

Drei Tipps, wie Sie **keinen**  
Versicherungskunden mehr  
verlieren



Verhindern Sie Abwanderungen zur Konkurrenz durch kundenorientierte Technologien



# Inhalt

Komplexität in der Versicherungsbranche - **3**

Die Komplexität vereinfachen - **7**

Vereinfachung ist geschäftlich sinnvoll - **9**

Drei Tipps, wie Sie KEINEN Versicherungskunden mehr verlieren - **10**

Zusätzliche Vorteile für Ihr Unternehmen - **16**

Fallstudien - **20**

Weitere Informationen - **23**



  
Ihre  
Kunden

  
Ihre  
Prozesse

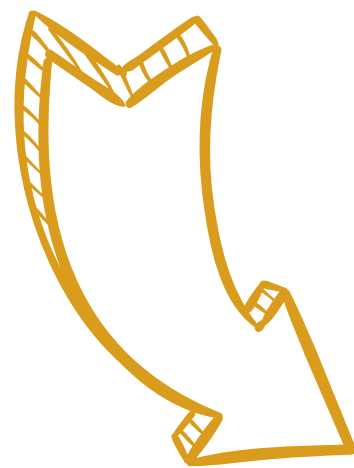
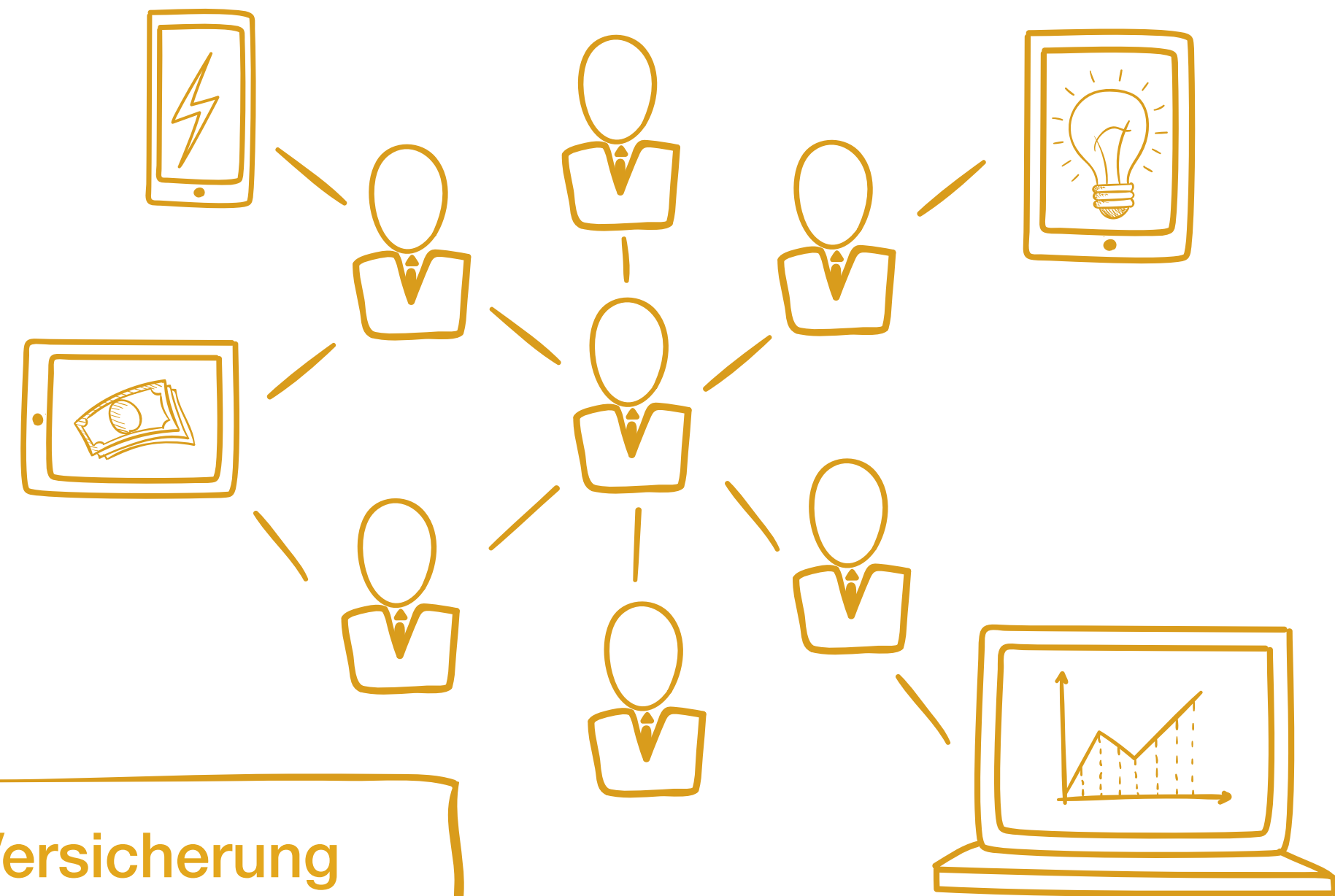
  
Ihre  
Systeme

Komplexität in der  
Versicherungsbranche

# Komplexität in der Versicherungsbranche - *Ihre Kunden*

**Das Kundenerlebnis entwickelt sich immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor der Versicherungsbranche.**

Versicherungskunden sind heutzutage anspruchsvoll, selbstbewusst und online. Sie erwarten Anwenderfreundlichkeit, intuitiven Self-Service, schnelle Reaktionszeiten und transparente Prozesse. Und sie möchten, dass die Interaktion mit einem Unternehmen nach ihren Bedingungen erfolgt, sprich auf dem von ihnen bevorzugten Gerät, überall und jederzeit.



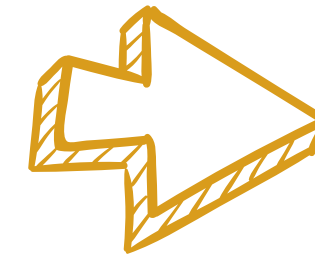
**Egal, ob es um den Antrag für eine neue Versicherung oder eine Schadensfallmeldung geht: Bei der Interaktion mit dem Kunden entscheidet sich, ob der Kunde der Marke treu bleibt oder ob er zur Konkurrenz abwandert.**

Gelingt es Ihrem Unternehmen nicht, einen hochwertigen Service und ein ansprechendes Kundenerlebnis zu bieten, könnten Ihre Bestands- und potenziellen Neukunden zu einem anderen Unternehmen abwandern, das ihre Erwartungen besser erfüllt.

