeitet jährlich mehr als 500.000 Dokumente mit insgesamt rund einer Millionen Seiten im Inputmanagement. Der Dokumenteneingang ist dabei sehr vielfältig: handgeschriebene Briefe, abfotografierte Dokumente, Faxe, E-Mails mit diversen Anhängen in den unterschiedlichsten Dateiformaten oder auch eingebettet in die Nachricht, medizinische Unterlagen oder amtliche Dokumente.

HERAUSFORDERUNGEN IM INPUT-MANAGEMENT BEI IDEAL

Die Versicherungsgruppe nutzt seit 2004 smart INVOICE für die Eingangsrechnungsverarbeitung und hat kurze Zeit später damit begonnen, smart FIX für das Inputmanagement einzuführen. Seit

HERAUSFORDERUNGEN

- ✓ Hoher Anteil handschriftlicher Belege erfordert next Level OCR
- ✓ Scan-Qualität der Belege nimmt durch Foto-Selfservice der Versicherten deutlich ab
- ✓ Dokumentarten wie Urkunden und Kombination von Text und Bildern
- ✓ Automatisierungsgrad insbesondere bei schwierigen Belegen weiter steigern

2017 – getrieben auch vom stark angestiegenen elektronischen Posteingang – nutzt IDEAL smart FIX nun für das gesamte Inputmanagement für die Sparten Leben, Sach, Haftpflicht sowie Pflegegeldversicherung mit bereits guten bis sehr guten Erfolgen.

Dokumente mit wenig und weitgehend ähnlichem Text – wie Urkunden – bieten textuell oftmals wenige Anhaltspunkte für eine präzise Klassifizierung. Heirats-, Geburts- und Sterberkunden haben viele gemeinsame Begriffe wie ‚Name‘, ‚Vorname‘ oder ‚Geburtsdatum‘ und sind oft nur am Titel zu unterscheiden. Wenn dieser dann durch Wasserzeichen oder ein qualitativ unzureichendes Handyfoto schlecht lesbar ist, war die automatische Klassifikation in der Vergangenheit schwierig.

Die IDEAL suchte eine Lösung, die sämtliche Dokumente im Posteingang mit möglichst geringem manuellen Aufwand erkennt, die benötigten Daten ausliest, strukturiert und vollständig automatisiert verarbeitet (Dunkelverarbeitung), zur Bearbeitung anbietet oder an ein Folgesystem übergibt. Als besondere Herausforderung kam der Wunsch hinzu, bereits beim ersten Kontakt mit dem Dokument einfache Aufgaben – beispielsweise eine Adressänderung

oder Änderung der Bankverbindung – abschließend zu erledigen.

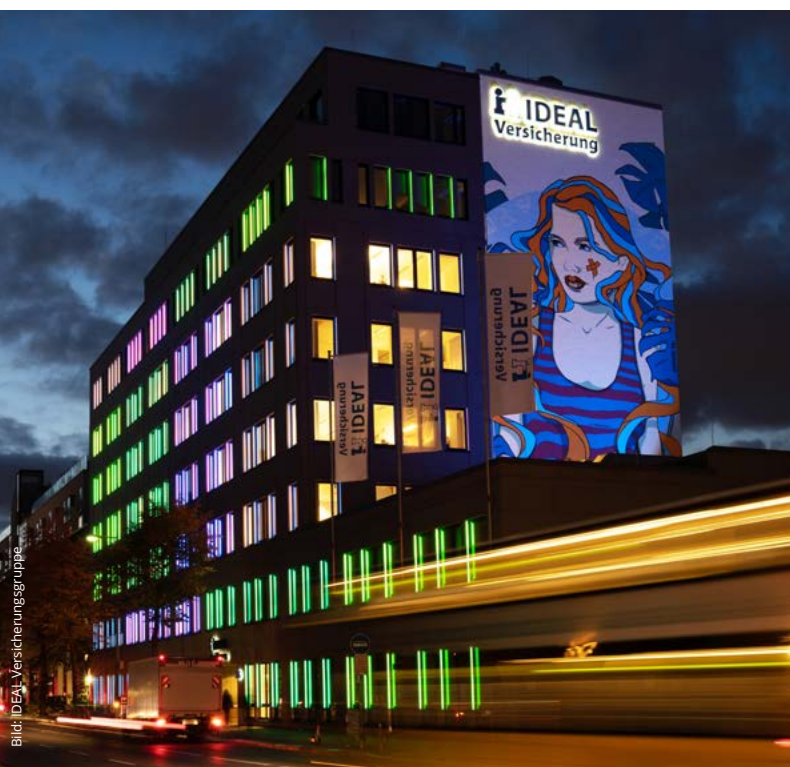
BISHERIGE GRENZEN MIT NEUEN TECHNOLOGIEN SPRENGEN

Insiders Technologies entwickelt seine Produkte kundenorientiert stetig weiter und bringt neue Technologien in die Produkte ein.

