



Online Meet-up – Proaktiver Kundenservice

Kundenservice für morgen erfolgreich
gestalten



Agenda

20. November – Live-Demo & Q&A

- 11:00 Uhr **Begrüßung und Agenda**
Martin Carney, Sales Director DACH, Communications, Media, Utilities and Transport, Pega
- 11:02 Uhr **Proaktiver und kanalübergreifender Kundenservice – gewusst wie!**
Katharina Hecht, Solutions Consultant, Pega
Robert Eckhoff, Senior Business Analyst & DCX BPM Chapter Lead, Capgemini
- 11:30 Uhr **Omni-channel customer self-service for onboarding** (auf Englisch)
Adam Krug, Ambassador Client Lifecycle Management & KYC, Pega
Benoit Lefranc, Principal Solutions Consultant, Specialist, Pega
- 12:00 Uhr **Ende**

Fragen?

Nutzen Sie die Q&A-Funktion



Proaktiver und kanalübergreifender Kundenservice – gewusst wie!

Katharina Hecht, Solutions Consultant, Pega

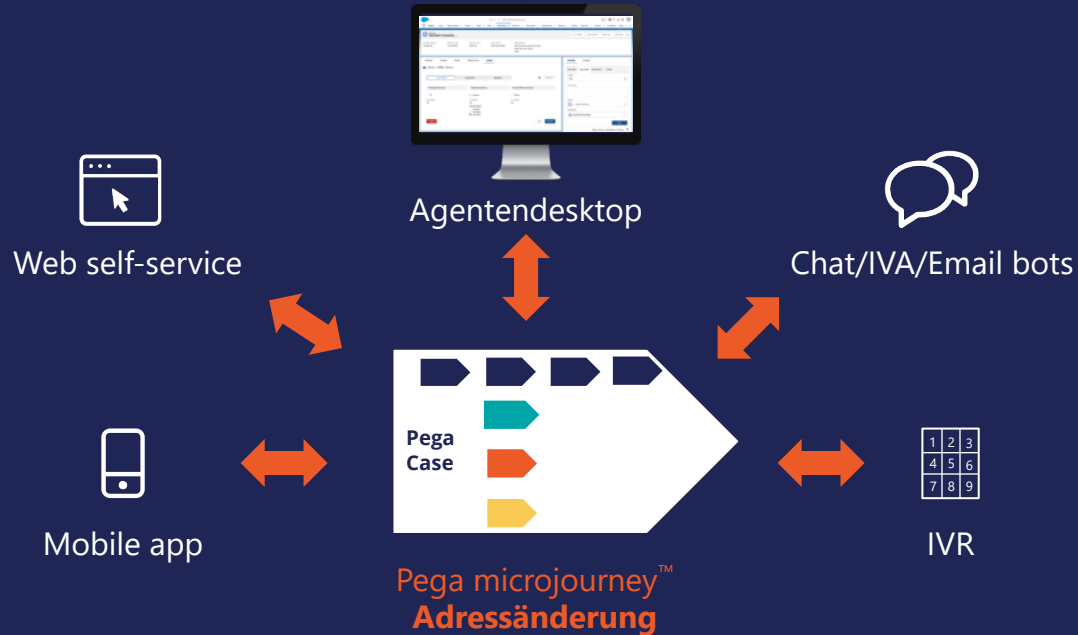
Robert Eckhoff, Senior Business Analyst
& DCX BPM Chapter Lead, Capgemini



Kunden

Versicherung

Wie gelingt das?



Durch eine vollständige **Trennung der Vorgangsllogik** von der Benutzeroberfläche kann die Microjourney **auf allen Kanälen bereitgestellt** werden.

Demo Personas

Versicherungsnehmerin bei U+



Ich heiße **Maria Juncker** und bin 66 Jahre alt. Gerne informiere ich mich vorab im Internet an meinem PC oder auf meinem iPad, bei Fragen benutze ich aber hauptsächlich das Telefon, da mir persönlicher Kontakt wichtig ist.
Mein Mann Jonas und ich werden demnächst in ein neues Zuhause umziehen, daher muss ich meine Versicherungspolice anpassen.



Antrag auf der U+
Webseite



Anruf bei U+
Benjamin Bearbeiter



Bestätigung und
Unterschrift

Demo Personas

Versicherungsnehmer bei U+



E-Mail an U+ mit
Informationen



Überprüfung durch U+
Benjamin Bearbeiter



Angebotsüberprüfung und
Bestätigung

Mein Name ist **Gregor Schmidt** und ich bin 47 Jahre alt. Als Vater von vier Kindern versuche ich jede freie Sekunde zu nutzen und habe nicht viel Zeit für lange Warteschleifen und umständliche Kommunikation.

Unser Sohn steht kurz davor in eine Studenten-WG zu ziehen. Daher muss ich nun überprüfen, ob Alexander für unser Auto eine eigene Kfz-Police benötigt bzw. ob die bestehende verändert werden muss.



„Das System ermöglicht uns nicht nur ein besseres, sondern auch ein schnelleres Kundenerlebnis – fehlerfrei und in Echtzeit.“

Chad Stewart, CIO, Annuity Group, Great American Insurance Group

Great American betreut über 500.000 Versicherungsnehmer mit einem einheitlichen Kundenbetreuer-Desktop, das eine leistungsstarke KI mit einer intelligenten Prozessautomatisierung kombiniert.

- 15 Systeme zu einem einzigen konsolidiert
- Auszahlungsprozess von Tagen auf sieben Minuten verkürzt
- **50 Prozent Zeitersparnis bei Adressänderungen**

Fragen?

Nutzen Sie die Q&A-Funktion



Omni-channel customer self-service for onboarding (auf Englisch)

Adam Krug, Ambassador Client Lifecycle Management & KYC, Pega

Benoit Lefranc, Principal Solutions Consultant, Specialist, Pega



Questions?

Please use the Q&A function



Danke für Ihre Teilnahme!

Für weitere Informationen kontaktieren Sie:

Martin Carney, Sales Director DACH, Pega
martin.carney@pega.com





Customer Engagement Serie

Aufzeichnungen aller Events

<https://www.pega.com/dach-serie-2020>

Webinar, 9. Dezember, 15:00-15:30 Uhr

UBS Card Center: A new dimension in
Dispute Handling

