

IBM i2 Fraud Intelligence Analysis

Erkennung, Untersuchung und Vermeidung von Betrugsdelikten im Versicherungswesen



Highlights:

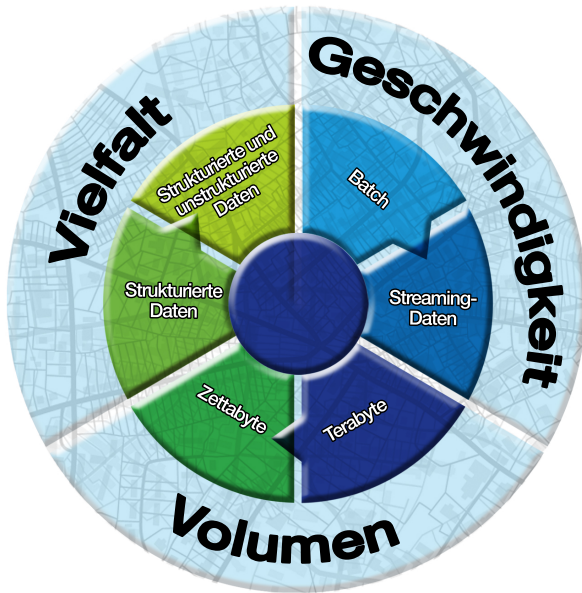
- Schnelle Untersuchung und Dokumentation von Finanzverbrechen zur Abschreckung potentieller Betrüger
 - Analyse und Darstellung komplexer Betrugsdelikte zwecks besserer Kontrollmechanismen
 - Aufbau und Nutzung eines Repositorys mit Informationen zu Betrugsversuchen zur Erkennung neuer und sich wiederholender Delikte
 - Mehr operative Effizienz durch Integration bereichsübergreifender Betrugsuntersuchungsprozesse in die Standardprozesse
 - Bessere Überprüfbarkeit und intensiver Informationsaustausch auf Basis von Rollen und Zuständigkeiten
-

Betrugsdelikte sind für die Versicherungsbranche eine erhebliche und wachsende Herausforderung, die sich mit geschätzten fünf bis acht Prozent negativ auf den Jahresumsatz¹ auswirken.

Neben den direkten Auswirkungen auf die Rentabilität wirkt sich dies auch negativ sowohl auf die Reputation des Unternehmens als auch auf die Zusammenarbeit mit den Regulierungsbehörden aus. Dies kann letztendlich empfindliche Strafen nach sich ziehen und sich langfristig negativ auf den Shareholder-Value auswirken. Das Bewusstsein in der Öffentlichkeit in Bezug auf die Kosten von Betrugsdelikten ist deutlich gestiegen. Versicherungsunternehmen, die einen proaktiven Lösungsansatz für Betrugsdelikte vorweisen können, sind deshalb im Vorteil. Darüber hinaus unterstützt die umfassende und wirksame Untersuchung und Dokumentation verdächtiger Schadensmeldungen den gesamten Anspruchszurückweisungsprozess und hilft, die Schadensverluste zu begrenzen.

Kunden erwarten zudem, sich über verschiedene Kanäle mit ihrem Provider austauschen zu können. Durch die enorme Zunahme bei der Anzahl, Art und Geschwindigkeit der generierten Daten erhöht sich in der Folge auch das Betrugsrisiko und macht die Erkennung und Untersuchung deutlich komplexer.