Der neue Cognitive Classifier kombiniert eine bildbasierte Klassifikation mit einer optimierten textbasierten Klassifikation durch den Einsatz fortschrittlicher Technologien wie Natural Language Processing (NLP) und Deep Learning. Zusätzlich können weitere Verfahren wie Transformer-Netze eingebunden werden.

Mit der Erkennung bildlicher Merkmale lassen sich mit dem Cognitive Classifier nun beispielsweise auch Urkundenrollen mit Siegel, notarielle Dokumente oder auch Fotoanhänge automatisiert erkennen und verarbeiten.

Zusätzlich erlaubt der universelle Integration Layer for OCR (ILFO) die Einbindung verschiedener OCR-Komponenten, um auch spezielle Use Cases abbilden zu können. Zusammen mit dem ILFO wurde bei der IDEAL auch eine Deep-Learning-basierte OCR eingeführt.



„Dank Cognitive Classifier und ILFO haben wir die harten Nüsse im Inputmanagement auch knacken können und damit einen deutlichen Sprung in der Prozessautomatisierung gemacht. Es ist toll, wenn man im engen Austausch mit dem Hersteller neue KI-Technologien zum Einsatz bringen kann.“

CARSTEN DICKAU
BUSINESS ANALYST,
IDEAL VERSICHERUNGSGRUPPE

„Die Stärke von Insiders liegt in der Kombination aus einer guten Plattform, die stetig weiterentwickelt wird, und einer guten Beratung, die proaktiv neue Möglichkeiten der KI aufzeigt. Statt einem Zoo an unterschiedlichen Start-up-Lösungen hat man mit den smart-Produkten eine verlässliche Plattform, auf der Innovationen schnell umgesetzt werden können.“

CARSTEN DICKAU
BUSINESS ANALYST,
IDEAL VERSICHERUNGSGRUPPE

INSIDERS INNOVATIONEN BEWÄHREN SICH

Die IDEAL war Insiders Technologies bereits als First Mover bekannt, der Neues ausprobiert und technisch zudem ausgesprochen versiert ist. Mit Verfügbarkeit der genannten Produktinnovationen bot Insiders dem Versicherer proaktiv an, diese bei den besonders herausfordernden Belegen im Inputmanagement zu verproben.

Als Use Case für den Test entschied sich IDEAL für die Dokumentenklasse ‚Sterbeurkunde‘, da diese ein häufig auftauchender Beleg in der Lebensversicherung ist und gleichzeitig beispielhaft für all jene Urkunden steht, deren Auslesung mit einer klassischen OCR durch aufgedruckte Wasserzeichen besonders herausfordernd ist. Im Test wurde ein wesentlicher Qualitätssprung erreicht: 97% der Sterbeurkunden konnten korrekt automatisiert ausgelesen werden und in lediglich in 3 Prozent der Fälle musste ein Verifier noch einmal aktiv werden.

Um es kurz zu machen: Das Ergebnis des Tests begeisterte die IDEAL so sehr, dass der Cognitive Classifier und die optimierte OCR für alle Dokumentenklassen des Versicherers eingeführt wurden. Durch die Kombination von Bild- und Textinformationen brilliert der Cognitive Classifier auch bei den bisher schwer zu klassifizierenden Dokumentenklassen und steigerte die Erkennungsraten um weitere rund 15 Prozent auf nahezu 100 Prozent. Auch die über den ILFO angebundene alternative OCR trägt mit einer verbesserten Erkennung bei qualitativ schlechten Fotos, Faxen oder Scans sowie handschriftlichen Dokumenten durch präzisere Felddatenextraktion wesentlich zum höheren Automatisierungsgrad bei. Insbesondere die bei der IDEAL häufig vorkommenden handschriftlichen

NUTZEN FÜR DEN KUNDEN

- ✓ Kombination aus Cognitive Classifier und Deep Learning-OCR erreicht zuverlässig hohe Erkennungsraten bei Klassifikation und Extraktion
- ✓ Deutliche Erhöhung des Automatisierungsgrads im Gesamtprozess durch proaktive Einführung von Produktinnovationen
- ✓ Kombination unterschiedlicher KI-Technologien aus einer Hand wirkt wie Katalysator auf bestehende Lösungen

Belege werden mit der Deep Learning-basierten OCR nun deutlich besser verarbeitet.

