



7 Schritte zur Transformation des Kundenerlebnisses

Eine Digital Intelligence-Checkliste

Die digitale Transformation verändert das Spielfeld im Versicherungswesen rasant. Ungeduldige Kunden werden durch das schnelle und bequeme App-basierte Kundenerlebnis bei technisch versierten Versicherungs- und Finanzdienstleistern von traditionellen Versicherern weggelockt.

Wenn Versicherungsunternehmen neue Strategien für eine schnellere Reaktionsfähigkeit und personalisiertere Transaktionen einführen wollen, versprechen Automatisierungsplattformen schnelle Gewinne... aber das funktioniert nur in der Theorie. Das Problem ist, dass sich diese Plattformen nur auf die Automatisierung selbst konzentrieren – ohne strategischen Einblick in die End-to-End-Prozesse, in denen die Automatisierung stattfindet und die optimiert werden sollen.

Digital Intelligence verfolgt einen völlig anderen Ansatz der Prozessautomatisierung. Dabei wird zunächst die Frage gestellt, ob der Prozess funktioniert und wie der dargebotene Content diesen unterstützt. Erst dann wird entschieden, wann und wie automatisiert werden soll. Nachdem Versicherer ein vollständiges Verständnis ihrer Prozesse erlangt haben, können sie schließlich Lösungen zur intelligenten Dokumentenverarbeitung in Schlüsselbereichen implementieren, um die Kundenerfahrung und -bindung zu verbessern.

1

Prozesseinblicke für intelligentere Automatisierung

Automatisierungsinitiativen scheitern oft daran, dass die falschen Prozesse automatisiert werden. Wenn man nicht erkennen, darstellen und vorhersagen kann, wie Prozesse funktionieren, ist es unmöglich zu verstehen, wo Engpässe auftreten und wo die besten Möglichkeiten zur Automatisierung liegen. Wählen Sie eine Unternehmensplattform, die vollständige Prozesserkennung bietet, auf die richtigen Daten zugreift, die richtigen Schritte kombinieren kann und Prozesse auf Leistung, Engpässe und verpasste Chancen überwacht. Informationen über Reaktionszeiten, Mitarbeiter- und Kundeninteraktionen können Aufschluss über die strategisch günstigsten Möglichkeiten zur Automatisierung geben, bevor in die falschen Bereiche investiert wird. Ihre neue Lösung sollte über die Momentaufnahmen historischer Daten hinausgehen, die andere Process-Mining-Tools bieten – Ihr Unternehmen benötigt ein robustes System, das Einblicke in Echtzeit und über einen längeren Zeitraum ermöglicht.

2

Datenerfassung

Versicherungsabläufe sind dokumentenbasiert. Ob Neukundenaufnahme, Underwriting, Policenanalyse, Rückversicherung, Schadensabwicklung, Forderungsübergänge oder Rechtsstreitigkeiten – immer sind Dokumente mit Informationen beteiligt, die genau extrahiert, dann schnell kategorisiert und entsprechend übertragen werden müssen, um sowohl die Kundenbetreuung zu unterstützen als auch die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten. OCR-Tools können dabei helfen, die Daten in die richtigen Systeme zu lenken. Wählen Sie eine Lösung, die Dokumente unabhängig von der Quelle – einschließlich Webportalen, Mobiltelefonen, E-Mails, Dateiübertragungen und Scans – nahtlos verarbeitet und die darin enthaltenen Daten in verständliches, prozessfähiges Material übersetzen kann.

3

Umfassende Dokumentenverarbeitung

Wenn große Mengen an Dokumenten ins Unternehmen fließen, kann es schwierig sein, deren Integrität zu schützen, wertvolle Informationen zu extrahieren und die Einhaltung von Vorschriften zu verwalten. Die richtige Lösung sollte die Nutzung aller Dokumententypen automatisieren und beschleunigen, sobald diese in den Prozess eintreten. Dokumente sollten schnell klassifiziert und als sofort nutzbare Daten in Geschäftsanwendungen exportiert werden können. Von der Schadensmeldung und Unfallberichten über Ausschreibungsangebote bis hin zu juristischen Dokumenten und der Analyse von Policen – das Verständnis dieser Prozesse und der Stellen, an denen die Dokumenteninhalte benötigt werden, hilft, Kundennähe zu schaffen, und bietet gleichzeitig bessere Möglichkeiten zu mehr Compliance und weniger Betrug.

