

Digitalisierung: Wachstum durch Kundenfokus

von Oliver Hechler

Getrieben durch die Digitalisierung haben sich die Ansprüche der Versicherungskunden stark gewandelt. Die Basler Versicherungen treten den neuen Kundenbedürfnissen proaktiv entgegen und transformieren sich vom traditionellen Versicherungskonzern hin zu einer kundenfokussierten Anbieterin von Dienstleistungen für Assistance, Vorsorge und Prävention.

Digitalisierung bedeutet für die Basler Versicherungen ein durchgängiges, nahtloses, einfaches und sicheres Kundenerlebnis. „Ziel ist es, die Kunden frei nach unserer strategischen Ausrichtung ‚Simply Safe‘ mit nahtloser Servicequalität, innovativen Produkten und einfachen Leistungen zu verblüffen. Dazu verfolgen wir ein systematisches Touchpoint Management, welches die Kundenkontaktpunkte kontinuierlich verbessert“, erklärt Sacha Truffer, Leiter Kundenzufriedenheit und Mitglied der Direktion bei den Basler Versicherungen. Im Zentrum steht ein zentrales Kundenbeziehungsmanagement auf Basis BSI CRM. „Dieses liefert unseren Mitarbeitenden eine 360°-Kundensicht und ermöglicht ihnen eine ganzheitliche Beratung – unabhängig davon, ob diese telefonisch oder persönlich, online oder offline, schriftlich

oder mündlich stattfindet.“

Mit der konsequenten Ausrichtung auf die Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse werden eine nachhaltige Beziehungspflege, eine orchestrierte Multikanalstrategie, Kundendifferenzierung und Individualisierung angestrebt. In einem ersten Schritt wurde der Außendienst angebunden. Es folgten das Kundenservicecenter, der Direktvertrieb und der Mitarbeitervertrieb. Die Broker-Betreuung ist für 2017 geplant. Darüber hinaus wurde das Beschwerdemanagement-Team an das Kundenbeziehungsmanagement angebunden, um Beschwerden schnell, kompetent und wertschätzend bearbeiten zu können. „Hier ist wie im Vertrieb das Timing matchentscheidend“, erklärt Sacha Truffer.



Oliver Hechler ist Geschäftsführer BSI Deutschland und Community Manager für Versicherungen.

Mehr Zeit für individuelle Kundenbetreuung

„Das Engagement zeigt Wirkung. So konnte durch Prozessoptimierungen im Schaden-Team die Bearbeitungszeit von 14 Tagen auf einen Tag verkürzt werden. Die Durchlaufzeit bei Beschwerden und die Anzahl an Folgebeschwerden sanken, während die Erstlösungsrate deutlich stieg, was vor allem auf die bessere Informationslage der Mitarbeitenden zurückzuführen ist.“ Das Fazit von Sacha Truffer: „Ein organisiertes Beschwerdemanagement ist eine der wichtigsten Maßnahmen für die Kundenzufriedenheit.“

Während Kundenberater sich in der Vergangenheit 15 bis 20 Systemen bedienen mussten, um einen Kundenbesuch vorzubereiten, ist heute alles in einer zentralen 360°-Kundensicht vereint. Die Besuchsvorbereitung hat sich damit von 45 Minuten auf ein paar wenige Minuten reduziert. Somit bleibt den Mitarbeitenden mehr Zeit für die individuelle Kundenbetreuung. Auch die Qualität der Beratung und Vorbereitung hat sich deutlich verbessert, da davor aufgrund der vielen verschiedenen Datenquellen die Kundeninformationen teils

unvollständig, teils widersprüchlich waren. Das trug maßgeblich zur Akzeptanz des Systems bei. „Das Kundenkontaktmanagement wurde zu einem unverzichtbaren Tool, welches von Kundenberatern intern wie extern als ‚Single Point of Truth‘ genutzt wird. Es ist die einzige Plattform, die sicherstellt, dass wir unsere Kunden immer wieder erkennen und unsere Qualitätsversprechen liefern können“, sagt Sacha Truffer. Reagieren wir dem Agieren – Next Best Offer und Next Best Action sorgen für ein positives Erlebnis. „Selbstkritische Mitarbeitende erkennen den Mehrwert der zentralen 360°-Kundensicht und schätzen die koordinierte Kundenansprache, bei der Kunden weder vergessen werden noch zu häufig bearbeitet werden.“ Auch die Integration der Groupware ins CRM (Kalender, Outlook, E-Mails, Routenplanung etc.) erleichtert den Alltag der Mitarbeitenden. „Zudem verschafft die 360°-Sicht den Customer Service Teams die Möglichkeit, wertvolle Leads für den Außendienst zu generieren – oder sogar einfache Abschlüsse direkt für den Außendienst zu erzielen“, so Sacha Truffer.



Sacha Truffer ist Leiter Kundenzufriedenheit und Mitglied der Direktion bei den Basler Versicherungen.

KONTAKT

Oliver Hechler, BSI Business Systems Integration AG
E-Mail: oliver.hechler@bsi-software.com
Tel.: +49 (89) 189 170 912 · www.bsi-software.com

BSI Business Systems Integration AG