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG IN DER PROZESSAUTOMATISIERUNG

Mit den innovativen KI-Komponenten kann die IDEAL jetzt Informationen verarbeiten, die vorher schwierig bis gar nicht ausgelesen werden konnten. Die fallabschließende Bearbeitung einfacher Aufgaben im Inputmanagement wurde umgesetzt. Das Beispiel IDEAL zeigt, dass die Bereitstellung einer Plattform, auf der unterschiedlichste KI-Technologien zusammenwirken können, für Kunden immer wieder Prozessverbesserungen durch technologische Weiterentwicklungen bringt.

KEY FACTS

- ✓ smart FIX für das gesamte Inputmanagement im Versicherungsgeschäft
- ✓ smart INVOICE für die Verarbeitung von Eingangrechnungen
- ✓ > 500.000 Belege mit rund einer Millionen Seiten p.a. und hoher Heterogenität
- ✓ Cognitive Classifier steigerte die Erkennungsraten bei schwer zu verarbeitenden Dokumentenklassen auf nahezu 100 Prozent
- ✓ Automatisierte Erkennung und Verarbeitung von Sterbeurkunden steigt auf 97 Prozent
- ✓ Next Level OCR verarbeitet auch handschriftliche Belege mit hoher Präzision



SMART FIX: CONTENT INTELLIGENT NUTZEN

smart FIX ist das marktetablierte Standardprodukt von Insiders Technologies für die automatisierte Verarbeitung des gesamten allgemeinen Inputmanagements – unabhängig von Eingangskanal, Format und Struktur. Alle eingehenden Dokumente werden in einem System erfasst und anhand textueller und visueller Merkmale klassifiziert. Relevante Informationen werden automatisch extrahiert, validiert und an den richtigen Geschäftsprozess weitergeleitet. So optimieren Sie Ihre Prozesse vom Eingang der Daten bis zum Abschluss des Geschäftsvorfalles.

<https://insiders-technologies.com/de/mailroom-automation>

ÜBER DIE IDEAL VERSICHERUNGSGRUPPE

Die IDEAL Versicherungsgruppe ist in den Geschäftsfeldern Lebensversicherung, Schaden- und Unfallversicherung tätig. Seit über 100 Jahren stehen bei der IDEAL die Kundeninteressen im Mittelpunkt. Als erster Versicherer führte die IDEAL im Jahr 2002 eine private Pflegerentenversicherung ein und ist bis heute Marktführer in diesem Bereich. Auf dem deutschen Versicherungsmarkt einmalig ist die IDEAL UniversalLife, ein transparentes Versicherungskonto, das Komponenten der Alters- und Risikoversicherung in nur einem Vertrag vereint. Dank schlanker Strukturen und finanzieller Stärke bietet die IDEAL innovative Versicherungslösungen und punktet mit attraktiven Konditionen sowie mehrfach ausgezeichneten Produkten.

<https://www.ideal-versicherung.de>



ÜBER INSIDERS TECHNOLOGIES GMBH

Insiders Technologies ist technologisch führender und marktetablierter Anbieter von Software zur Cognitive Process Automation. Mehr als 5.000 Kunden aus allen Branchen vertrauen bei der Optimierung ihrer dokumentenzentrierten Geschäftsprozesse auf die innovativen Lösungen des Produkthauses aus Kaiserslautern. Als erfolgreichstes Spin-Off des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI) hat es sich Insiders zur Aufgabe gemacht, modernste KI in echten Kundennutzen zu überführen. Dank neuester Deep Learning-Technologien verstehen die Software-Lösungen heterogene Inhalte, extrahieren geschäftsrelevante Informationen, automatisieren Transaktionen und verkürzen Reaktionszeiten. Dabei sind der technologische Pioniergeist und die Agilität ein Garant für kontinuierliche Innovationen und Produkte am Puls der Zeit.

insiders
technologies

WEB
www.insiders-technologies.de

E-MAIL
info@insiders-technologies.de

TELEFON
+49 631 92081 1700