



USU



Wie man aus Beschwerden Mehrwert generiert

Pega und USU helfen der W&W, durch den richtigen Umgang mit Beschwerden den Kunden zu begeistern



Der Kunde gibt Ihnen eine Chance: **Nutzen Sie sie**

Jeder kennt sie. Jeder fürchtet sie: verärgerte Kunden. Beschwerden und Reklamationen sind äußerst negativ belastete Begriffe. Dabei ist jede Beschwerde auch eine Chance zur Kundenbindung. Denn ein unzufriedener Kunde, der sich beschwert, ist so viel besser als ein unzufriedener Kunde, der sich nicht beschwert – sich dafür aber von der W&W abwendet.

Umgekehrt gilt: Wer die Probleme seiner Kunden zu deren Zufriedenheit löst, schafft langfristig Vertrauen und die Basis für profitables Wachstum.



Am Puls der Kundenzufriedenheit

Beschwerden sind für die W&W-Gruppe ein wichtiger Ansatzpunkt, um

- Probleme zu erkennen, die unter der Oberfläche verborgen sind
- durch Kundenfeedback Produktverbesserungen anzustoßen
- Kunden, die sich ungerecht behandelt fühlen, auf Augenhöhe zu begegnen und
- wechselwillige Kunden durch Empathie und geeignete Angebote vom Bleiben zu überzeugen.

Ein effektives und effizientes Beschwerde-Management ist die Voraussetzung, um eingehende Beschwerden systematisch als ergiebige Quelle zur Verbesserung der Customer Experience nutzen zu können. Die Low-Code Plattform von Pega vereint leistungsstarke Lösungen und Technologien, um das Beschwerde-Management der W&W-Gruppe in einem konsistenten Prozess „end-to-end“ abzubilden.



Der Kunde steht im Mittelpunkt

Was ist das Bedürfnis des Kunden und welche Schritte und Aktivitäten sind nötig, damit der Kunde sich gehört, verstanden und ernstgenommen fühlt? Gerade beim Thema Beschwerde-Management kommt die kundenzentrierte Center-out-Architektur von Pega zum Tragen.

Dabei sorgt unsere Digital Experience API dafür, dass Ihre Front-End-Kanäle und die Back-End-Logik nicht nebeneinander, sondern miteinander arbeiten. Dies ermöglicht eine konsistente Omni-Channel-Kommunikation, bei der Kunden im jeweils bevorzugten Kanal bedient werden können.

Das Monitoring von Social Media Plattformen mit automatisierten Sentiment Analysen der Nutzer-Interaktionen macht es darüber hinaus möglich, schnell auf negatives Feedback zu reagieren, um so Eskalationen gegebenenfalls zu verhindern oder einzudämmen.

- **Sentiment-Analyse by Pega**
- Mit Pegas Sentiment-Analyse können positive, negative und neutrale Grundstimmungen von Kundenanfragen bestimmt werden.
- Durch die Analyse des Inhalts einer Texteinheit lässt sich abschätzen, in welchem emotionalen Zustand sich der Autor beim Verfassen befand und ableiten wie eine angemessene Reaktion aussehen könnte.
- Die Sentiment-Analyse auf der Pega 7 Plattform basiert auf Lexika und Sentiment-Modellen.

Eine Beschwerde kommt selten allein

Beschwerden kommen in der Regel geballt, und meistens geht es dabei um wichtige Details. Dann gilt: Wer kümmert sich wann um was? Genau dafür haben wir unsere Lösungen zur intelligenten Automatisierung entwickelt.

Pega Case Management ermöglicht es zum Beispiel, alle zur Bearbeitung einer Beschwerde benötigten Mitarbeiter, Contact-Center-Systeme und Geschäftsprozesse zu vernetzen.

Und einfache Vorgänge können mit Hilfe von Virtual Assistants und E-Mail-Bots, die mit Natürlicher Sprachverarbeitung (NLP) arbeiten, automatisiert werden, um sie zügig abzuarbeiten.

Die Pega App Crisis Customer Request Triage sorgt für eine zuverlässige Priorisierung kritischer Beschwerden, indem Kundenanfragen automatisch erfasst, geordnet und an das richtige Team weitergeleitet werden. So können Sie Workflows rationalisieren und Ihren Mitarbeitern einen nachvollziehbaren Aktionspfad für alle Kundenanfragen bieten.