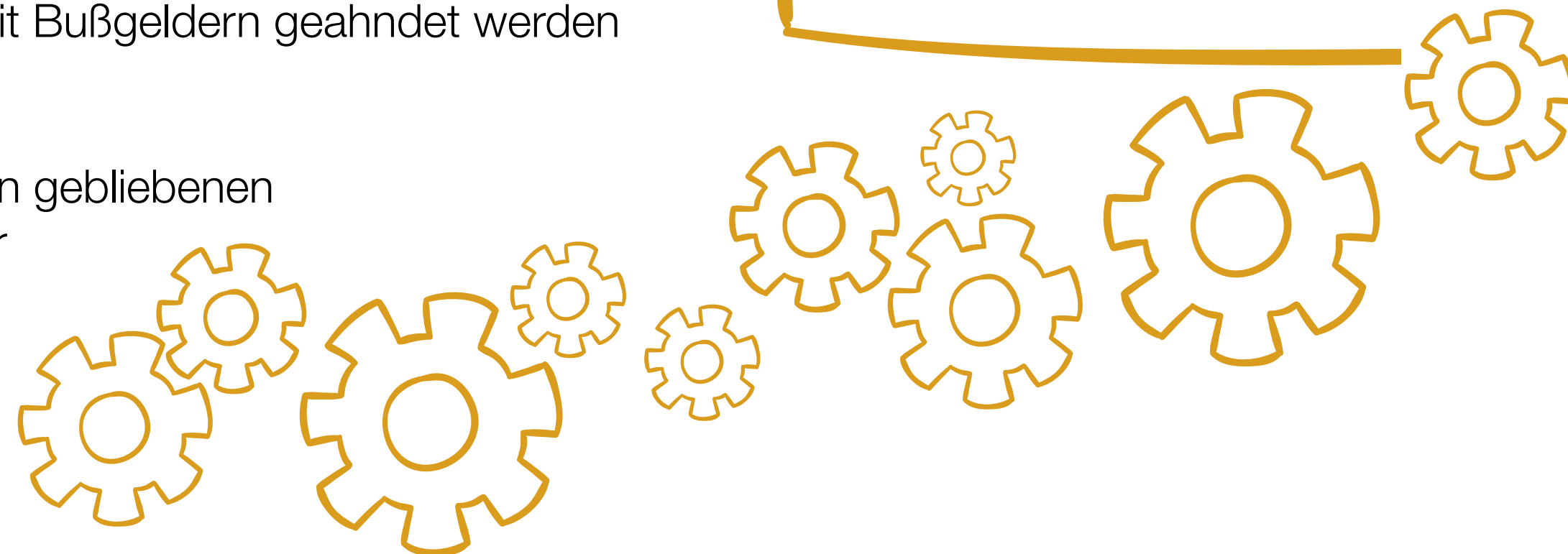
# Komplexität in der Versicherungsbranche - *Ihre Prozesse*

Die Arbeitsabläufe in Versicherungsunternehmen sind geprägt von hochkomplexen, datenintensiven Prozessen.

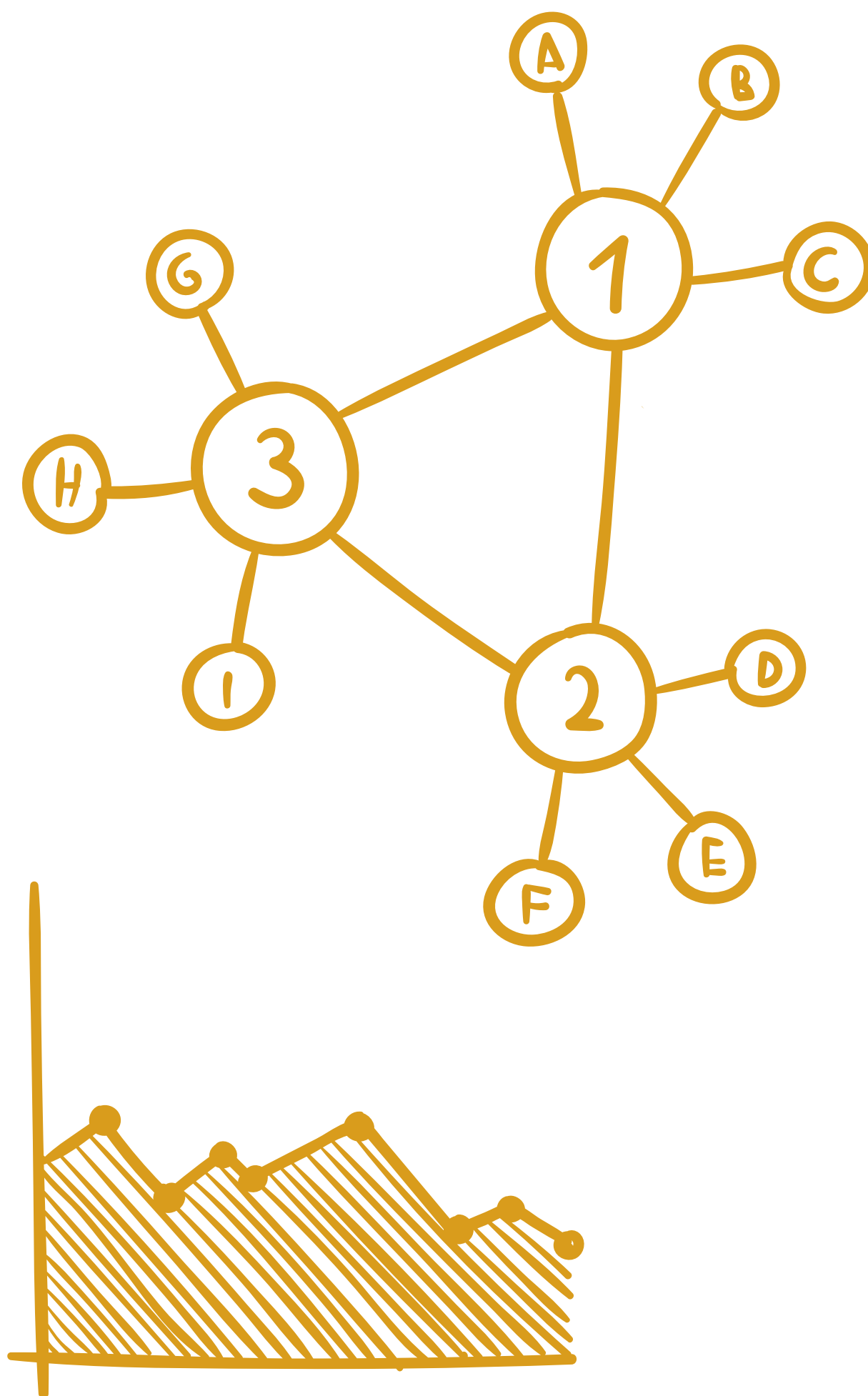
- ➔ **Kundendaten** gehen über verschiedene Kanäle, Geräte und in diversen Formaten ein.
- ➔ **Manuelle oder veraltete Prozesse** sind wenig effizient und fehleranfällig.
- ➔ **Fehler können unvollständige Daten nach sich ziehen**, die entscheidend für die korrekte Risikobewertung und/oder für die Einhaltung von Behördenvorschriften sind.
- ➔ **Verstöße gegen Behördenauflagen** können mit Bußgeldern geahndet werden und/oder Ihren Ruf beschädigen.
- ➔ **Mangelnde Prozesstransparenz** kann zu liegen gebliebenen Aufgaben und erheblichen Verzögerungen in der Kundenbetreuung führen.