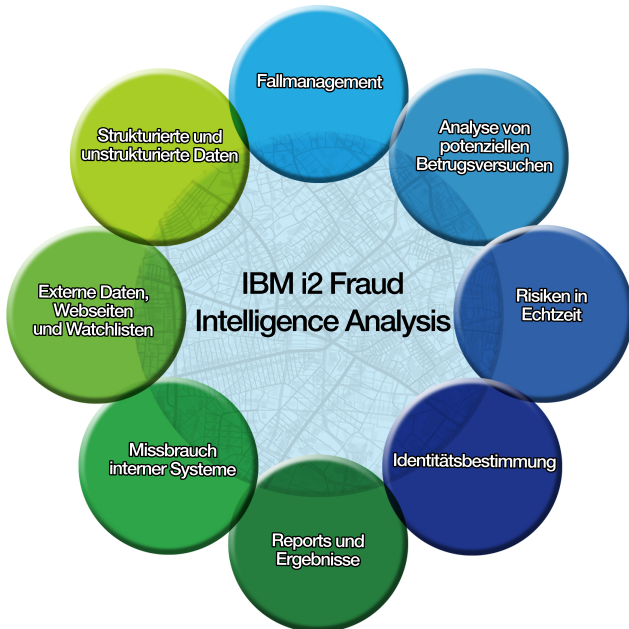




Kriminelle gehen bei der Nutzung von Schwachstellen in Systemen und Prozessen immer geschickter vor; möglicherweise nutzen sie auch das Silo-hafte Verhalten von Mitarbeitern in Kundeninteraktionen und die Silo-hafte Ablage von Informationen. Jede Interaktion hinterlässt jedoch winzige Spuren und damit die Chance, auf intelligente Weise diese Spuren miteinander zu verknüpfen und solche Risiken zu erkennen und zu unterbinden.

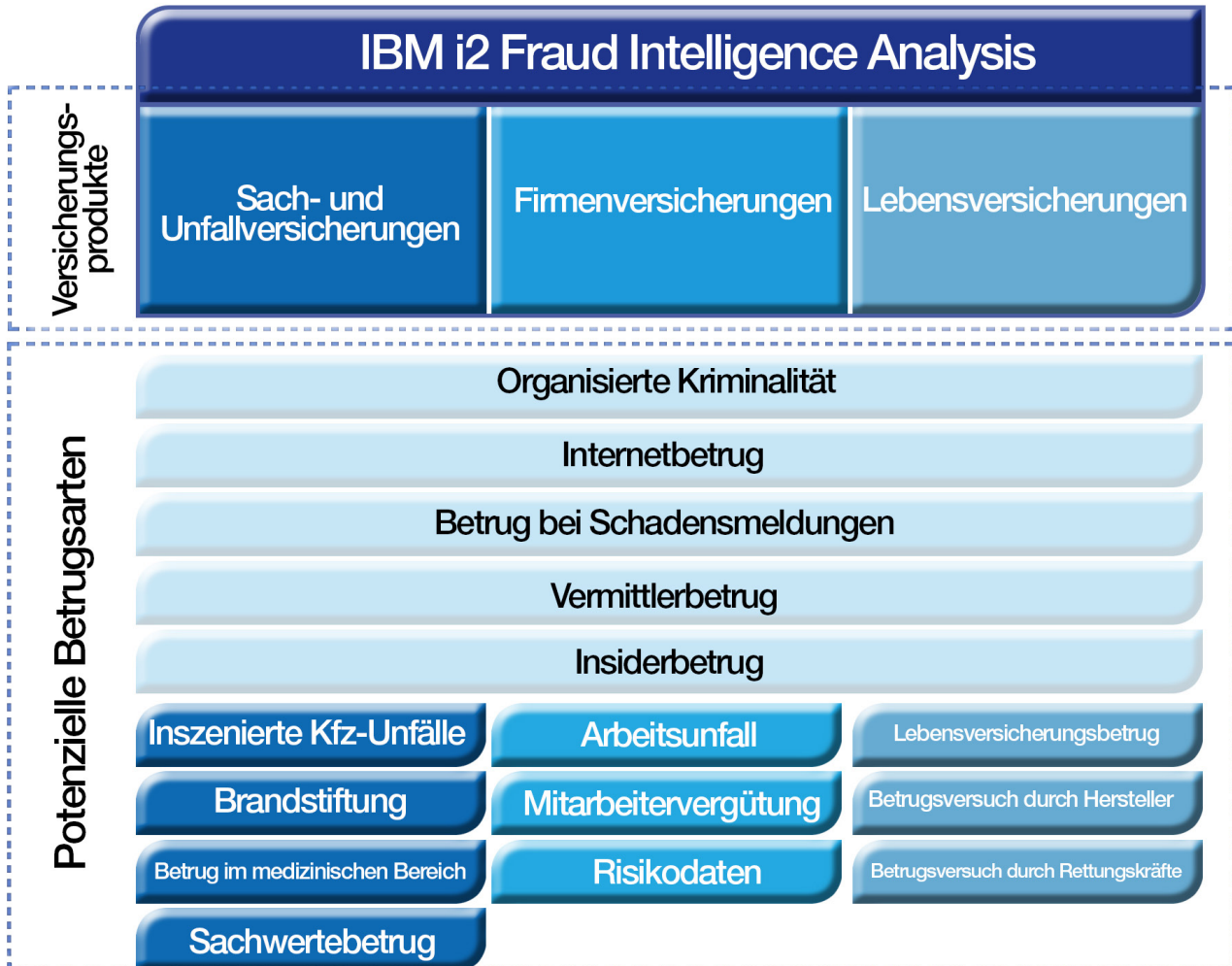
In der Vergangenheit haben Unternehmen Versicherungsbetrugsdelikte mit Einzellösungen bekämpft. Dieser Ansatz lässt sich in vielen Fällen jedoch nur schwer verwalten. Zudem werden cross-channel und asymmetrische Angriffe von organisierten Banden, häufig nicht entdeckt, was letztendlich in fast allen Fällen in einer kostenintensiven, jedoch fragmentierten Lösung resultiert. Dieser Ansatz erschwert zudem das Erkennen neuer, bisher unbekannter Angriffstypen. IBM i2 Fraud Intelligence Analysis bietet hierfür ein hohes Maß an flexiblen Funktionalitäten und eignet sich als integrierte Lösung für die effiziente Bekämpfung von potentiellen Betrugsversuchen.

