

# Kundenerlebnis transformieren mit Services for Insurance

Kunden erwarten heutzutage umfassend personalisierte Kommunikation, Problemlösung in Echtzeit, direkt beim ersten Kontakt auf allen Kanälen ihrer Wahl. Sie wollen die Einfachheit von Uber, gepaart mit der Intuition von Amazon. Einfach, oder?



Neue Konkurrenz von jungen, digital organisierten Unternehmen, die niedrige Kosten und ein hervorragendes Kundenerlebnis in den Vordergrund stellen, setzt selbst große Versicherungsgesellschaften unter Druck.

Dieser Druck lässt sich nur abbauen, indem Sie die digitalen Kanäle Ihres Unternehmens weiterentwickeln und verfeinern, jede Botschaft und jede Interaktion synchronisieren und gleichzeitig die internen Schwachstellen beseitigen, die die Wartezeiten verlängern und die Kosten in die Höhe treiben.

**WIR HABEN SERVICES FOR INSURANCE GESCHAFFEN, DAMIT SIE IM GLEICHTAKT MIT IHREN KUNDEN SIND.**

Services for Insurance ist ein exklusiv für Versicherungsgesellschaften geschnürtes Servicepaket. Wir haben in Kommunikations- und Geschäftsprozessen die Herausforderungen herausgefiltert, die das größte Potenzial für Verbesserungen bieten, und direkt darauf abgestimmte Services entwickelt.

- Daten aus Schadensmeldungen, Formularen, Anträgen und einer Vielzahl verschiedener digitaler Quellen werden erfasst und zusammengeführt
- Durch umfassend personalisierte Kommunikation werden Kundenbeziehungen intensiviert und Cross-Selling-Chancen durch die Auswertung von Daten erkennbar
- Die Kosten für Neukundenakquise können gesenkt und die Zeit bis zur Markteinführung von Kampagnen verkürzt werden
- Durch umfassendes Records Management, schnellen Datenaufzug und prüffähige Workflows in einem „digitalen Tresor“ können die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und der Datenschutz optimiert werden
- Ein kennwort-geschützter „digitaler Tresor“ ermöglicht den sicheren Zugriff auf digitale Kopien wichtiger Versicherungsunterlagen, die Kunden bei Bedarf zu Hause ausdrucken können
- Alle Geschäftsprozesse in Verbindung mit Kundeninteraktionen werden gestrafft und automatisiert. Damit wird die Kundenzufriedenheit gesteigert und gleichzeitig werden die Kosten gesenkt

**HIER EINIGE BEISPIELE, WAS KUNDEN MIT UNSERER HILFE ERREICHT HABEN:**



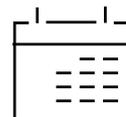
Einsparungen in Höhe von **\$ 2,2 Mio.** durch Digitalisierung der Eingangspost



Senkung der Kosten für ausgehende Kundenkommunikation um **25 %**



Eine Versicherung erstellt täglich **1.000** Begrüßungspakete für einen Kunden



**600.000** Formulare werden pro Jahr für einen Kunden digital verarbeitet

# Sie führen viele Gespräche mit Ihren Kunden. Sorgen wir dafür, dass es erfolgreiche Gespräche werden.

Die Versicherungsbranche zählt, was den Umfang und die Häufigkeit betrifft, zu den Branchen mit dem höchsten Anteil an Kundenkommunikation. Diese Quantität kann ein enormer Vorteil sein, wenn es um den Aufbau enger Beziehungen geht. Wenn es diesen Interaktionen allerdings an Qualität mangelt, tragen sie nur zu einem wenig begeisternden, wenn nicht sogar eher frustrierenden Kundenerlebnis bei.

## GANZHEITLICHE SICHT AUF DIE „CUSTOMER JOURNEY“

Bei der Entwicklung der Services for Insurance haben wir uns über die anfängliche Akquisitionsphase hinaus angesehen, wo die meisten Versicherer den Großteil ihres Budgets investieren. Wir stellten fest, wo etwas reibungsloser und intelligenter gestaltet oder der Personalaufwand verringert werden konnte.

Das Ergebnis ist ein Paket mit Services, kombiniert mit hochmoderner Technologie, das Ihre Mitarbeiter bestmöglich dabei unterstützt, Ihren Kunden auf allen Kanälen eine in sich stimmige, motivierende, personalisierte Erfahrung zu bieten.

### SERVICES FOR INSURANCE STELLT DEN KUNDEN ZU JEDER ZEIT IN DEN MITTELPUNKT.

#### ERKENNTNISSE GEWINNEN

##### Gezielte

##### Marketingkampagnen

Akquisitionskosten senken mit automatisierten Kampagnen

##### Personalisierte Angebote

Kundendaten erfassen und personalisierte Angebote in Echtzeit erstellen, um die Abschlussrate zu verbessern

##### Marketingunterstützung für Berater

Markenintegrität und -konformität gewährleisten, indem Beratern Marketingmaterialien über Online-Portale zur Verfügung gestellt werden

#### INTEGRIEREN

##### Bearbeitung eingehender Anträge

Digitalisieren und die Bearbeitungszeiten für neue Anträge beschleunigen

##### Zusammenstellung von Begrüßungspaketen

Daten nutzen, um Begrüßungspakete zu personalisieren und das Kundenerlebnis zu verbessern

##### Sicherer Dokumentenzugriff

Einen sicheren Zugriff auf Kundenunterlagen mit einem „digitalen Tresor“ gewährleisten

##### Kommunikation der Berater

Beratern die Möglichkeit geben, Marketingmaterialien und Kampagnen mit dem entsprechenden Branding zu erstellen

#### LEISTUNG ERBRINGEN

##### Policenpflege und -verwaltung

Kunden und Beratern die Möglichkeit geben, Policen eigenständig zu ändern

##### Verwaltung der Kundenkorrespondenz

Kundenanfragen schneller beantworten durch Digitalisierung des Schriftverkehrs

##### Schadensbearbeitung und -management

Bearbeitung von Schadensmeldungen automatisieren und Regulierung beschleunigen

##### Erstellung von Transaktionsdokumenten

Die Akzeptanz digitaler Abläufe durch entsprechende Gestaltung von Transaktionsdokumenten für Digital First verbessern

#### WACHSEN

##### Kundenverständnis

Durch die proaktive Nutzung von Machine Learning und Analysen individuelle Erkenntnisse gewinnen, die es ermöglichen, Kunden bestmöglich zu beraten. Dies steigert die Kundenzufriedenheit

##### Marketingkommunikation

„Persönlichkeiten“ entwickeln, um anhand dieser Kundenmodelle Chancen für Cross-Selling zu erkennen und zu nutzen

##### Kommunikation zur Kundenpflege

Kundenbindung verbessern und Abschlussraten steigern durch hyper-personalisiertes Marketing

## Unser Geschäft ist es, Ihr Geschäft zu verbessern.

Mit unserer Erfahrung im Versicherungswesen und unserer Technologieexpertise können wir Ihre Prozesse verbessern, Ihre Mitarbeiter entlasten und Ihren Kunden eine erstklassige Erfahrung bieten.

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