Mit herkömmlichen Prozessen können Sie den gesteigerten Erwartungen Ihrer Kunden hinsichtlich Reaktionsgeschwindigkeit und Transparenz nicht gerecht werden.



# Komplexität in der Versicherungsbranche - *Ihre Systeme*



**Gewöhnlich werden für Underwriting-Prozesse und die Schadensfallbearbeitung allgemeine Workflow-Systeme genutzt, die seit vielen Jahren kaum weiterentwickelt wurden.**

Die internen Enterprise-Anwendungen (auch bekannt als „Systems of Record“), die in vielen Versicherungsunternehmen zum Einsatz kommen, sind weder auf hochgradig interaktiven Self-Service noch auf Geschwindigkeit, Kundenorientierung, Zusammenarbeit oder Anpassungsfähigkeit ausgelegt. All das wäre jedoch notwendig, um den vernetzten, anspruchsvolleren Kunden unserer schnelllebigen Welt zufriedenzustellen. Um ihre Systeme dennoch aktuell zu halten und an die veränderten Geschäftsprozesse anzupassen, haben viele Versicherer ihren Systemen einfach weitere Logikebenen aufgesetzt. Dadurch werden die Systeme aber noch komplexer.

**Die Erwartungen der Kunden an Service und Termintreue lassen sich nicht mit jahrzehntealten Betriebsprozessen erfüllen, die mithilfe von veralteten Business-Intelligence-Strukturen überwacht und gesteuert werden.**



# Die Komplexität vereinfachen

Laut E&Y zwingen die sich wandelnden Kundenpräferenzen und der neue Wettbewerbsdruck die Versicherungen dazu, schnell und agil zu reagieren.

Infolgedessen sind immer mehr Versicherer bestrebt, ihre Systeme, Prozesse und Strukturen zu vereinfachen und im Unternehmen eine erstklassige Datenqualität zu erreichen.

*„Der Schwerpunkt der Versicherer im Jahr 2015 liegt, mit einem Wort gesagt, auf Technologie. Mit der zunehmenden Stabilisierung der Wirtschaft können Versicherungen in digitale Lösungen investieren, die zu einer Steigerung der Gewinnmargen beitragen und dem Unternehmen helfen, sich von den Wettbewerbern abzuheben.“*

*~ Shaun Crawford, Global Insurance Leader, E&Y*

*Das möchten Kunden von Versicherungen hören*

*„Wir möchten Ihnen den Kontakt mit uns möglichst einfach machen – probieren Sie doch einmal unsere praktische Mobil-App aus.“*

# Nicht mehr „ob“, sondern „wie“

Dass Versicherungen digitale Kontaktwege anbieten müssen, steht längst außer Frage – schon allein, weil Kunden den Kanal nutzen möchten, der gerade am praktischsten ist.

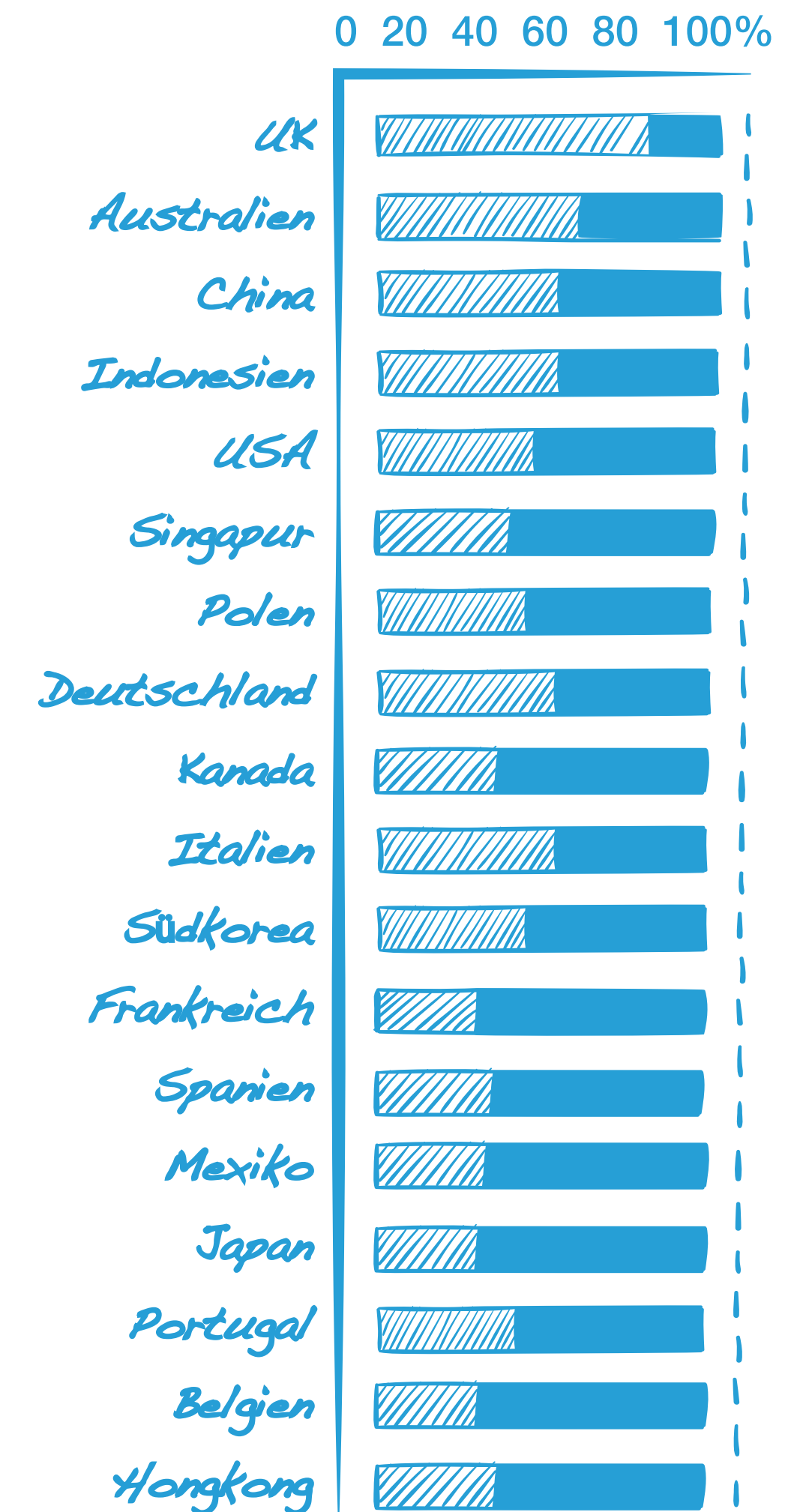
Investitionen in kundenorientierte Technologielösungen können das Verhältnis zwischen Ihrem Unternehmen und Ihren Kunden deutlich verbessern und so die Abwanderungsrate unter potenziellen Neukunden verringern.