Die Fraud Intelligence Analysis-Lösung stellt umfassende, aussagekräftige Informationen für die Untersuchung auch der komplexesten Vorfälle bereit. So lässt sich eine zeitgerechte und verlässliche Visualisierung von Personen und Ereignissen erreichen. Unterstützt wird das Ganze durch eine umfassende Dokumentation der Ergebnisse in einem leicht verständlichen Format, die bei der Anspruchszurückweisung und möglichen Rechtsstreitigkeiten herangezogen werden kann.



„Mithilfe von IBM i2 Analyst's Notebook konnte ich eine Schadensmeldung in weniger als drei Stunden eindeutig als Betrugsversuch erkennen. Ohne das IBM i2-Produkt hätte dies Monate gedauert.“

– Raphael Lawson, Head of Fraud, Fraud Investigation.



Ohne ein aussagekräftiges Gesamtbild keine wirksamen Maßnahmen

IBM i2 Fraud Intelligence Analysis ist für Teams, die an der Aufdeckung von Betrugsdelikten arbeiten, eine Lösung für die Onlinezusammenarbeit, mit der sie den gesamten Untersuchungsprozess unterstützen und verbessern können. Analysten und Prüfer können je nach Bedarf das gesammelte relevante Wissen gemeinsam nutzen und sich darüber austauschen. Workflows, wesentliche Leistungsindikatoren

(KPIs) und Betriebsprozeduren unterstützen den Untersuchungsprozess. Rollenbasierte Dashboards bieten mehr Transparenz und Überprüfbarkeit aktueller Workloads und Trends. Die Integration in andere Lösungen ermöglicht die Nutzung weiterer Funktionen für Betrugserkennung, Analysen und Fallmanagement, um den gesamten Betrugserkennungsprozess weiter zu optimieren.