4 RPA-Unterstützung

Der Einsatz von Software-Bots wie Robotic Process Automation kann sich wiederholende Aufgaben automatisieren – doch die Ergebnisse sind oft durchwachsen, denn RPA kann keine fehlerhaften Prozesse korrigieren. Eine fortschrittliche, prozesssichere Lösung kann solche Werkzeuge intelligenter, schneller und effektiver machen, wobei die Skills nur nach Bedarf genutzt werden, ohne dass eine separate Plattform oder IT-Infrastruktur erforderlich ist. Versicherer können nun den Fluss der Inhalte durch ihre Prozesse automatisieren und die tatsächliche Leistung kontinuierlich messen. Dabei haben sie mehrere Vorgehensweisen zur Auswahl, von der altbewährten Batch-Verarbeitung bis hin zur präzisen Verarbeitung einzelner Dokumente in Verbindung mit RPA- und BPM-Lösungen.

5 Einfachere Compliance und volle Transparenz

Zu viele Lösungen lassen Versicherungsunternehmen im Dunkeln, was Kundeneinblicke und echtes, nutzbares Leistungsverständnis angeht. Die richtige Lösung bietet eine 360-Grad-Transparenz der Prozessabläufe und der menschlichen Interaktionen, sodass Ihr Team die übermittelten Daten nutzen kann, um die Kundenbindung zu verbessern und intelligentere Entscheidungen zu treffen. Wahre Prozessintelligenz sollte es Ihnen ermöglichen, die Datenerfassung nachzuvollziehen und zu prüfen, um die durchgängige Einhaltung von Prozess- und Sicherheitsanforderungen zu gewährleisten.

6 Technologie der nächsten Generation

Die Backend-Technologie ist das, was alte Ansätze der Dokumentenverarbeitung von den Tools von morgen unterscheidet. Wählen Sie eine Lösung mit Technologien zur Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), die wertvolle Datenelemente aus unstrukturierten Dokumenten extrahieren kann, nicht nur Datenfelder. Die Dokumentenverarbeitungslösung sollte es Anwendungen ermöglichen, nicht nur maschinell gedruckten und handgeschriebenen Text, sondern auch komplexe Tabellen und verschachtelte Elemente zu extrahieren.

KI- und Machine-Learning-Tools bieten eine exponentiell höhere Anpassungsfähigkeit an neue Dokumente und Prozesse sowie die Möglichkeit der Skalierung bei deutlich geringeren Kosten und schnelleren Ergebnissen.

7

Kosteneinsparungen

Betrachten Sie bei der Bewertung der Lösungsmerkmale die Vorteile mit Blick auf den Return on Experience (ROX). Wie können die Funktionen der Lösung nicht nur die Kundenbindung und den Umsatz steigern, sondern auch dazu beitragen, dass Ihre Abläufe schneller und kosteneffizienter werden und das Kundenerlebnis direkt verbessert wird? Wird die Lösung die Kosten durch erhöhte Effizienz und intelligentere Schadensabwicklung senken? Kann sie manuelle Arbeit und menschliche Eingriffe reduzieren, indem sie automatisch Inhalte extrahiert und an das richtige System weiterleitet? Kann sie Risiken bewerten und Informationen zum Versicherungsnehmer im gesamten Unternehmen nutzbar machen? Und was noch wichtiger ist: Kann sie Reibungen in kundenrelevanten Interaktionen entdecken und beseitigen?

ABBYY Digital Intelligence eröffnet neue Möglichkeiten für ein außergewöhnliches Kundenerlebnis

Wenn es darum geht, Ihre Prozesse zu verbessern und Ihre Kunden zu begeistern, sollten Sie sich nicht auf Vermutungen stützen. Die Digital Intelligence-Plattform von ABBYY ermöglicht es Ihnen, den wertvollen, aber oft schwer zu erlangenden Einblick in Ihre Betriebsabläufe zu gewinnen, der für eine echte Geschäftstransformation erforderlich ist. Die Lösung basiert auf einem durchdachten Ansatz: Durch den Zugriff auf aussagekräftigere Daten dazu, wie Ihre Prozesse im Detail funktionieren, und zu den Inhalten, die verarbeitet werden, erzielen Sie mit Digital Intelligence genau dort eine enorme Wirkung, wo es am meisten darauf ankommt: bei Kundenerlebnis, Wettbewerbsvorteil, Transparenz und Compliance.

↳ Nur mit ABBYY bringen Versicherer ihre digitale Transformation auf eine neue Stufe. Erfahren Sie mehr über die Möglichkeiten zur Optimierung Ihrer Prozessperformance auf [ABBYY.com](https://www.abbyy.com)