Der Anteil an Kunden, die digitale Lösungen nutzen, lag 2014 zwischen 35 % und 70 %. Fast 80 % der Verbraucher gaben an, dass sie bei der Interaktion mit Versicherungen in den nächsten drei bis fünf Jahren digitale Kanäle nutzen wollen.

Quelle: Bain/Research Now und Bain/SSI, weltweite NPS-Kundenstudien, 2013–2014

Anteil an  
Versicherungskunden, die  
digitale Lösungen nutzen  
(Sach- und  
Lebensversicherungen)

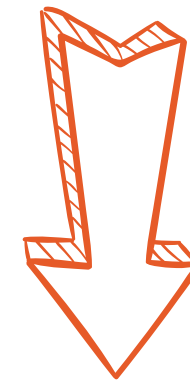
▨ Die nächsten 3–5 Jahre  
■ Heute





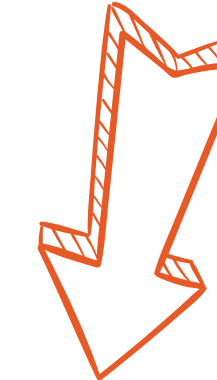
# Vereinfachung ist geschäftlich sinnvoll

Durch eine rationalisierte Neukundenaufnahme, die schnellere Bearbeitung von Schadensmeldungen und eine verbesserte Kundenkommunikation lässt sich die Abwanderungsrate reduzieren.

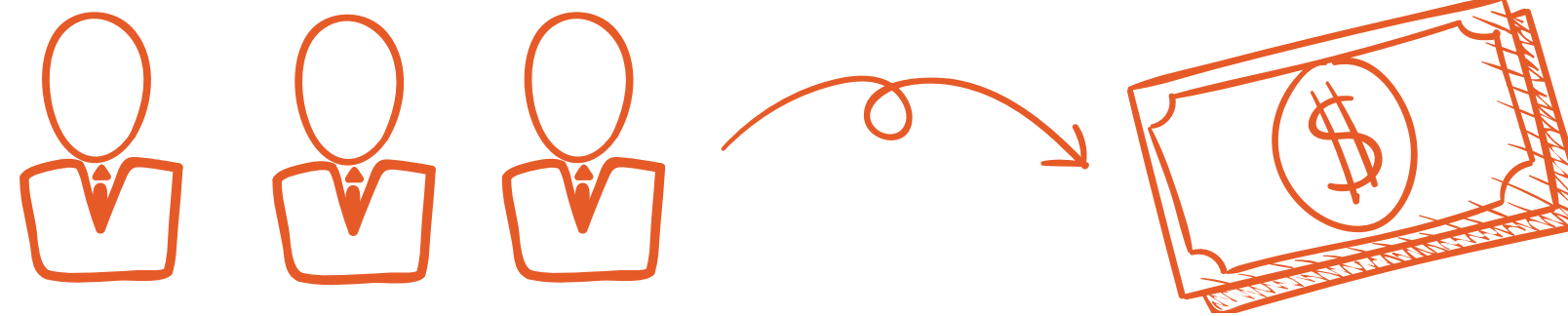


Ihr Unternehmen kann verschiedene informationsbasierte Geschäftsprozesse optimieren und so die Antrags- und Schadensfallbearbeitung, die Schriftgutverwaltung sowie die Bearbeitung von Rechnungen und Aufträgen beschleunigen – und zwar über eine zentrale, einheitliche Plattform.

Sie profitieren von einem Informationsmanagement von unerreichter beispielloser Geschwindigkeit und Genauigkeit und nutzen es auf eine neue Weise für Wachstum und Rentabilität.