IBM i2 Fraud Intelligence Analysis nutzt einen ganzheitlichen Ansatz durch folgende Integrationsoptionen:

- **Daten:** Analysten und Prüfer können direkt anhand strukturierter und unstrukturierter Datenquellen geschäftsrelevante Informationen ersehen.
- **Erkennung:** Nutzung bestehender Systeme oder Erweiterung von Betrugserkennungsfunktionen durch IBM Analysefunktionen
- **Untersuchung:** IBM i2 Fraud Intelligence Analysis ist eine bereichsübergreifende Untersuchungsumgebung, mit der Analysten und Prüfer kunden- und betrugsrelevantes Wissen aufbauen und nutzen können
- **Management:** IBM i2 Fraud Intelligence Analysis unterstützt den gesamten Untersuchungsworkflow. Dashboards bieten umfassende Complaincetransparenz für interne Verfahren. Integrationsoptionen für das Fallmanagement (bestehende Fälle oder IBM Advanced Case Management) ermöglichen weitere Fall- und Content-Management-Funktionalität.

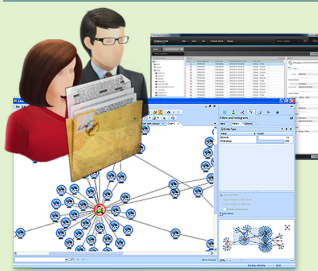
- **Berichterstellung:** Rollenbasierte Dashboards bieten hohe Transparenz bei Workload- und Statusinformationen sowie umfangreiche Managementberichte für Abteilungsleiter.

Governance, Risk und Compliance

Erkennung, Management und Behandlung von Betrugsdelikten fallen in die Verantwortung der Risk- und Compliance-Abteilung im Unternehmen. Die unterschiedlichen, jedoch miteinander verknüpften Anforderungen beim Risikomanagement, bei Complianceverantwortlichen sowie internen und externen Untersuchungsteams erfordern unterschiedliche Sichten auf Betrugsdelikte und in jedem Fall Unterstützung bei Entscheidungen und Maßnahmen.

Fraud Intelligence Analysis ist so konzipiert, dass jede dieser Abteilungen im Unternehmen in der Lage ist, entsprechende Elemente zu Betrugsmustern anzuzeigen. Außerdem können durch eine effiziente Onlinezusammenarbeit sofort geeignete Maßnahmen eingeleitet werden, sodass die verschiedenen Abteilungen Betrugsdelikte effizient verwalten und bearbeiten können.

Analysten




Untersuchungen führen zu einer schnelleren und fundierteren Entscheidungsfindung

IBM i2 Fraud Intelligence Analysis

Suchen, untersuchen und aufbereiten

Aus umfassenden Datenmengen, aus unterschiedlichen Quellen werden verlässliche Informationen für die Dokumentation und Vermeidung von Betrugsdelikten generiert


Prüfer




Suchen, untersuchen und aufbereiten

Special Investigations Unit/ Financial Intelligence Unit


Head of SIU



Analyst




Prüfer



Rollenbasierte Dashboards ermöglichen unterschiedlichen Funktionen den Zugriff auf die für sie relevanten Informationen

Analyse

- Wichtige Betrugsindikatoren
- Risiko



Bestehende Erkennungssysteme

Andere IBM

- Fallmanagement
- Betrugserkennung
- Identitätsbestimmung
- Inhaltsanalyse
- Netzwerkschutz

Strukturierte und unstrukturierte Daten

<h5>Intern</h5> <ul style="list-style-type: none"> • Schadensmeldungen • Richtlinien • Kunden • E-Mails • Transaktionen • Nutzung von IT-Systemen 	<h5>Extern</h5> <ul style="list-style-type: none"> • Watch-/Sanktionslisten • Branchenspezifische Daten • Soziale Netzwerke
---	--

Workflows und Prozess-Compliance untersuchen

Analyse und Visualisierung

Fraud Intelligence Analysis verfügt über leistungsfähige Analysetools, mit denen sich effiziente forensische Untersuchungen für ungewöhnliche und nicht erwartete Verhaltensmuster durchführen lassen.

