

# Kürzere Antwortzeiten dank optimierter Mail-Workflows

Mit digitaler Transformation  
zu höherer Kundenzufriedenheit



## Die Herausforderung

Diese Versicherungsgesellschaft erhält täglich Tausende von Dokumenten von Geschäfts- und Privatkunden: Formulare, Briefe, Schecks, Fotografien und sogar Videos. Egal ob sie per E-Mail, Post oder Fax (letzteres kommt durchaus noch vor) eintreffen, es gilt die Korrespondenz so schnell wie möglich an die verantwortlichen Personen weiterzuleiten.

Vor knapp zehn Jahren war die Gesellschaft noch nicht in der Lage, mit der gewünschten Schnelligkeit zu antworten. Die Postbearbeitung erfolgte rein manuell – das war nicht nur langsam, sondern angesichts der Mitarbeiterzahlen, die zur Bewältigung der Mengen erforderlich waren, auch kostspielig. Die lange Antwortzeit des Versicherers wirkte sich negativ auf die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung aus, was wiederum seine Wettbewerbschancen auf dem Versicherungsmarkt stark beeinträchtigte.

## Die Lösung

Der Versicherer beschloss, eine digitale Poststellendienst- und Dokumentenmanagementlösung von Xerox zu implementieren. Er war beeindruckt von der Technologie und der Geschwindigkeit, mit der Xerox die Lösung und den Dienst bereitstellen konnte. Auch die Erfahrungen mit anderen Finanzdienstorganisationen beeindruckte. Der Versicherer führte auch eine unabhängige Untersuchung der gesamten Xerox-Lieferkette durch, um sicherzustellen, dass sie seinen ethischen Standards entspricht.

Der Versicherer stellte seine weitgehend manuellen, papierbasierten Prozesse ohne Störungen des Geschäftsbetriebs auf hoch automatisierte, digitalisierte Verfahren um. Xerox indiziert alle eingehenden Sendungen und fügt sie dem Dokumentenmanagementsystem hinzu, das in das Schadensmanagement, den Kundendienst und die Back-Office-Systeme der Gesellschaft integriert ist, um die Workflows zu automatisieren und zu optimieren.

## Die Ergebnisse

Nach Einführung des Dienstes verwandelte sich der Versicherer rasch von einem Anbieter, der sich „nach Kräften bemüht“, zu einem marktführenden Dienstleister, der seine eigenen Ziele regelmäßig übertrifft. Das hat sich mit der Optimierung des Dienstes noch weiter verbessert.

- Reduzierung der Dokumentbearbeitungszeit um mehr als 80 % von 7 bis 10 Tagen auf 1 Tag
- Über einen Zeitraum von 8 Jahren wurden pro Monat durchschnittlich 44.500 Dokumente 110 verschiedener Arten indiziert
- Über einen Zeitraum von 8 Jahren wurden pro Monat 182.000 Bilder gescannt
- Wiedergewinnung von Büroraum, da physische Dokumentenarchive überflüssig wurden
- Verbesserte Informationssicherheit durch strengere Kontrolle des Dokumentenzugriffs



## DAS KÖNNEN WIR BESSER MACHEN

Jahre bevor „digitale Transformation“ zum Schlagwort wurde, erkannte diese britische Versicherungsgesellschaft, dass sie ihre Verfahren zur Bearbeitung eingehender Korrespondenz modernisieren muss, um Kunden schneller und effizienter zu antworten.

So nahmen beispielsweise Änderungen an Policen sieben Arbeitstage in Anspruch. Die Gesellschaft war entschlossen, derartige Antwortzeiten im Rahmen ihres Dienstqualitätsschwerpunkts zu verbessern.

## BUSINESS CASE FÜR VERÄNDERUNGEN

Ob Anträge, Zahlungen, Ansprüche, Anfragen, Adressänderungen oder Sonstiges: Tagtäglich gehen bei dem Versicherer Tausende von Sendungen ein. Angesichts der rein manuellen Prozesse war eine beträchtliche Anzahl von Mitarbeitern nötig, um die Post in Empfang zu nehmen und an die Personen weiterzuleiten, die sie bearbeiten mussten. Zudem bedeutete das Fehlen einer umfassenden Digitalisierungsstrategie, dass die Archivierung große Flächen des Büroraums einnahm. Außerdem gab es von der Korrespondenz meist nur eine einzelne archivierte Papierversion. Was begrenzten Zugriff bedeutet und die Gefahr des Verschwindens bzw. Verlierens.