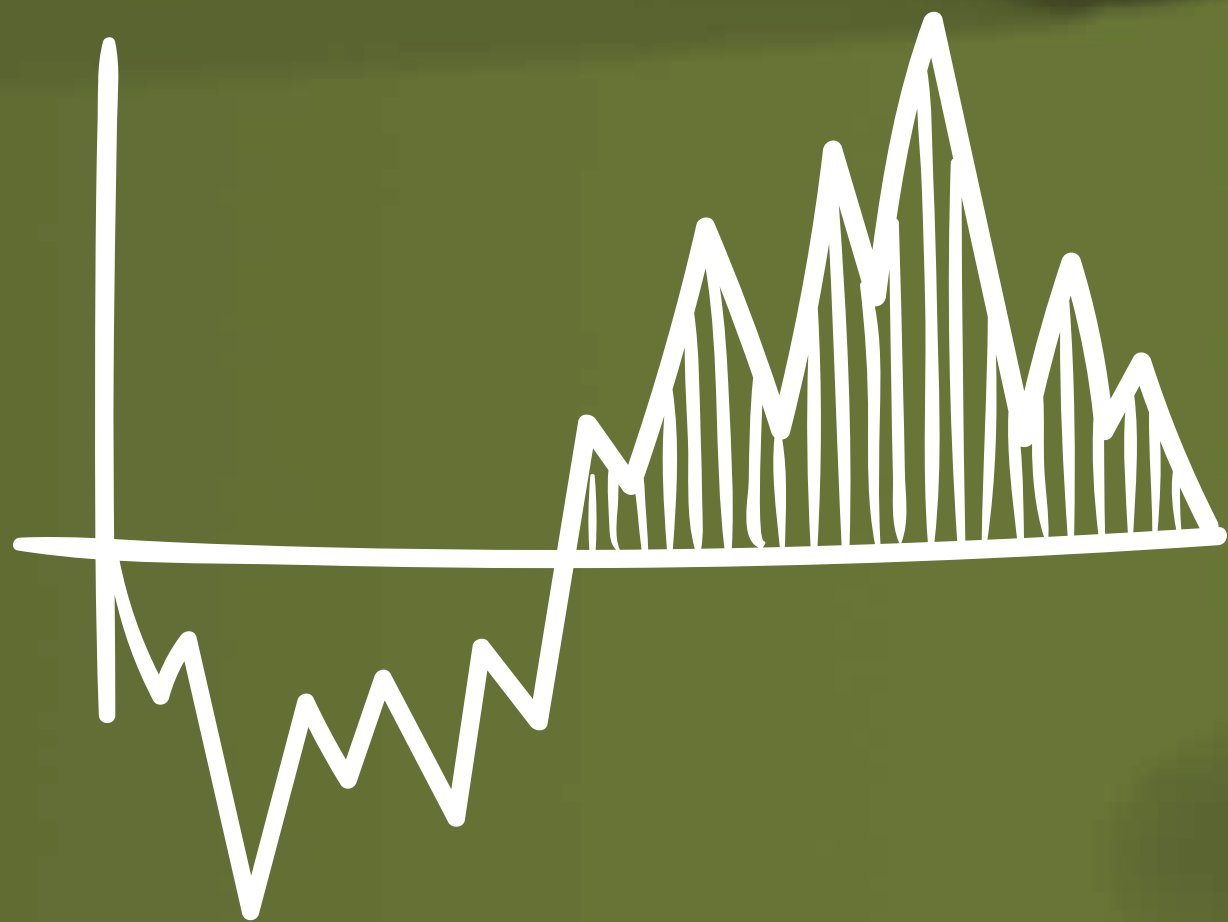
Mit einem umfassenden Überblick über alle Versicherungsnehmer, der verschiedenen Geschäftsfunktionen, -systeme, -prozesse und -kanäle vereint, können Ihre Vertreter das beste Produkt für die Anforderungen und das Risikoprofil des Kunden empfehlen.





Tipp, wie Sie KEINEN  
Versicherungskunden #1  
mehr verlieren

---



 Optimierung des  
Underwriting-Prozesses

# #1 | Optimierung des Underwriting-Prozesses

## Vereinfachung und Beschleunigung des Versicherungsvorgangs von der Antragstellung bis zur Policierung

**Automatische Erfassung, Klassifizierung und Extraktion von Daten aus unterschiedlichen Quellformaten** – einschließlich handschriftlicher Dokumente, Faxe und E-Mails – gesendet über verschiedene Kanäle wie Internet, Fax und Mobilgeräte

**Beschleunigte Weiterleitung von verwertbaren Daten an die diversen Abteilungen** für eine schnellere Neukundenaufnahme und Reaktion auf Kundenanfragen

**Umfassender Einblick in den gesamten Onboarding-Prozess**, um das Liegenbleiben von Aufgaben und/oder Verzögerungen bei der Kundenbetreuung zu vermeiden

**Einholung sämtlicher Informationen für eine korrekte Risikobewertung**, die schnelle Bearbeitung von Anträgen und die Einhaltung von Behördenvorschriften

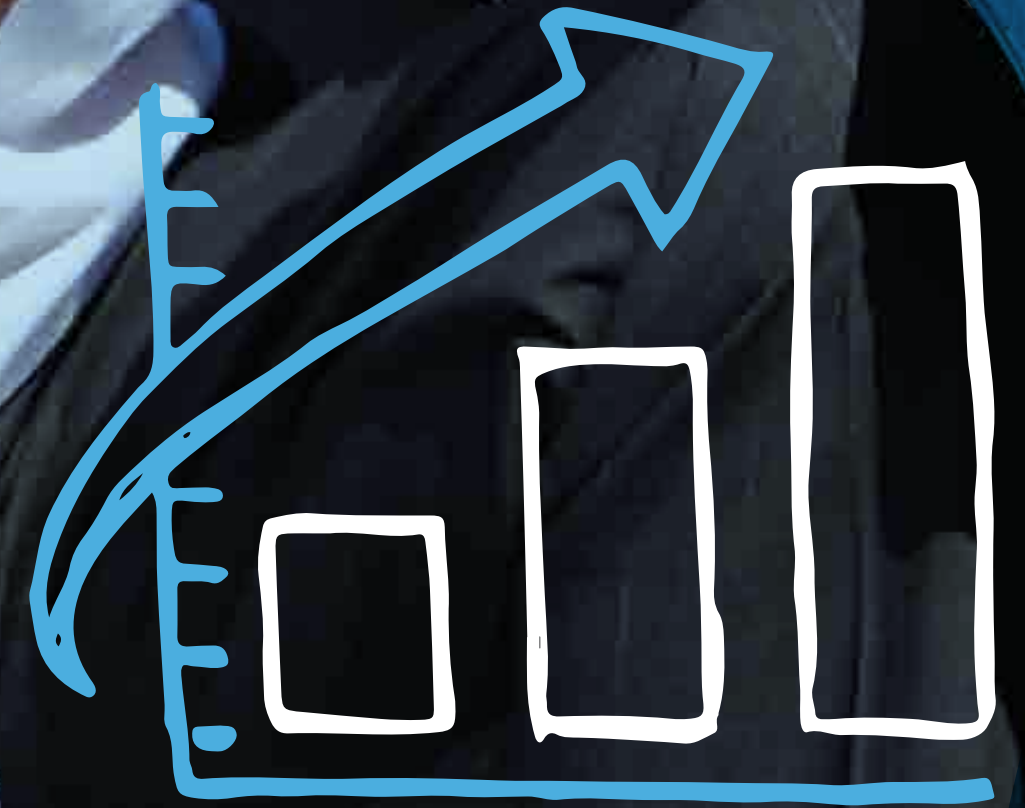


*„Das möchten Kunden von Versicherungen hören  
„Sie wollen uns Ihre Daten faxen? Das brauchen Sie nicht. Fotografieren Sie die Unterlagen einfach mit Ihrem Mobilgerät ab und schicken Sie sie uns zu.“*“