Mit dieser Lösung können enorme Datenmengen aus nicht zusammenhängenden Quellen analysiert, in verschiedenen Formaten dargestellt und für die Untersuchung herangezogen werden.

Onlinezusammenarbeit und Untersuchung

Voraussetzung für den erfolgreichen Abschluss von Untersuchungen sind geschäftsrelevante Informationen und die Einbindung der richtigen Personen im Unternehmen. Fraud Intelligence Analysis bietet hierfür intuitive, leistungsfähige Schnittstellen für Analysten und Prüfer, über die Untersuchungsdaten bereitgestellt, gemeinsam genutzt und analysiert werden können, um eine schnellere und fundiertere Entscheidungsfindung zu erreichen. Zudem verbessern Alertfunktionen und der Nachrichtenaustausch in Echtzeit die Workflow- und operative Effizienz.

Effizientes Management der Untersuchungsprozesse

Fraud Intelligence Analysis unterstützt Ihre gesamten internen Prozesse. Geschäftsregeln, Workflows und KPIs lassen sich zu sogenannten Standard Operating Procedures (SOPs) kombinieren, um sowohl dem Einzelnen als auch dem Team ein Maximum an Transparenz und Überprüfbarkeit zu bieten.

Untersuchungsüberwachung

Hohe Transparenz bei der Untersuchung von Betrugsdelikten kann erheblich zu mehr Effizienz beitragen und das Bewusstsein in Bezug auf solche Delikte im Unternehmen schärfen. Mithilfe von KPIs lässt sich der Fortschritt sehr gut überwachen. Die zugehörigen Inhalte können über benutzer- und rollenspezifische Dashboards angezeigt werden.

Beispiele zu Versicherungsbetrugsdelikten

Sach- und Unfallversicherer

Herausforderung:

- Manuelle Untersuchungen
- Keine Onlinezusammenarbeit und keine kumulative Erfassung relevanter Informationen
- Eingeschränkte Compliance

Vorteile der Lösung:

- Höhere Produktivität, weniger Untersuchungsaufwand (Tage statt Monate)
- Deutliche Reduzierung der Verluste durch Betrugsdelikte und bessere Verlustquoten

Weltweit tätiger Versicherer für Firmen

Herausforderung:

- Mehrere geschäftsbereichsbezogene Betrugs-erkennungssysteme
- Isolierte Datenquellen
- Umfangreiche unstrukturierte Datenquellen (intern und extern)
- Keine Langzeitdaten, um sich wiederholende und kontinuierliche Betrugsdelikte zu vermeiden

Vorteile der Lösung:

- Zentrale, zuverlässige Sicht in allen Systemen für die systemübergreifende Erkennung von Betrugsdelikten
- Aufbau eines Repositorys mit Betrugsdaten zur Erkennung neuer und sich wiederholender Delikte

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM i2 Fraud Intelligence Analysis – Insurance erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/i2software

Weitere Informationen zu allen IBM Smarter Cities-Lösungen finden Sie hier: ibm.com/smartercities



IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com, i2, Analyst's Notebook und COPLINK sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken von anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite "Copyright and trademark information" unter: ibm.com/legal/copytrade.shtml

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen (einschließlich Währungs- oder Preisangaben ohne anwendbare Steuern) sind zum Datum der Erstveröffentlichung des Dokuments aktuell und können von IBM jederzeit geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

Alle in dieser Veröffentlichung enthaltenen Leistungsdaten wurden in einer bestimmten Betriebsumgebung erzielt. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

¹ Forrester Market Overview: Fraud Management Solutions 2010.

© Copyright IBM Corporation 2013



Bitte der Wiederverwertung zuführen