Im Business Case für Digitalisierung wurde die Verwendung interner Ressourcen mit Managed Services verglichen. Die Betriebskosten stellten sich zwar als ähnlich heraus, doch gab es auch Opportunitätskosten zu berücksichtigen. Die Gesellschaft entschied sich für Managed Services, um Zugang zu technischen Aktualisierungen und einem Dienstentwicklungspfad zu erhalten und ihre internen Ressourcen auf strategischere Bereiche des Geschäfts konzentrieren zu können.

## DIGITALE TRANSFORMATION IN AKTION

Die Xerox®-Lösung wurde schrittweise bereitgestellt, um den Geschäftsbetrieb der Gesellschaft nicht zu stören. Es dauerte nicht lange, bis Antwortzeiten von bislang einer Woche oder mehr auf einen Tag verkürzt werden konnten. Dies ist der Kumulationseffekt von drei Prozessänderungen: Arbeit mit durchweg elektronischen Dokumenten, effektive Indizierung als Schwerpunkt und automatische Integration in relevante Geschäftssysteme.

Per Post eingehende Sendungen werden gescannt, und Originalausweise oder sonstige Validierungsdokumente werden sofort an den Absender zurückgeschickt. Elektronisch eingehende Sendungen werden auf dieselbe Weise zur Indizierung in das System eingespeist. Aus jedem Dokument werden wichtige Daten extrahiert, um die Ermittlung der Art des Dokuments und des jeweiligen Kunden zu ermöglichen. Außerdem verwendet Xerox Daten wie Kundenname, Policen- und Schadensnummer, um vorhandenen Aufzeichnungen neue Korrespondenz anzufügen.

Korrespondenz beinhaltet häufig mehrere Anliegen eines Kunden. Eine gründliche Indizierung ist somit entscheidend, um dies nicht zu übersehen. Die Richtlinien und Regeln für die Indizierung werden von Xerox in Zusammenarbeit mit dem Versicherer laufend optimiert, und beide Partner erörtern regelmäßig, wie sich die Prozesse mit neuen Technologien noch weiter verbessern lassen.

Nachdem ein Dokument indiziert und in das Dokumentenmanagementsystem hochgeladen wurde, werden die relevanten Aufgaben für die entsprechenden Mitarbeiter innerhalb der relevanten Geschäftssysteme ausgelöst. Alles, was nicht vollständig indiziert werden kann, wird einer Ausnahmewarteschlange zur weiteren Überprüfung hinzugefügt.

## DIGITALE TRANSFORMATION LIEFERT ERGEBNISSE

Die Digitalisierung des gesamten Altarchivs der Gesellschaft brachte weit mehr Vorteile mit sich als verkürzte Antwortzeiten und glücklichere Kunden. Dank Sicherungen, Datenspiegelung und einer Notfallwiederherstellungslösung für den digitalen Dokumentenspeicher bereitet Geschäftskon-

tinuität keinen Grund zur Sorge mehr. Büroraum wurde wiedergewonnen. Kosten für interne Papierbewegungen entfallen praktisch gänzlich. Dokumente werden nicht mehr verlegt oder an unsicheren Orten abgelegt. Die Informationssicherheit ist somit höher, denn der Zugriff auf den digitalen Dokumentenspeicher wird streng kontrolliert. Und die Möglichkeit für befugte Kundendienstmitarbeiter, sofort auf relevante Dokumente zuzugreifen, resultiert in einem besseren Kundendienst.

Ein weiterer entscheidender Vorteil ist gewährleistet Compliance durch Normen wie ISO 27001 für Informationssicherheit und BSI BIP 0008 für rechtliche Zulässigkeit sowie Bestimmungen zur Aufbewahrung und Zerstörung von Informationen. Nach Abschluss eines Falls werden die entsprechenden Dokumente vom System gesperrt und die geltenden Aufbewahrungsregeln angewendet. Zum entsprechenden Zeitpunkt Jahre später wird ein sicherer Zerstörungsprozess aktiviert.

## XEROX® SERVICES FÜR VERSICHERUNGEN

Kunden erwarten heutzutage hoch personalisierte Kommunikation, einen übersichtlichen und benutzerfreundlichen Kundendienst sowie Engagement in Echtzeit – alles in den Kanälen ihrer Wahl. Mit Xerox® Services for Digital Insurer verwandeln wir Kundendaten in umsetzbare Erkenntnisse, um erfolgreiche Kaufkampagnen und eine bessere Kundenbindung zu ermöglichen. Von personalisierten Angeboten bis hin zur Aktualisierung von Self-Service-Richtlinien und rationalisierten Schadensmanagementprozessen – mit unserer Hilfe können Versicherer ein großartiger Kundenerlebnis gewährleisten.



Weitere Informationen siehe [xerox.com/DigitalInsurer](https://xerox.com/DigitalInsurer).