Tipp, wie Sie KEINEN Versicherungskunden  
mehr verlieren #2

---

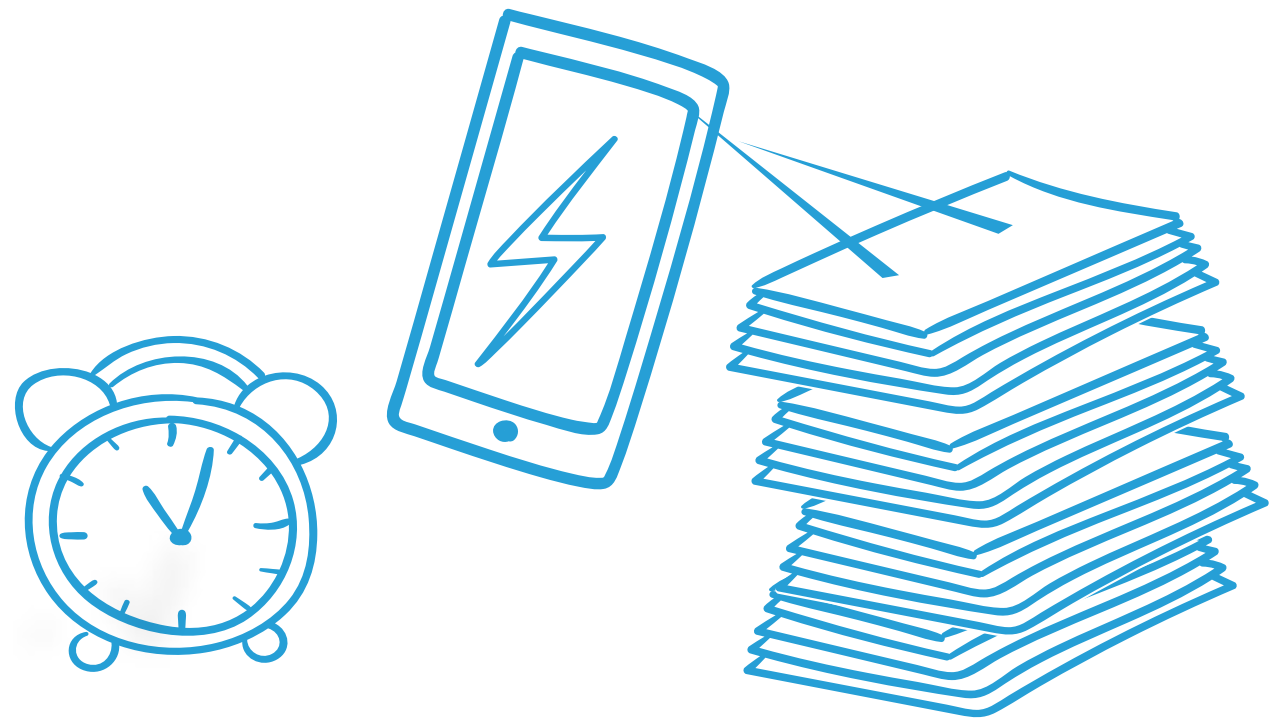
Beschleunigung  
der Schadensfall-  
bearbeitung



## #2 | Beschleunigung der Schadensfallbearbeitung

*Das möchten Kunden von Versicherungen hören*

*Sparen Sie sich die Zeit mit Drucken und Versenden von unterschriebenen Unterlagen – scannen und mailen Sie diese einfach mit Ihrem Mobilgerät.*



### Schnellere Schadensregulierung, schnellere Reaktion auf Anfragen und proaktive Kommunikation



#### **Frühestmögliches Erfassen und Extrahieren von Daten:**

Schadensmeldungen und die ergänzenden Dokumente wie Fotos oder Polizeiberichte können auf beliebigem Wege erfasst und übermittelt werden, einschließlich Mobilgeräten, Internetportalen, Desktopscannern und Multifunktionsgeräten – und zwar am Point of Origination<sup>TM</sup>, wo der Kundenkontakt tatsächlich stattfindet.



#### **Einbindung zusätzlicher Ressourcen in die Schadensbearbeitung von Beginn an:**

Durch die Erfassung von Schadensmeldungen und ergänzenden Dokumenten am Point of Origination lassen sich Außendienstmitarbeiter, Vertreter, Vermittler und dritte Dienstleister einfach in den Prozess einbinden, um die Vollständigkeit der Informationen zu erhöhen.



#### **Datengenauigkeit und -qualität:**

Dynamische Workflows vereinfachen den Umgang mit Ausnahmen und die Einholung von nachzureichenden Dokumenten und Daten. So lässt sich die Schadensfallbearbeitung zeitnah, korrekt und kostensparend abwickeln.