NLP Textanalyse

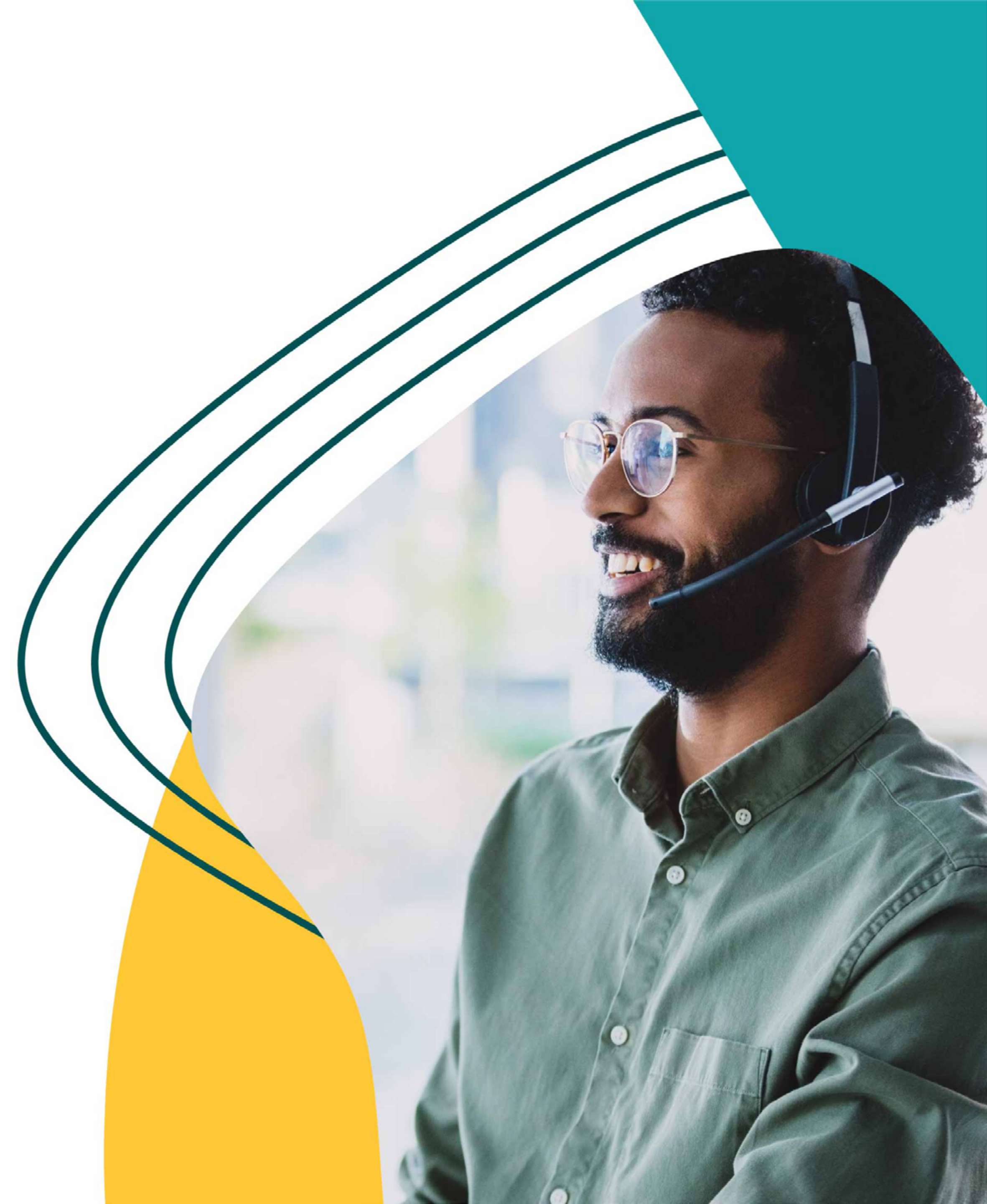
- Die Pega Platform™ ist mit NLP (Natural Language Processing) ausgestattet. Durch natürliche Sprachverarbeitung ist unsere Software in der Lage, menschliche Sprache zu verstehen.
- NLP interpretiert Rückfragen zu Rechnungen, Reklamationen, Streitigkeiten, etc. und erkennt deren Absichten, Emotionen und Kontext.
- Dadurch gewinnen Anwender entscheidungsrelevante Erkenntnisse, die sich positiv auf Kundenservice und Geschäftsprozesse auswirken.



