

ZUKUNFT DER AUTOMATISIERUNG: BALOISE MIGRIERT KI-LÖSUNGEN IN DIE INSIDERS CLOUD

Seit fast 15 Jahren nutzt die Baloise Versicherung mit großem Erfolg die KI-Lösungen von Insiders Technologies zur Belegverarbeitung. Im Rahmen ihrer übergreifenden Cloud-Strategie stieg die Baloise im vergangenen Jahr mit allen Mandanten vollständig auf die Insiders Cloud um und profitiert damit von schnelleren Innovationen und einer effizienteren Umsetzung von Business-Anforderungen.



KUNDE

Baloise Holding AG

LAND

Schweiz und International

HIGHLIGHT

Vollständige Verlagerung des KI-basierten Inputmanagements in die Insiders Cloud

PRODUKTE

GenerAltor, OvAltion und OmnIA sowie Invoice Management

Der Schweizer Versicherungskonzern Baloise mit Hauptsitz in Basel und Tochtergesellschaften in Belgien, Deutschland und Luxemburg hält seinen Kundinnen und Kunden seit mehr als 160 Jahren in Finanzfragen den Rücken frei.

Unter der Prämisse „Nichts tun ist keine Lösung!“ verfolgt die Baloise IT eine klare Multi-Cloud-Strategie, um ihrer Rolle als Innovationsmotor im Unternehmen auch zukünftig gerecht zu werden. Für die eigenen Dienste hat sie eine Hybrid Cloud eingerichtet, die aus einer Private Cloud und einer Azure-basierten Public Cloud besteht.

Ergänzt wird diese durch Cloud-Angebote von Herstellern wie Insiders Technologies oder anderen Businesspartnern, die SaaS-Lösungen anbieten. Mit der Nutzung der Insiders Cloud für das KI-basierte Inputmanagement hat die Baloise einen wichtigen Meilenstein bei der Umsetzung ihrer Cloud Strategie erreicht.

HOHE PERFORMANCE IM MULTI-CHANNEL BEI NULL-FEHLER-TOLERANZ

Für den Versicherungskonzern ist Performance im Inputmanagement zentral wichtig: Alle eingehenden Belege – ob digital oder in Papierform –

HERAUSFORDERUNGEN

- ✓ Performance: Taggleiche Verarbeitung aller eingehenden Belege notwendig
- ✓ Null-Fehler-Toleranz erfordert höchste Präzision bei der Klassifizierung und beim Auslesen
- ✓ Breites Spektrum an Eingangskanälen – neben Papier und E-Mails auch Chat, App und Portal
- ✓ Vielzahl verschiedener Use Cases – im Versicherungsgeschäft und intern
- ✓ Need for Speed: viele Fachbereichswünsche für neue Anwendungsfälle

müssen nicht nur taggleich verarbeitet werden, sondern sollten im Sinne einer Real-time-Verarbeitung möglichst unmittelbar nach Eingang in den entsprechenden Systemen bereitstehen, um beispielsweise Rückfragen von Kunden beantworten zu können. Dabei sind die hohen Anforderungen an die Performance der Lösungen mit dem Qualitätsanspruch einer Null-Fehler-Politik verbunden: Eingangsbelege müssen ohne Wenn und Aber richtig zugeordnet werden.

Baloise setzt auf einen Multi-Channel-Ansatz und entsprechend muss das Inputmanagement unterschiedliche Kanäle – von klassischem Papier über E-Mail bis hin zum Eingang über Chat, App und Portal – unterstützen.

BREITES SPEKTRUM AN DOKUMENTENKLASSEN TRIFFT AUF VIELE UNTERSCHIEDLICHE USE CASES

Das Spektrum an Eingangsdokumenten bei Baloise ist ausgesprochen breit. Mehr als 250 Dokumentenklassen müssen sicher erkannt und die jeweils relevanten Daten verlässlich ausgelesen werden. Es liegt in der Natur der Sache, dass Form und Format der einzelnen Dokumente stark variieren und zudem einem ständigen Wandel unterliegen.

Dieser Wandel spiegelt sich auch in der Vielzahl der Use Cases bei der Verarbeitung der Dokumente wider. So reichen die Anwendungsfälle vom allgemeinen Posteingang über das Belegmanagement für die Versicherungssparten und das Fremdvertragsmanagement bis hin zu internen Use Cases wie der Verarbeitung von HR-Dokumenten oder Eingangsrechnungen.

LÖSUNGEN VON INSIDERS TECHNOLOGIES ALS SICHERE BANK

Bereits seit 2010 nutzt die Baloise die Lösungen von Insiders Technologies als zentrale Komponenten für die KI-basierte Automatisierung im

Inputmanagement. Heute dienen die Insiders KI OvAltion und die Omnia-Plattform für Intelligent Automation dem Erkennen und Auslesen unstrukturierter Dokumente jeglicher Art.

