



PEGA®

USU



wüstenrot
württembergische

Im Schadensfall zählt jede Minute

Wie die W&W mit Pega und USU durch eine schnelle Schadensregulierung bei Kunden Vertrauen schafft





Vom Schadensfall zum **Service-Erlebnis**

Damit kein Frust entsteht, sollten Sie im Schadensfall für Ihre Kunden da sein und eine schnelle, problemlose Schadenfallabwicklung sicherstellen. Denn gerade Schadensfälle bergen für die W&W die Chance, für Erleichterung und sogar echte Begeisterung bei Ihren Kunden zu sorgen. Und zwar nicht auf der Sach-, sondern auf der Beziehungsebene. Denn in dieser Stresssituation honoriert Ihr Kunde nichts so sehr wie einen unterstützenden Partner an seiner Seite, der ihm mit Rat und Tat beisteht und Orientierung gibt.

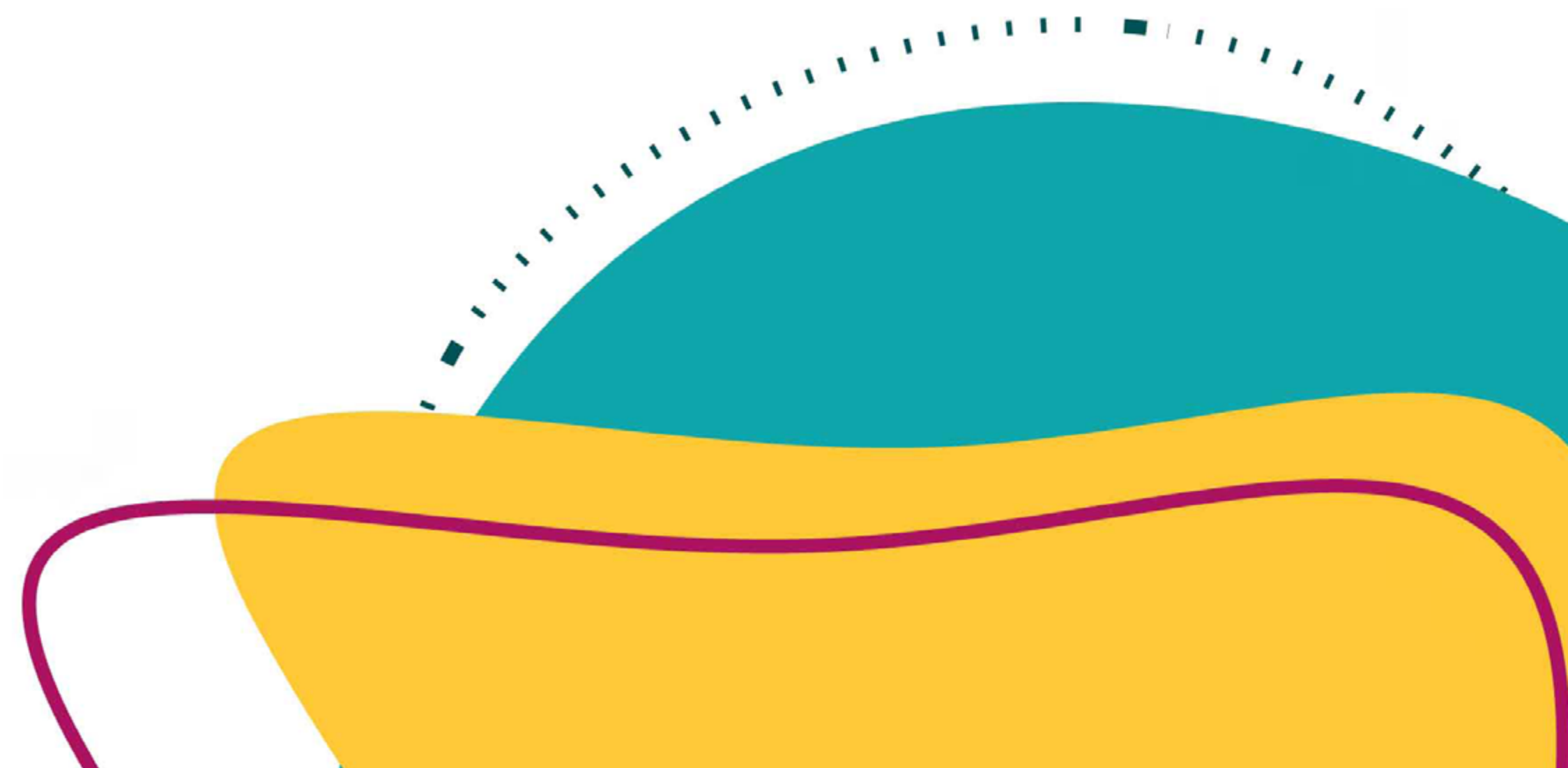


Schnell, einfach, zuverlässig

Der Schadensfall ist ein zentraler Berührungspunkt entlang der Customer Journey und stellt für Versicherer eine wichtige Bewährungsprobe dar. Hier entscheidet sich, wie Versicherte ihren Versicherer wahrnehmen, ob sie ihn weiterempfehlen oder ob sie zu einem anderen Anbieter wechseln.

Von der intuitiven Benutzer-Oberfläche, über Guest Checkout, Live Chat, Chatbots bis hin zur Omni-Channel-Schadensmeldung – Pega stellt mit seiner Plattform maßgeschneiderte Tools und Technologien bereit, die den Kunden der W&W dabei helfen, einen Schaden schnell und unkompliziert zu melden.

