

Der effektive Einsatz von Kommunikationstechniken löst das Problem der Kundenabwanderung und erhöht die Kundenzufriedenheit.



Verwirrende Abrechnungen waren der Hauptbeschwerdegrund bei einem führenden Versicherungsunternehmen.

Hintergrund

Eines der führenden Versicherungsunternehmen in den USA musste ein alarmierendes, branchenweites Problem lösen: Die Abwanderung wichtiger Kunden schadete der Bilanz und dem Markenimage.

Die Herausforderung

Bei ersten Nachforschungen stellte das Unternehmen fest, dass ein oft übersehenes Dokument eine wichtige Rolle bei der hohen Anzahl von Kündigungen spielte: die Kundenabrechnung.

Kunden wussten nicht, wie viel wann zu zahlen war. Sie verstanden nicht, wie ihre Prämien berechnet wurden. Zudem wussten sie nicht, was sie bei Problemen oder Fragen tun konnten.

Die Probleme erwiesen sich als schwerwiegend genug, um als einer der Hauptgründe für Kundenbeschwerden zu zählen. Zahlreiche Kunden kehrten dem Unternehmen sogar ganz den Rücken, was zu kostspieligen Kündigungen von Policen führte.

Das Unternehmen hatte versucht, die Probleme intern durch eine Änderung des Dokumentendesign in den Griff zu bekommen. Diese Initiativen zeigten jedoch nahezu keine Wirkung.

Daher entschloss sich der Unternehmensvorstand, mithilfe externer Experten alle Ursachen für Verwirrung und Unzufriedenheit der Kunden mit Blick auf die Abrechnungen zu beseitigen und ähnliche Dokumente, wie z. B. Policen, sowie Kundenkarten wesentlich zu verbessern.

Nach einer sorgfältigen Überprüfung mehrerer führender Berater der Branche beauftragte das Versicherungsunternehmen die Kommunikationstechniker von Xerox.

Beschleunigte Zustellung von Inhalten. Schaffung neuer Einnahmequellen.

Die Lösung

Die Techniken der Kommunikation basieren auf einer strikten Methodik, die auf der Grundlage von Erkenntnissen aus Verhaltensforschung und Design Dokumente überarbeitet, um bestimmte Geschäftsziele zu erreichen.

Der erste Schritt in diesem Prozess ist ein Knowledge Exchange Workshop (KEW), bei dem alle in der Kundenkommunikation eingesetzten Dokumente überprüft werden, um diejenigen zu identifizieren, von deren Überarbeitung das Unternehmen am meisten profitieren kann.

Im Rahmen des KEW werden außerdem detaillierte Informationen zu allen Aspekten derjenigen Dokumente zusammengetragen, die von beteiligten Kundenorganisationen als dringend überarbeitungsbedürftig hervorgehoben wurden. Zusätzlich erhält unser KEW-Team wichtige Anregungen aus Kundenfeedback.

Nach dem Abschluss des KEW hatte unser Team ein klares Verständnis sämtlicher Kundenanforderungen für die Dokumente sowie der Ursachen der zahlreichen Kundenbeschwerden. Anschließend nutzte das Team diese Informationen, um über 80 konkrete Verbesserungen der Abrechnungen, Policy-Vereinbarungen und Kundenkarten zu implementieren.

In enger Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickelten, testeten und verbesserten unsere Kommunikationstechniker das Dokumentendesign, um die Verbesserungen umzusetzen und die Ziele des Versicherungsunternehmens zu erreichen.

Über Xerox. Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

Nähere Informationen darüber, wie wir Versicherungsunternehmen unterstützen, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

Das Ergebnis

Die überarbeiteten Dokumente wurden mit fast 10.000 Versicherungsnehmern online getestet. Das Schlüsseldokument – die Abrechnung – wurde zudem von einem unabhängigen Marktforschungsunternehmen mit ähnlichen Dokumenten von Mitbewerbern verglichen.

Kunden bestätigten, dass die überarbeiteten Dokumente den Originalen deutlich überlegen waren und die Geschäftskommunikation mit dem Unternehmen erheblich verbesserten. Als besonders positiv wurde hervorgehoben, dass wichtige Informationen nun wesentlich verständlicher und einfacher zu finden waren.

Unabhängige Studien belegten außerdem, dass die Dokumente weitaus kundenfreundlicher waren als Dokumente von Mitbewerbern.

Aufgrund dieser Ergebnisse führte das Versicherungsunternehmen die verbesserten Dokumente in großem Maßstab ein. Im Anschluss startete das Unternehmen weitere kommunikationsrelevante Projekte mit uns, um vorrangige Geschäftsziele zu erreichen.

Fallstudie – Überblick

Die Herausforderung

- Einer der Hauptbeschwerdegründe waren verwirrende Abrechnungen
- Das Dokument trug jährlich zu einem Verlust in Millionenhöhe durch Kündigungen bei
- Interne Bemühungen zur Änderung des Designs konnten das Problem nicht lösen
- Kundenkarten und Policy-Vereinbarungen mussten ebenfalls überarbeitet werden
- Das aktuelle Dokumentendesign förderte weder Loyalität noch Cross-Selling

Die Lösung

- Unsere Kommunikationstechniker arbeiteten intensiv an einer Verbesserung der Dokumente
- In einem Knowledge Exchange Workshop wurden Informationen zusammengetragen, Dokumente analysiert und mehr als 80 Verbesserungen identifiziert
- Vor ihrer Einführung wurden die überarbeiteten Dokumente getestet und weiter verbessert

Das Ergebnis

- Durch die Überarbeitung wurden Ursachen für Verwirrung beseitigt und die Kundenzufriedenheit verbessert
- Innovative Veränderungen stärkten die Kundenbindung und förderten das Cross-Selling
- Die überarbeiteten Dokumente wurden mit fast 10.000 Versicherungsnehmern online getestet
- Die große Mehrheit zog die überarbeiteten Dokumente den Originalen, aber auch ähnlichen Dokumenten von Mitbewerbern vor

