

# Optimierung und Verbesserung des Kundenservices durch Digitalisierung.



# Kundenerwartungen waren noch nie so hoch.

Kunden sind digital versiert und wünschen sich personalisierte Kommunikation, wenige Klicks, Problemlösung beim ersten Anruf und Engagement in Echtzeit über die von ihnen bevorzugten Kanäle. Einfach, oder?

Frische Konkurrenz durch Digital-First Insurtech-Unternehmen und wirtschaftlicher Druck stellen Preisgestaltung und Kundenservice mehr als je zuvor in den Mittelpunkt.

## Wir haben einen neuen und verbesserten Weg gefunden, sich mit Ihren Kunden zu synchronisieren

Es geht darum, über die anfängliche Phase der Akquise hinauszuschauen, in die Versicherer oft den Großteil ihres Budgets investieren. Um einen schnelleren Ablauf des Prozesses zu ermöglichen, haben wir ermittelt, wie sie reibungsloser, intelligenter arbeiten oder weniger Mitarbeiter zu geringeren Kosten benötigen könnten. Alles in allem bedeutet dies weniger Aufwand und mehr Effizienz, sodass Sie unkompliziert Ihren Markt erobern können.

### SERVICES FOR INSURANCE VERÄNDERT DIE KUNDENKOMMUNIKATION AUF DEN WICHTIGSTEN ABSCHNITTEN DER REISE:

#### AKQUISE

- **Kundenakquise**  
Anschaffungskosten durch automatisierte Kampagnen reduzieren
- **Bessere Konversion**  
mit personalisierten Angeboten in Echtzeit verbessern
- **Marketingsupport**  
Markenintegrität und Compliance gewährleisten, indem Makler und Berater auf anpassbare Marketingmaterialien über ein Online-Portal zugreifen können

#### INTEGRIEREN

- **Bearbeitung von Neuansträgen**  
Die Bearbeitung von Neuansträgen wird durch Digitalisierung beschleunigt
- **Begrüßungspakete**  
Daten werden zur Personalisierung von Begrüßungspaketen genutzt, die das Kundenerlebnis verbessern
- **Sicherer Dokumentenzugriff**  
Kundendienstmitarbeiter und Endkunden können Ihre Dokumente sicher über einen Digitalen Tresor abrufen

#### LEISTUNG ERBRINGEN

- **Verwaltung von Policen**  
Kunden und Beratern die Möglichkeit geben, Policen eigenständig zu ändern
- **Verwaltung des Kundenservices**  
Kundenanfragen können durch Digitalisierung des Schriftverkehrs schneller beantwortet werden

#### WACHSEN

- **Kundenverständnis und Analysen**  
Mit maschinellem Lernen und Analysen den Anforderungen der Kunden zuvorkommen, relevante nächste Schritte ermitteln und Zufriedenheit erlangen
- **Kundenbindung und Wachstum**  
Kundenbindung und Konversionsraten mit extrem personalisierten Marketingstrategien verbessern



Nur **30 %** der Kunden machen positive Erfahrungen mit dem Kundendienst oder der Personalisierung.

Quelle: statista.com



Seit 2017 ist seitens der Kunden die Akzeptanz digitaler Kanäle im Rahmen des Schadensverfahrens um **18 %** gestiegen, da sie weiterhin kontaktlose Interaktionen mit den Versicherern begrüßen.

Quelle: tmcnet.com

Unser Serviceangebot nutzt modernste Technologie, um Ihre Teams zu stärken und Ihren Kunden ein einheitliches, verbessertes Kundenerlebnis zu bieten.

Kommunikation ist für die Kundenbindung unabdingbar. Sorgen wir dafür, dass wir darin noch besser werden.

Kunden suchen einen schnellen, qualitativ hochwertigen Versicherungsservice; wie können Sie mithalten? Services for Insurance bedeutet, dass Sie sich durch konsistente, ansprechende und personalisierte Erfahrungen auf allen Vertriebskanälen und bei allen Berührungspunkten immer wieder abheben.