Zufriedene Mitarbeiter sorgen für zufriedene Kunden

Effiziente, automatisierte Prozesse verschaffen Ihren Mitarbeitern im Beschwerde-Management die nötigen Freiräume, damit sie sich intensiv mit dem jeweiligen Kundenanliegen auseinandersetzen können, anstatt sich auf manuelle, komplexe Prozesse zu konzentrieren. Das wertet ihre Arbeit auf, da sie vom reaktiven Trouble-Shooter zum aktiven Gestalter des Kundenverhältnisses avancieren.

Versetzen Sie Ihre Mitarbeiter im Contact-Center beispielsweise in die Lage, mit Hilfe eines vereinfachten, intuitiven User-Interface schnell auf Kontext-relevante Informationen und Handlungsempfehlungen zuzugreifen, um die Servicequalität und -konsistenz zu verbessern. Durch Pega Dialog-Management und Interaktions-Coaching kann die W&W zudem die Produktivität steigern und Schulungszeiten reduzieren.



Kundenzufriedenheit kann man spüren – und messen

Pegas Tools für Intelligente Automatisierung, wie Natural Language Processing, Next Best Action, Case Management und Compliance, helfen, den Beschwerdeprozess zu standardisieren und Best Practices durchzusetzen – wodurch sich die Zahl der eingehenden Beschwerden verringern lässt.

Durch den Einsatz von Pega Technologie im Beschwerde-Management kann sich die W&W-Gruppe außerdem bei wichtigen KPIs entscheidend verbessern.

Dies lässt sich messen in:



- Einem höheren Service Level
- Höherer Customer Retention
- Einem höheren Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Höherer Conversion Rate/Up & Cross Selling
- Einem höheren Net Promoter Score (NPS)



- Kürzeren Reaktionszeiten
- Einem niedrigeren Customer Effort Score (CES)
- Kürzerer Average Handling Time (AHT)
- Weniger eskalierenden Anfragen
- Geringerem Cost per Contact

So haben andere **Finanzdienstleister** Pega eingesetzt

Versicherer und Finanzdienstleister auf der ganzen Welt haben ihren Kundenservice und die Kundenbindung durch innovative Anwendungen, intelligente Workflows, End-to-End-Vernetzung und bessere Transparenz deutlich verbessert. Neue digitale Servicefunktionen können nun innerhalb weniger Tage eingerichtet und Kundenanfragen in Minuten statt in Stunden gelöst werden – bei geringeren Servicekosten. Pega Technologie hat es möglich gemacht.



Fallstudie

AEGON modernisiert und digitalisiert interne Bearbeitungsprozesse

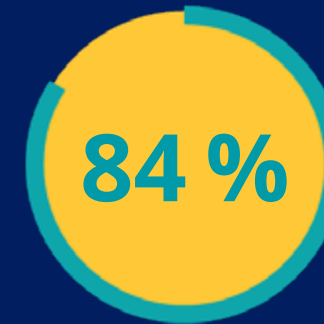
Mithilfe von Pega-Technologie ist es Aegon gelungen, seine internen Systeme zu Schadens-Management, Gehaltszahlungen und Angebots- sowie Abwicklungsübertragung mit insgesamt rund 120 Kernprozessen zu automatisieren und zu verwalten. Prüfprozesse laufen nun automatisiert ab, und auch für eine Reihe weiterer durchgängiger Prozesse konnte ein höherer Automatisierungsgrad erzielt werden.

So konnte Aegon einen Katalog an wiederverwendbaren Geschäftsservices erstellen, die prozessübergreifend benötigt werden, und dadurch seine Effizienz und Markteinführungszeiten optimieren.