Tipp, wie Sie KEINEN **#3**  
Versicherungskunden mehr verlieren

Verbesserung der  
Kundenkommunikation

# #3 | Verbesserung der Kundenkommunikation

## Erhöhung der Kundenzufriedenheit und -treue durch erstklassige Antwortzeiten, Transparenz und proaktive Kommunikation

- ➔ **Optimierung der Kommunikationskanäle**, um Ihre Bestands- und potenziellen Neukunden dort anzusprechen, wo der Kunde sich gerade aufhält, und zwar über das vom Kunden bevorzugte Kommunikationsmittel
- ➔ **Einfacher Self-Service für Versicherungsnehmer dank praktischem Online-Zugriff** auf Schadensfall- und Policeninformationen
- ➔ **Ausstattung der Versicherungsvertreter mit den Informationen, die sie benötigen**, um telefonische Anfragen fundiert beantworten zu können
- ➔ **Hoch personalisierte, bedarfsorientierte Kundenkommunikation in Echtzeit** durch Auswahl von Inhalten auf Basis von Kundendaten und gleichzeitige Einhaltung sämtlicher Vorgaben Ihres Unternehmens
- ➔ **Einfache Bearbeitung der Kundenkommunikation**, um an Kunden gerichtete Korrespondenz an unterschiedliche Marken oder Produkte anzupassen oder Veränderungen des Markts, der Gesetzeslage und/oder internen Richtlinien und Marken einen Schritt voraus zu sein

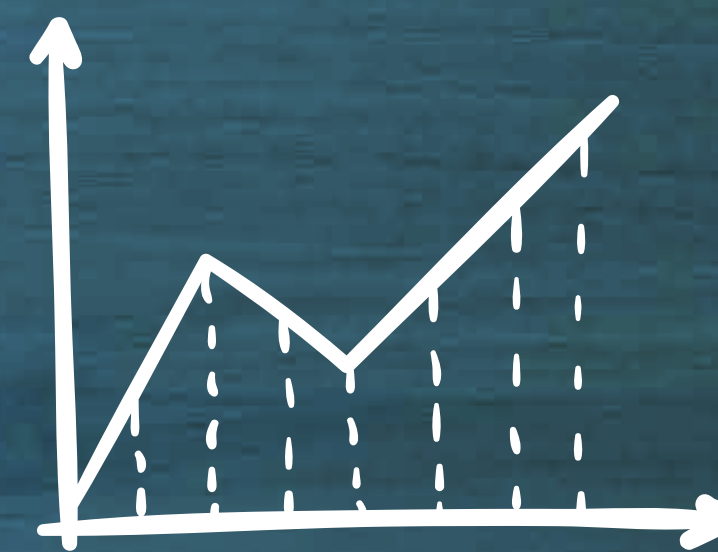


*Das möchten Kunden  
von Versicherungen  
hören*

*„Ihr Schadensfall wird bereits  
bearbeitet und Sie können den  
Bearbeitungsstatus jederzeit selbst  
einsehen“*

# Zusätzliche Vorteile für Ihr Unternehmen

- ➔ Gesteigerte Effizienz betrieblicher Abläufe
- ➔ Deutliche Senkung der Bearbeitungskosten
- ➔ Geringeres Risiko und bessere Compliance
- ➔ Besseres Ausschöpfen von Geschäftschancen





# Die Lösung für Ihr Unternehmen

## Gesteigerte Effizienz betrieblicher Abläufe

Die Kofax Enterprise Capture Platform kann verschiedene informationsbasierte Geschäftsprozesse optimieren und so die Antrags- und Schadensfallbearbeitung, die Schriftgutverwaltung sowie die Bearbeitung von Rechnungen und Aufträgen beschleunigen – und zwar über eine zentrale, einheitliche Plattform. Das System erfasst, klassifiziert und extrahiert Content in großem Umfang direkt bei Eingang und leitet verwertbare Informationen schneller und mit weniger Personal an die diversen Prozesse weiter.

## Deutliche Senkung der Bearbeitungskosten

Durch die Automatisierung manueller oder veralteter Prozesse kann Ihr Unternehmen mit weniger Mitarbeitern mehr Schadensfälle bearbeiten. Damit sichern Sie sich kontinuierliche Einsparungen auch bei Schwankungen der Arbeitsauslastung und beim Wachstum Ihres Unternehmens. Die einmal erfassten Dokumente können sicher vernichtet werden. Dadurch sinken die mit Papierdokumenten verbundenen Kosten wie Kopiergeräte, Aktenablagensysteme sowie physischer Versand und Lagerung weiter.

*Das möchten Kunden  
von Versicherungen  
hören*

*„Ihre Daten werden vertraulich  
behandelt. Anders als bei  
Papierdokumenten ist das Risiko sehr  
gering, dass Unbefugte versehentlich  
Einblick in Ihre persönlichen  
Daten erhalten“*

*Das möchten Kunden von Versicherungen hören*

*„Natürlich kennen wir Ihren Namen! Sie sind uns schließlich als Kunde wichtig.“*

## Geringeres Risiko und bessere Compliance

Digitale Prozesse verringern das Betrugsrisiko, da Dokumente seltener manuell verarbeitet werden, nicht mehr physisch gelagert werden müssen und sich der elektronische Zugriff auf die Dokumente kontrollieren lässt. Die digitale Verwaltung von Informationen verbessert auch die Vorbereitung auf unvorhersehbare Ereignisse wie Naturkatastrophen. Die Daten lassen sich ausgehend vom Eingang über jeden Zugriffspunkt bis hin zur abschließenden Archivierung leicht nachverfolgen und auf Richtigkeit prüfen.

## Besseres Ausschöpfen von Geschäftschancen

Ihre Vertreter erhalten einen umfassenden Überblick über jeden Versicherungsnehmer, der verschiedene Geschäftsfunktionen, -systeme, -prozesse und -kanäle vereint. Anhand dieser wertvollen Informationen können Ihre Vertreter das beste Produkt für die Anforderungen und das Risikoprofil des Kunden empfehlen. Darüber hinaus lassen sich Best Practices erstellen, um Vertreter, Mitarbeiter des Kundenservice und Kunden im Self-Service-Betrieb durch Angebote und Anträge zu lotsen, um effizient mehr Geschäftsabschlüsse zu erzielen.

# Kunden mit Lösungen ansprechen und binden, die die wichtigsten Interaktionspunkte optimieren

Stellen Sie sich vor, Sie könnten Informationen erfassen, sobald sie zur Verfügung stehen, und sie schneller und effizienter an verschiedene Prozesse weiterleiten. Kofax-Lösungen verbessern die Zusammenarbeit, erhöhen die Transparenz und Kontrolle und reduzieren die Kosten für besseren Service und einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Vereinfachen Sie den anfänglichen, informationsintensiven Underwriting-Prozess, beschleunigen Sie die Schadensfallbearbeitung und verbessern Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden, um sich von Ihren Mitbewerbern abzuheben.