#### KUNDENAKQUISE UND -ERFAHRUNG

Automatisierte, medienübergreifende Kampagnen helfen Ihnen, Kunden anzulocken, Markteinführung zu beschleunigen und gleichzeitig Geld zu sparen. Erweiterte Automatisierung ermöglicht eine relevante Kundenbindung. Und die Fähigkeit, relevante, personalisierte Inhalte auf dem bevorzugten Kanal, sowohl physisch als auch digital zu liefern, führt zu einer besseren Kundenerfahrung. Vollständige Analysen und Berichterstattung ermöglichen Kostenkontrolle und helfen Ihnen, die Effektivität von Kampagnen zu messen.

#### VERBESSERTE KONVERSION

Kunden wünschen sich einen reibungslosen, einfachen Prozess, um eine Versicherung abzuschließen und die Versicherungsdeckung sofort zu erhalten. Ein personalisiertes Kundenerlebnis in Echtzeit mit minimalen Kontaktpunkten, Selbsthilfeoptionen und personalisierten Angeboten führt zu einer besseren Kundenkonversionsrate.

#### MARKETINGSUPPORT

Ein sicheres digitales Kommunikationsportal ermöglicht die Gewährleistung von Markenintegrität und die vollständige Konformität mit allen anwendbaren Bestimmungen. Channel-Partner wie Berater und Makler haben nun einfachen Zugriff auf regulatorische und markenkonforme Sicherungsrechte.

#### FALLSTUDIE

##### Einem führenden Versicherer in Belgien zu verbesserter Effizienz und Mehrwert verhelfen

Wir nutzten Automatisierung, um Millionen von Mitteilungen zu verwalten, die Dokumentenlieferkette zu verbessern und die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten. Dies ermöglichte:

- 20 % Kostensenkung, einschließlich 50 % weniger Geräte vor Ort
- Fachmännisch gedrucktes, hochwertiges und professionelles Material
- Konforme, ausgehende Multichannel-Kommunikation mit konsistentem Branding

## Schnelle und unkomplizierte Verarbeitung.

Unsere jahrzehntelange Berufserfahrung in den Bereichen Digitalisierung, KI und Automatisierung ermöglichen es uns, Ihren Kundenservice zu transformieren. Wir finden einfache Möglichkeiten und schnelle Lösungen in der digitalen Versicherungswelt und schützen gleichzeitig Daten und bieten organische Cross- und Up-Sell-Chancen.



### BEARBEITUNG VON NEUANTRÄGEN

Dies ist ein wichtiger Teil der „Customer Journey“ und eine einmalige Chance, Mehrwert zu bieten. Durch eine vereinfachte Erfassung und Validierung von Informationen bis hin zur sicheren Dokumentenlieferung ermöglicht die Automatisierung einen einfachen und schnellen Prozess. Das Ergebnis? Beschleunigte Umsatzrealisierung und mehr zufriedene Versicherungsnehmer.

### BEGRÜSSUNGSPAKETE

Mit variablen Daten, die beinahe in Echtzeit aus der eingehenden Anwendungsverarbeitung erfasst wurden, ist das Erstellen einer personalisierten Begrüßung möglich. Es können ebenfalls andere Produkte oder Richtlinien vorgeschlagen werden, die Kunden in der Zukunft eventuell benötigen.

### SICHERER DOKUMENTENZUGRIFF

Unsere hochmoderne, sichere Datenarchivierung schützt vor Verstößen und stellt Versicherern und Versicherungsnehmern sofortigen Zugriff auf gespeicherte Dokumente bereit. Erweiterte Funktionen zur Dokumentenarchivierung, z. B. Echtzeitindizierung, Komprimierung und Datenabruf, steigern die Effizienz.