Mit dem Insiders Invoice Management wurde die Eingangsrechnungsverarbeitung optimiert und weitgehend automatisiert. Im Rahmen einer Entwicklungspartnerschaft nutzt Baloise zudem den neuen - GenerAltor zur No-Code Entwicklung von KI-Services.

EINFACHER UND SCHNELLER UMSTIEG - STEP BY STEP

Innerhalb von rund 18 Monaten wurden alle sechs Mandanten der Inputmanagement-Lösung schrittweise auf die Insiders Cloud Services umgestellt. Ein neuer Middle Layer dient zur Entflechtung der internen Systeme als Voraussetzung zur Einbindung von Cloud Services.

Mit der Anbindung der Insiders Cloud und dem neuen Middle Layer konnte die gewünschte Real-time-Verarbeitung mit einer Event-driven-Steuerung umgesetzt werden. So stehen die eingehenden Schadensmeldungen unabhängig

„Insiders setzt alle relevanten KI-Trends aus der Forschung in praxisorientierte Lösungen um. Die innovativen Produkte sind unser Universalwerkzeug zur Verarbeitung von Input jeder Art und wir ziehen großen Nutzen aus ihrem Einsatz bei der Automatisierung von Prozessen.“

TIMO KOHLER

PRODUCT OWNER INPUT MANAGEMENT,
BALOISE



vom Eingangskanal nun innerhalb von Minuten detailliert ausgelesen im System bereit.

Besonderen Wert legte das Versicherungsunternehmen auf die Datensicherheit. Dabei spielte auch die außergewöhnliche Konstellation eine Rolle: Baloise hat als eines der ersten großen Versicherungsunternehmen aus der Schweiz eine Datenübertragung in ein EU-Land – genauer nach Deutschland – vorgenommen, was außergewöhnlich detaillierte vertragliche Regelungen erforderte.

Auch bei der Verschlüsselung betrat man dabei Neuland: Alle Daten liegen grundsätzlich verschlüsselt vor und werden nur zur direkten Verarbeitung entschlüsselt. Die Verarbeitungsergebnisse werden unmittelbar nach der Übermittlung automatisch gelöscht.

Die T-Systems International GmbH tritt dabei als Key Management Provider auf und die Ownership für die Decryption-Keys liegt ausschließlich bei der Baloise. Das gesamte Konzept und die resultierenden Systeme haben intensive Sicherheits-Assessments durchlaufen.

VENDOR CLOUD MIT KLAREN VORTEILEN

Der Umstieg auf die Insiders Cloud mit seinen innovativen SaaS-Lösungen bot Baloise eine Fülle von Vorteilen.

Zum einen ist Baloise durch die direkte Nutzung der von Insiders Technologies betriebenen Lösungen stets auf dem neusten Stand und profitiert früh von technischen Innovationen und Verbesserungen.

Langwierige interne Projekte zur Migration oder zum Update gehören der Vergangenheit an. Der Übergang zu den aktuellen Produktversionen wird durch Insiders Technologies gemanagt, der Zugang zu neuen Produkten ist deutlich einfacher und Kosten sowie personeller Aufwand für den Betrieb der Lösungen entfallen auf Seiten von Baloise.

Zudem besteht keine Notwendigkeit mehr, intern Know-how für die Entwicklung und den Betrieb der Produkte bereitzuhalten. Vielmehr kann das Know-how bei den jeweiligen Experten gebündelt werden: OmniA, OvAltion und Invoice Management bei Insiders Technologies und Integration sowie Fachlichkeit intern bei Baloise.

„Das Potential Insiders KI OvAltion, insbesondere durch die Möglichkeit, LLMs einzubinden, ist riesig. Wir haben aktuell eine To-Do-Liste von rund 50 Anwendungsfällen, die wir mit KI automatisieren und optimieren wollen. Die Insiders Cloud und der No-Code-GenerAltor machen uns die Umsetzung dabei besonders leicht.“

TIMO KOHLER

PRODUCT OWNER INPUT MANAGEMENT,
BALOISE

NUTZEN FÜR DEN KUNDEN

- ✓ Schnellerer Zugriff auf Produktverbesserungen und Innovationen für neue Anwendungsfälle
- ✓ Entlastung und Konzentration auf Kernkompetenzen in Integration und Fachlichkeit
- ✓ 3- bis 4-mal höhere Geschwindigkeit bei der Umsetzung von Anforderungen
- ✓ Einstieg in ein Self-Service-Modell zur Generierung von KI-Services durch die Fachbereiche

Durch die gewonnenen personellen Freiräume und die Konzentration auf die jeweiligen Kernkompetenzen lassen sich neue Anforderungen deutlich flexibler und schneller umsetzen.