Das Ergebnis



Um 60 % kürzere Bearbeitungsdauer für die Schadensregulierung



Gesamteinsparungen von 84 % durch Verbesserung des Schadens-Managements



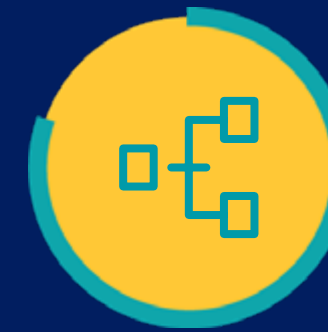
Verbesserung des Net Promoter Score (NPS) für Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit um 20 %

Fallstudie

Unum nutzt Natural Language Processing um E-Mails 50 % schneller zu beantworten

Unum nutzte die erweiterten Funktionen der Pega-Plattform, um die Automatisierung und Triage von E-Mails zu ermöglichen. Der Versicherungsanbieter entschied sich zu diesem Zweck für die Implementierung von Pega Natural Language Processing (NLP) als Service. In weniger als sechs Wochen gelang es Unum, die Lösung zu entwickeln und für sämtliche eingehende E-Mails einzusetzen.

Das Ergebnis



Automatische Triage von E-Mails und klassifizierten Themen über Pega



Verringerung der Durchlaufzeit im E-Mail-Kanal um 50 %



Abgeschlossene Implementierung innerhalb von 6 Wochen

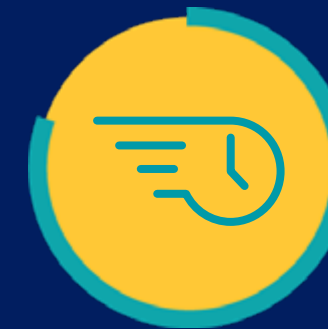
Fallstudie

Aflac automatisiert einfache Kundenvorgänge mit der Pega Plattform

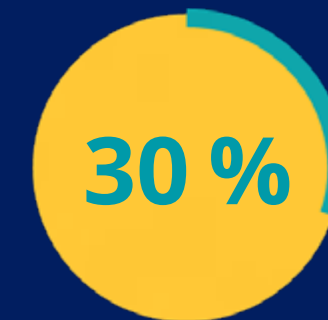
Mit Hilfe der im E-Mail-Bot integrierten natürlichen Sprachverarbeitung (Natural Language Processing) hat Aflac die Reaktionszeit durch Automatisierung drastisch verkürzt. Der Versicherungsanbieter ist nun in der Lage, E-Mails automatisch zu klassifizieren und Fällen zuzuordnen.

The Aflac logo, featuring the word "Aflac" in blue with a small duck icon above the letter "l".

Das Ergebnis



Verarbeitung von über 3.000 E-Mails pro Woche



Automatische Bearbeitung und Beantwortung von 30 % der eingehenden E-Mails ohne Einsatz eines Agenten



Beschleunigte Beantwortung der restlichen 70 % der E-Mails mit KI-generierten Vorschlägen für Agenten

Die nächsten Schritte

Im Rahmen eines Scoping-Workshops mit den Verantwortlichen von W&W und Brandpool sowie den Spezialisten von USU zeigen wir Ihnen gerne auf, wie Ihre Geschäftseinheiten gemeinsam mit der IT schnell kundenfreundliche Anwendungen entwickeln und Prozesse verbessern können. Darüber hinaus möchten wir im Workshop gerne gemeinsam mit Ihnen eruieren, bei welchen Digitalisierungsprojekten wir Sie am besten unterstützen können.

Mögliche Agenda-Punkte des Workshops:

- Aufnahme der aktuellen IST-Situation bei der W&W-Gruppe (Prozesse/übergreifendes Beschwerde-Management/System)
- Perspektivische Entwicklung der aktuellen Lösung
- Anforderungen an eine zukünftige, moderne Beschwerde-Management-Lösung
- Vorstellung aktueller Anwendungsfälle und Prozesse (Cases) aus der Versicherungsbranche hinsichtlich diverser Proof Points
- Next Steps

Reinhold Sauer

Manager Strategic Accounts,
Pegasystems GmbH

Reinhold.Sauer@pega.com

+49 151 14716141

Thomas J. Schwenk

Chief Strategist,
USU

Thomas.Schwenk@usu.com

+49 7141 4867-830



Mehr erfahren:

pega.com/de/ww-group-usu