### FALLSTUDIE

**Allianz Benelux benötigte einen Partner, der es ihnen ermöglichte, sich auf Kernaktivitäten und Kostensenkung zu konzentrieren und ihr Unternehmen gleichzeitig in einen papierlosen Betrieb zu verwandeln.**

Um diese Ziele zu erreichen, haben wir eine Kommunikationsmanagementplattform für die gesamte ausgehende Kommunikation eingerichtet. Wir nutzten auch einen hybriden Mailansatz, durchgängige Dokumentenverarbeitung und nahmen eine Bestandsaufnahme der gesamten Kommunikationen vor. Dies ermöglichte:

- Eine Kostensenkung von 40 % bei Druckerraum-Reprographie und Postkosten
- 70 % weniger Personal für Indexierungen
- Papierlose Bestellung von Katalogmaterial

## Schneller und bessere Kundenlösungen finden.

Außergewöhnlicher Service führt zu zufriedenen Versicherungsnehmern. Services for Insurance optimiert Geschäftsprozesse bei jeder Kundeninteraktion, um die gesamte „Customer Journey“ zu verbessern.



### RICHTLINIENWARTUNG UND VERWALTUNG

Kunden und Beratern die Möglichkeit geben, Policen eigenständig zu ändern. Dies ermöglicht es den Kunden, ihre Beziehung zu Versicherern zu verwalten, zeitsparende Aktualisierungen zu erhalten und die Bereitstellungskosten zu senken.

### KUNDENSERVICE-VERWALTUNG

Hilft Kundenservice-Mitarbeitern, durch Digitalisierung der Korrespondenz eine bessere Kundenerfahrung zu bieten. Automatisierung hilft, die Policen-Verwaltung zu optimieren, Kundenanfragen schneller zu lösen und Kosten zu optimieren.

### BEARBEITUNG VON FORDERUNGEN

Kunden würden ihre Abwicklung lieber früher als später erhalten. Die Automatisierung der Schadensbearbeitung macht dies möglich (und kann eine bis zu 30 % schnellere Schadensbearbeitung ermöglichen!). Um präzise Daten zu erhalten, kann eine automatisierte Antwort fehlende Angaben anfordern und Kunden über Empfang und Fortschritt ihres Antrags auf dem Laufenden halten.

### FALLSTUDIE

#### **Cooperative Financial Services benötigen Hilfe bei der Bearbeitung gedruckter, E-Mail- gefaxter und handschriftlicher Kundenkorrespondenz**

Wir haben ihren E-Mail-Raum automatisiert, um alle eingehenden Dokumente zu verarbeiten und zu katalogisieren. Darüber hinaus haben wir die nachgelagerte Kundenkommunikation automatisiert. Dies führte zu:

- Schnelleren Antworten und Zustellung
- Bearbeitungszeiten am selben Tag für die Abwicklung von Versicherungsansprüchen
- Erhöhte Präzision und Effizienz bei der Dokumentenverwaltung

## Die beste Technologie. Der beste Service. Wer könnte da widerstehen!

Wissen ist Macht, daher sind Daten und Analysen so wichtig. Unsere Datenanalysefähigkeiten ermöglichen es den Versicherern, den modernen Service zu liefern, der Kundenbindung fördert.



### KUNDENVERSTÄNDNIS UND -ANALYSEN

Je besser Sie Ihren Kunden kennen, desto besser können Sie ihn zufriedenstellen, indem Sie seinen Bedürfnissen zuvorkommen. Maschinelles Lernen macht es einfach, die Kundenbindung zu analysieren und die nächstbeste Maßnahme zu ermitteln, um relevante, personalisierte Kommunikationen zu liefern, die die Produktbindung pro Kunde steigern können.

### KUNDENBINDUNG UND WACHSTUM

Die Pflege vorhandener Kundenbeziehungen ist genauso wichtig wie die Gewinnung neuer Kunden. Die Bereitstellung hyperpersonalisierter Mitteilungen – und die Bereitstellung dieser über den richtigen Kanal zum richtigen Zeitpunkt – trägt zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und -bindung bei. Sie bieten auch die Möglichkeit, das Geschäftsvolumen zu vergrößern und Cross- und Up-Sell zu erzielen.

