



The specialist
motor insurer

TCG III
ENABLE THE DIGITAL ENTERPRISE

OCTO im Einsatz: ERS automatisiert die Schaden-Erstmeldung (FNOL)

Über ERS

ERS ist ein auf Kraftfahrzeug-Versicherungen spezialisierter Anbieter am Lloyd's-Markt in Grossbritannien. Über ein landesweites Maklernetz deckt ERS auch komplexe Risiken ab. Täglich gehen zahlreiche Schaden-Erstmeldungen (FNOL) ein – rund 60 % per E-Mail. Die darin enthaltenen Informationen sind stark unstrukturiert und verteilen sich auf Texte und Anhänge. Genau hier setzte die Automatisierung mit der OCTO-Plattform an.

Die Herausforderungen

Die manuelle FNOL-Bearbeitung entwickelte sich zum Engpass im Schadenprozess:

- **Hoher Zeitaufwand:** Pro Schadenfall waren 15–25 Minuten für manuelle Datenerfassung im Schadenmanagementsystem ICE nötig.
- **Begrenzte Kapazitäten:** Ein kleines Spezialteam bearbeitete die FNOLs; Lastspitzen führten zu Verzögerungen.
- **Geringe Transparenz:** Es fehlte eine durchgängige Sicht auf Durchlaufzeiten, Status und Audit-Informationen.
- **Technologische Grenzen:** Frühere OCR-Ansätze scheiterten an der Dokumentenvielfalt; zudem entsprach die Lösung nicht der Cloud-Strategie von ERS.

„ Mit der neuen Lösung können wir FNOL-Meldungen schneller und mit gleichbleibend hoher Qualität verarbeiten. Das entlastet unser Team und verbessert den Service für Makler und Kunden spürbar.

Declan O'Mahony, Head of Claims, ERS

„

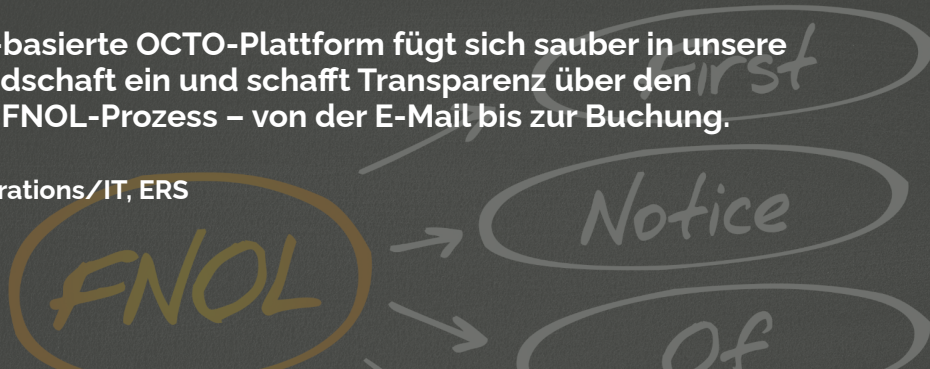
Die Lösung

ERS entschied sich gemeinsam mit TCG Process UK für eine Cloud-basierte End-to-End-Automatisierung auf Basis der OCTO-Plattform. Nach technischer und regulatorischer Prüfung ging die Lösung zügig in den Produktivbetrieb.

- **Zuverlässige Automatisierung:** OCTOidp klassifiziert FNOL-E-Mails und Anhänge automatisch und extrahiert relevante Daten. KI-Methoden (inkl. LLM-Prompts) werden mit Regeln validiert – präzise und kontrolliert.
- **Effizienzgewinn:** Deutlich weniger manuelle Schritte erhöhen Tempo und Tageskapazität.
- **Nahtlose Integration:** OCTOagent orchestriert den Prozess und übergibt strukturierte Daten automatisch per API an ICE.
- **Volle Transparenz:** Echtzeit-Monitoring, Messbarkeit und Audit-Trails unterstützen Operations und Compliance.
- **Zukunftssicherheit:** Die modulare Architektur erlaubt den schrittweisen Ausbau auf weitere Prozesse.

Die Cloud-basierte OCTO-Plattform fügt sich sauber in unsere Systemlandschaft ein und schafft Transparenz über den gesamten FNOL-Prozess – von der E-Mail bis zur Buchung.

Leitung Operations/IT, ERS



Die Ergebnisse

Die Zusammenarbeit von ERS, ICE InsureTech und TCG Process UK führte zu klar messbaren Verbesserungen:

- **>40 % Straight-Through-Processing:** FNOL-Fälle laufen vollständig automatisiert durch.
- **+75 % Kapazität:** Deutlich mehr Schadenmeldungen pro Tag bei gleicher Teamgrösse.
- **Ø 4 Minuten Bearbeitungszeit:** Reduktion von zuvor 15–25 Minuten pro Fall.
- **Mehr Wertschöpfung:** Das Team fokussiert sich stärker auf Service und fachliche Entscheidungen.
- **Transparenz & Kontrolle:** Echtzeit-Einblicke erleichtern Steuerung, Reporting und Audits.

Das Fazit

Mit OCTO hat ERS die FNOL-Verarbeitung grundlegend modernisiert. Prozesse sind heute schneller, transparenter und skalierbar. Gleichzeitig bleibt die Kontrolle über KI-Einsatz und Datenqualität jederzeit gewährleistet. Die Lösung schafft eine belastbare Basis für weitere Automatisierungsschritte im Schadenbereich.

Kontaktieren Sie die TCG Informatik AG direkt



E-Mail: info.che@tcgprocess.com
Telefon: +41 41 754 52 52

www.tcgprocess.ch

Über ERS - www.ers.com

ERS ist einer der führenden spezialisierten Kfz-Versicherer am Lloyd's-Markt in Grossbritannien. Das Unternehmen arbeitet ausschliesslich mit Versicherungsbrokern zusammen und ist auf komplexe und anspruchsvolle Motor-Risiken spezialisiert – von Alltagsfahrzeugen über Oldtimer und Supercars bis hin zu Flotten und Sonderrisiken. Mit tiefem Fachwissen im Schadenmanagement und einem klaren Fokus auf Servicequalität unterstützt ERS Makler und Versicherungsnehmer mit schnellen, verlässlichen Prozessen.

Über TCG Process - www.tcgprocess.com

TCG Process ist ein globales Softwareunternehmen mit langjähriger Erfahrung in der Automatisierung von Geschäftsprozessen. Die Plattform OCTO vereint eine umfassende Suite KI-gestützter Automatisierungsfunktionen, mit denen Unternehmen schnell Prozessanwendungen erstellen und bereitstellen können. In Kombination mit der intelligenten Dokumentenverarbeitungslösung OCTOidp (bisher DocProStar) sorgt sie dafür, dass Unternehmensentscheidungen auf präzisen und verlässlichen Informationen basieren.