Konnte das Team in der Vergangenheit in Ergänzung zum Betrieb nur einen Anwendungsfall parallel umsetzen, werden nun – durch das neue Modell zur Zusammenarbeit – drei bis vier Anwendungsfälle gleichzeitig realisiert.

Seit dem Frühjahr 2023 arbeitet das Inputmanagement voll produktiv ausschließlich mit den Cloud Services der Insiders Cloud. Der Umstieg eröffnete Baloise völlig neue Möglichkeiten, beschleunigt Optimierungsmaßnahmen und beflügelt Innovationen durch modernste KI.

SELF-SERVICE DURCH FACHBEREICHE MIT NO-CODE-ANSATZ

Im Rahmen einer Entwicklungspartnerschaft begann Baloise im Jahr 2024 mit dem Einstieg in ein Self-Service-Modell für die Umsetzung neuer Use Cases durch die Fachbereiche.

Der neue GenerAltor von Insiders erlaubt es, auch ohne Programmierkenntnisse mit einem einfachen, nutzerfreundlichen Editor einen KI-Service zur Extraktion von Informationen aus beliebigen Belegen zu entwickeln.

Im Jahresverlauf setzten die Fachbereiche damit bereits verschiedene Anwendungsfälle – von der Postretourenverarbeitung bis zur Betrugsbekämpfung – mit großem Erfolg um.

„Darauf haben wir schon lange gewartet!“, war die begeisterte Reaktion der Fachbereiche und es zeigte sich abermals, dass die Automatisierung sinnigerweise im Inputmanagement beginnt.



KEY FACTS

- ✓ KI-Services aus der Insiders Cloud
- ✓ Mehr als 250 Dokumentenklassen schaffen hohe Komplexität
- ✓ Hohes Volumen mit rund 140.000 Dokumenten pro Monat
- ✓ Belege teilweise mit bis zu 1.000 Seiten
- ✓ Großes Potential für Automatisierung durch KI: mehr als 50 Use Cases auf der To-Do-List



INSIDERS CLOUD: INTELLIGENZ SKALIERBAR, SICHER UND PERFORMANT

Die Insiders Cloud stellt alle Insiders Produkte als flexible Cloud Services zur Verfügung – einfach und individuell konfigurierbar, sicher und beliebig skalierbar. Branchenübergreifend können alle Dokumente – von Rechnungen bis AU-Bescheinigungen – mit modernsten KI-Technologien erkannt und ausgewertet werden. So lassen sich alle Szenarien rund um das Inputmanagement und die Kundenkommunikation ohne langwierige Projekte, umfangreiche Installationen und aufwändige Investitionen in IT-Infrastruktur umsetzen. Seit 2017 produktiv, wird die Insiders Cloud von vielen Unternehmen und Organisationen unterschiedlichster Größe wie beispielsweise BASF genutzt und verarbeitet viele Millionen Seiten pro Jahr. Entwicklung und Betrieb sind nach dem ISO/IEC-Standard 27001 zertifiziert, ebenso wie das Rechenzentrum in Deutschland.

<https://insiders-technologies.com/de/cloud>

ÜBER BALOISE

Bei Baloise dreht sich alles um die Zukunft. Wir machen das Morgen für unsere Kundinnen und Kunden leichter, sicherer und unbeschwerter und übernehmen dafür heute Verantwortung. Wir sind mehr als eine traditionelle Versicherung. Mit unseren smarten Finanz- und Versicherungslösungen gestalten wir ein ganzheitliches Dienstleistungserlebnis. In unserer täglichen Arbeit sind loyale Fürsorge, zuverlässige Zusammenarbeit und vertrauensvolle Beziehungen zentrale Elemente in der Interaktion mit unseren Stakeholdern. Wir halten unseren Kundinnen und Kunden in Finanzfragen den Rücken frei, sodass diese sich um die wichtigen Dinge in ihrem Leben kümmern können und Inspiration für Neues in ihrem Alltag finden. Als europäisches Unternehmen mit Hauptsitz in Basel (Schweiz) und Tochtergesellschaften in Belgien, Deutschland und Luxemburg, wirkt Baloise seit über 160 Jahren mit aktuell 8.000 Mitarbeitenden.

www.baloise.com



ÜBER INSIDERS TECHNOLOGIES GMBH

Insiders Technologies ist technologisch führender und marktetablierter Anbieter von Software zur intelligenten Automatisierung von Geschäftsprozessen (Intelligent Automation, IA). 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