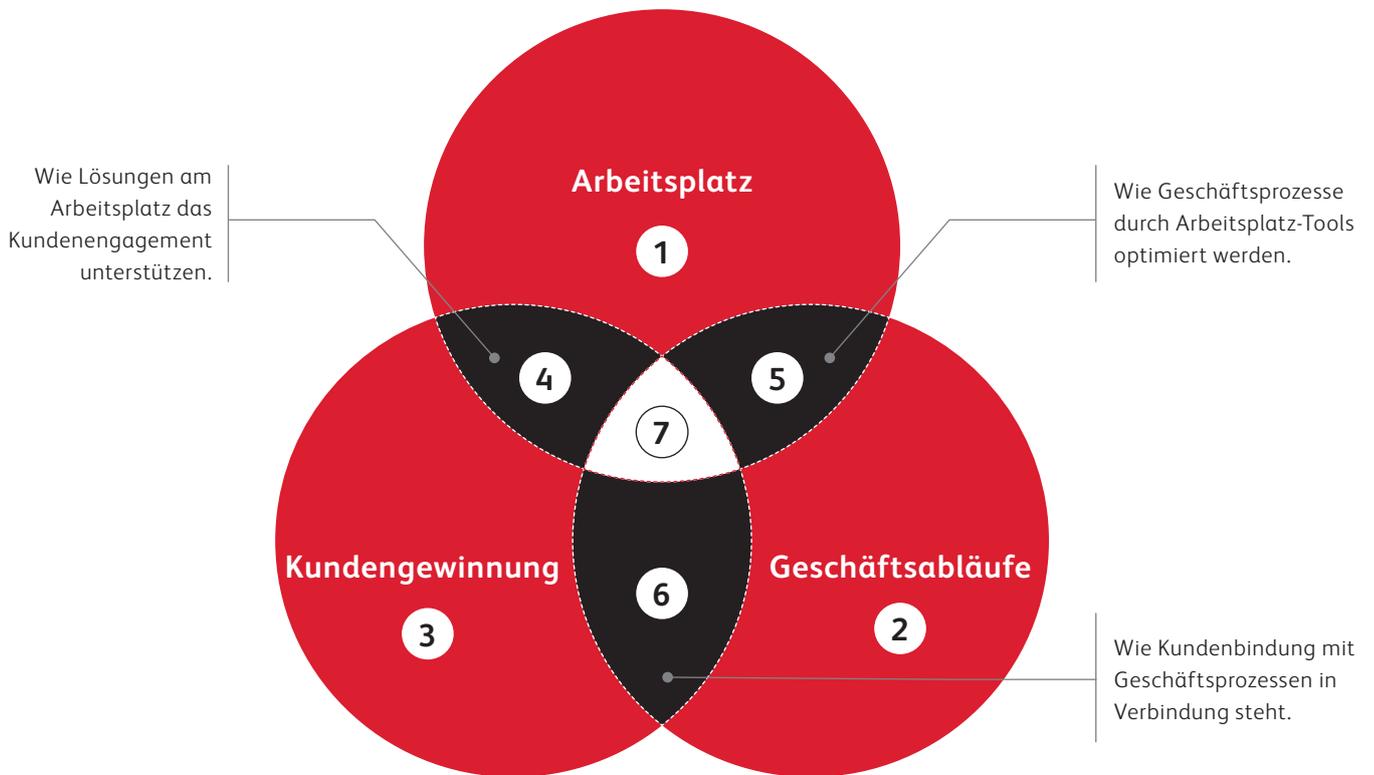
### FALLSTUDIE

#### Hilfe für ein weltweit bekanntes Versicherungsunternehmen, um Geld zu sparen, Sicherheit zu verbessern und Prozesse zu optimieren