## MGEFI verhilft seinen Mitgliedsorganisationen zu mehr Reaktionsschnelligkeit bei der Kundenkommunikation



### *Die Aufgabe*

MGEFI (früher GIE-Union Groupe Initiatives Mutuelles) ist eine der größten Vereinigungen von Gegenseitigkeitsversicherern in Frankreich. In ihr haben sich die Krankenversicherungskassen von acht französischen Ministerien zusammengeschlossen. Die MGEFI beschloss, ein neues Customer-Relationship-Management-System (CRM) zu implementieren, um die Geschäftsbeziehungen mit den Mitgliedern zu verwalten und die Reaktionsfähigkeit bei der Kundenkommunikation zu verbessern.



### *Die Lösung*

Die Kofax Capture™-Lösung, die bei der MGEFI bereits seit 2006 im Einsatz ist, ließ sich nahtlos in das neue CRM-System integrieren. Zur Ergänzung der Funktionen des ursprünglichen Kofax Capture-Systems stellte die MGEFI Kofax Transformation Modules bereit. Neben der automatischen Dokumentenklassifizierung, der Seitentrennung, Datenextraktion und -validierung erleichtern diese Module das automatische Senden von Dokumenten an die zuständigen Mitarbeiter und Abteilungen.



### *Das Ergebnis*

Innerhalb eines Jahres konnte die MGEFI 2 Millionen Seiten scannen, im Gegensatz zu lediglich 1,2 Millionen im Vorjahr. Als Eintrittspunkt in das CRM-System beschleunigen die Kofax-Produkte die Erkennung und Weiterleitung von Dokumenten. Dadurch können die Mitgliedsunternehmen deutlich schneller auf Kundenanfragen reagieren. Aufgrund der hohen Skalierbarkeit der Kofax-Lösung ist die MGEFI in der Lage, Ressourcen zu Pools zusammenzufassen und Tools zur gemeinsamen Nutzung zur Verfügung zu stellen. So werden die individuellen Anforderungen jedes Mitglieds bedient.

## Allianz verbessert deutlich die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse und verbessert den Kundenservice



### *Die Aufgabe*



### *Die Lösung*



### *Das Ergebnis*

Die Allianz ist eines der weltweit führenden Versicherungsunternehmen mit einem umfassenden Portfolio an Versicherungs- und Vermögensverwaltungsprodukten und -services. Sie betreut 85 Millionen Kunden in über 70 Ländern. Vor 2006 nutzten die osteuropäischen Allianz-Niederlassungen einen Mix aus SAP, Oracle und lokalen ERP-Systemen. 2006 begann die Allianz daher mit der Implementierung eines Shared-Service-Centers (SSC) mit dem Ziel, eine einheitliche SAP-Vorlage für alle weltweiten Niederlassungen zu erstellen, die die Effizienz der Geschäftsabläufe verbessern sollte.

Dabei begann die Allianz mit der Rechnungsbearbeitung und stellte Kofax Capture bereit, um sämtliche Rechnungen und alle zugehörigen Papierdokumente vor Ort zu scannen. Mithilfe von optischer Zeichenerkennung (OCR) wandelt die Lösung die gescannten Inhalte in verwertbare Buchhaltungsdaten um. Dabei werden zentrale Begriffe identifiziert, anhand derer die digitalen Dokumente dann automatisch an einen elektronischen Workflow zur zentralen Verarbeitung und umgehenden Bezahlung weitergeleitet werden. Da sich diese Erfassungslösung nahtlos an SAP anbinden lässt, wird der gesamte Rechnungsprozess transparent.

Die Lösung vereinfacht die Dokumentenerfassung für das gesamte Unternehmen; die früheren Probleme gehören damit der Vergangenheit an. Bei einer Reihe von Allianz-Niederlassungen reduzierte sich die gesamte Bearbeitungszeit für eine Rechnung, vom Rechnungseingang bis zur Bezahlung, auf lediglich acht Stunden – eine deutliche Verbesserung gegenüber der früheren Dauer von vier Tagen. Nachdem sich der beschleunigte Rechnungsprozess erfolgreich bewährt hatte, wurden die SAP-Funktionen erweitert, um auch den Bestell- und Einkaufsprozess mit der Buchhaltung zu verknüpfen. So wurden die Effizienz der betrieblichen Abläufe erhöht und der Kundenservice verbessert.

## De Goudse Verzekeringen stärkt ihre Wettbewerbsposition



### *Die Aufgabe*

De Goudse ist ein unabhängiges Versicherungsunternehmen mit rund 900 Mitarbeitern, das seine Produkte mithilfe von professionellen Underwritern und Versicherungsberatern vertreibt. Wie bei vielen anderen Versicherungen auch gehen bei De Goudse jeden Tag Unmengen an Post ein – etwa 800 Briefe und noch einmal so viele E-Mails. Bis vor fünf Jahren wurde der Großteil der Dokumente bei De Goudse manuell verarbeitet. 2010 implementierte die Versicherung dann eine Anwendung zur Einrichtung einer elektronischen Poststelle, die die gesamte Dokumentenverarbeitung automatisieren sollte.



### *Die Lösung*

De Goudse stellte Kofax Capture bereit, um Dokumente und Formulare zu scannen, Indexdaten zum späteren einfachen Auffinden zu extrahieren und die erfassten Inhalte sowie die dazugehörigen Daten an Repositorys und Geschäftsanwendungen weiterzuleiten. Außerdem wurde Kofax Transformation Modules bereitgestellt, um die „Capture-to-Process“-Anwendungen mit der automatischen Erkennung und Klassifizierung unterschiedlicher Dokumententypen wie Formulare, Rechnungen und Briefe nach dem Scannen zu erweitern. Das System erkennt sogar, um welche Art von Dokument es sich handelt, also beispielsweise Schadensmeldung oder Versicherungsantrag. Die hohe Erkennungsrate bedeutet, dass die Mehrheit der eingehenden Post automatisch ohne manuelles Eingreifen verarbeitet werden kann.



### *Das Ergebnis*

Dank dieser Kofax-Lösung hat De Goudse ihr Ziel, sämtliche Posteingänge innerhalb von acht Stunden abzuarbeiten, erreicht. Vor der Implementierung der Kofax-Lösung waren jeden Tag 12 Mitarbeiter damit beschäftigt, die Post zu digitalisieren und einzuordnen. Nach der Implementierung waren nur noch sieben Mitarbeiter erforderlich – eine Personalkosteneinsparung von 41 %. Aufgrund der schnelleren Dokumentenverarbeitung konnte De Goudse seinen Kundenservice verbessern und seine Wettbewerbsposition am Markt stärken.