Wir verarbeiten jährlich ca. 600.000 eingehende Versicherungsformulare von verschiedenen Kanälen, zusätzlich zur Implementierung eines Tracking-Systems, Berichterstellung und eines Notfallwiederherstellungsplans. Das hat bisher zu folgenden Ergebnissen geführt:

- Einsparung von 1,7 Millionen \$ während der Vertragslaufzeit bei der Digitalisierung der eingehenden Post
- Höhere Sicherheit und Vertraulichkeit der eingehenden Post
- Reduzierung der gedruckten Dokumente um 20 Millionen

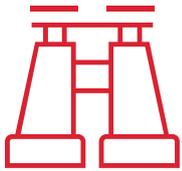
# Das Ökosystem hinter Services for Insurance



Umgebung		Service	Beschreibung
1	Arbeitsplatz	 Xerox® Managed Print Services	Eine leistungsstarke Arbeitsumgebung entwickeln
2	Betrieb	 Xerox® Capture & Content Services	Erweiterte channel-übergreifende Erfassungs- und Prozessautomatisierung für bessere Reaktionsfähigkeit und Flexibilität
3	Kundengewinnung	 Xerox® Campaigns On Demand	Optimierung von kanalübergreifender Bereitstellung mit griffbereiten vorgefertigten skalierbaren Kampagnen
4	Frontoffice-Abläufe	 Xerox® Digital Hub & Cloud Print	Sicherstellung der Markenkonsistenz durch digitale und gedruckte On-Demand-Kommunikation
5	Backoffice-Abläufe	 Xerox® Accounts Payable Services	Vereinfachung von Backoffice-Abläufen von der automatischen Verarbeitung bis hin zur vollständigen elektronischen Rechnungsverwaltung
6	Automatisierte Abläufe	 Xerox® Capture & Content Services	Die Prozessautomatisierung ist schneller und präziser als je zuvor
7	Digitaler Tresor	 Xerox® Capture & Content Services	Digitaler Ablagebereich für einen sicheren Zugriff auf Dokumente und Daten

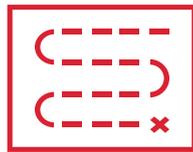
Die digitale Transformation ist ein laufender Prozess. Unser Vier-Phasen-Ansatz bringt Sie dorthin, wo Sie heute sein sollten und sorgt für den weiteren Fortschritt für morgen.

#### XEROX® SERVICE DELIVERY ANSATZ



##### ERKENNUNG

- Interne und externe Herausforderungen erkennen, die Veränderungen hemmen
- Ist-Zustand ermitteln, Prozess, Struktur, Kanäle untersuchen und den Kunden zuhören



##### ANALYSE UND PLANUNG

- „Customer Journey“ abbilden; Möglichkeiten der Skalierung, Optimierung und Transformation aufzeigen
- Geschäftsprozess abbilden und mit der „Customer Journey“ vergleichen



##### KONZEPTION

- Entwickeln von Lösungen, die die Arbeitsweise der Mitarbeiter und ihren Umgang mit Prozessen und Technologie vollkommen neu gestalten
- Veränderungen unternehmensweit auf individueller Ebene planen



##### UMSETZUNG UND OPTIMIEREN

- Angestrebtes Betriebsmodell und Mitarbeiterengagement-Programm einführen
- Lösung nochmals im Hinblick auf stufenweise Verbesserungen und Skalierbarkeit überprüfen

### Sprengt Ihren Markt, nicht Ihren Tag.

Setzen Sie unsere jahrzehntelange Digitalisierungserfahrung um. Dank der Kombination der besten Technologie mit dem bestmöglichen Service bieten wir Ihnen die beste Kundenbindung zu einem geringeren Preis.

Weitere Informationen finden Sie unter [xerox.de/servicesforinsurance](https://xerox.de/servicesforinsurance).