Pegas Case Management und die KI-gesteuerte Next-Best-Action-Technologie können bei W&W darüber hinaus für eine effiziente Schadensregulierung sorgen und zugleich die Customer Experience verbessern. Z.B. indem Sie Ihren Kunden proaktiv Tipps zum weiteren Vorgehen und zur zukünftigen Schadensvermeidung geben oder komplementäre Produkte anbieten können.



Prompt und zuvorkommend: Intelligente Automatisierung

Der Prozess zur Schadensregulierung erfordert viel Sorgfalt bei der routinemäßigen Datenerfassung und ist prädestiniert für die teilweise oder vollständige Automatisierung. Mit der Pega Workflow Engine automatisieren Sie das Schadensmanagement und minimieren manuelle Eingriffe. Z.B. durch einen NLP-unterstützten Triage-E-Mail-Bot, der autonom entscheidet, ob er selbständig antwortet, einen Case eröffnet oder die E-Mail an ein Team oder einen Experten weiterleitet.

Darüber hinaus können für die Schadensregulierung interne SLAs – mit Stages, Deadlines, etc. – definiert werden, so dass Aktionen oder Benachrichtigungen ausgelöst werden, bevor es zu Versäumnissen kommt. Automatisch erstellte Reportings und Fall-Historien sorgen zudem für die vollständige Transparenz des gesamten Prozesses und damit für die Einhaltung der Compliance.



Bewahren, anpassen, neu entwickeln

Um eine zügige Schadensregulierung sicherzustellen, müssen verschiedene Stellen und IT-Systeme – intern wie extern – effizient zusammenarbeiten. Pega stellt eine Vielzahl an Standard-Integrationen zu allen gängigen externen Systemen für die Schadensbearbeitung zur Verfügung.

Mit Hilfe eines Orchestrierungslayers verbindet Pega alle beteiligten Systeme dynamisch und sorgt auf diese Weise dafür, dass alle Daten und Teams, die zur Bearbeitung eines Vorgangs nötig sind, nahtlos ineinandergreifen. Dabei spielt es keine Rolle, ob ein System ganz neu implementiert wird oder ob es schon jahrelang im Einsatz ist.

Pega hat eine umfangreiche Palette an bewährten Lösungen und Anwendungen speziell für Versicherungen. Diese können von der W&W eingesetzt werden, um die bestehende Lösung zu modernisieren. Oder Ihre Fachabteilungen nutzen Pegas Low-Code-Plattform, um schnell und unkompliziert eigene Anwendungen zu entwickeln.



Spürbare Verbesserungen sind messbar

Durch den Einsatz von Pega-Technologie macht die W&W ihren Kunden-Service fit für den Wettbewerb. Gerade im Bereich Schadensregulierung können wichtige KPIs verbessert werden.



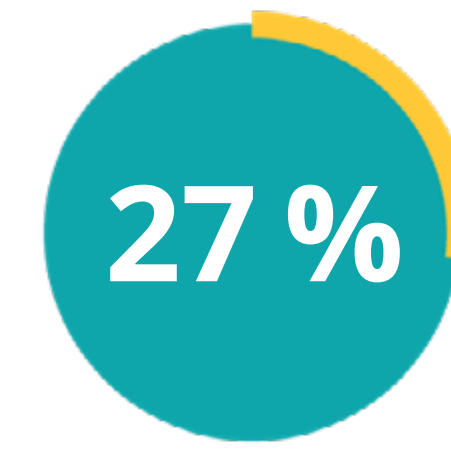
Die Great American Insurance Group reduziert die Zahl ihrer Prozesse im Kunden-Service um die Hälfte.



Sun Life spart 33 Minuten bei der Vorgangsbearbeitung ein.



Achmea steigert seine Kundenbindungsrate um 85 %.



Deutliche Steigerung der Cross Sell und Up Sell-Erfolge über digitale Kanäle.



Bei der Sun Life amortisiert sich die Pega-Investition schon nach 18 Monaten.



So haben andere **Finanzdienstleister** Pega eingesetzt

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



Fallstudien

Aflac realisiert seinen „One Digital“-Ansatz mit Pega

Aflac sorgt durch Self-Service-Tools für beschleunigte Bearbeitungszeiten im Bereich Underwriting und bei der Meldung von Versicherungsfällen. Außerdem verbessert das Unternehmen die Customer Experience für Privat- und Unternehmenskunden.

The Aflac logo is located in the top right corner of the slide. It features the word "Aflac" in a blue, sans-serif font, with a small cartoon duck head icon positioned above the letter 'l'. The logo is set against a white circular background that is partially obscured by a teal decorative arc.

Das Ergebnis



aller allgemeinen Anfragen werden nun automatisch bearbeitet



Anfragen, die über digitale Kanäle eingehen, werden auf 61 % begrenzt

Fallstudien

Sun Life beschleunigt die Antragsbearbeitung bei Lebensversicherungen

Der Lebensversicherer Sun Life entwickelt eine digitale E-App-Lösung für die Antragsstellung, um Mitarbeitern und Versicherungsnehmern das Leben zu erleichtern. Die Lösung ermöglicht es der Versicherung, Anträge über alle Kanäle hinweg entgegenzunehmen und alle weiteren Schritte effizient zu bearbeiten und zu verwalten.

Das Ergebnis



33
min

Einsparung von 33 Minuten pro eingehendem Versicherungsantrag



21 zentrale Systeme verarbeiten jedes Jahr Millionen von Transaktionen



6
Wochen

Abgeschlossene Implementierung innerhalb von 6 Wochen

Fallstudien

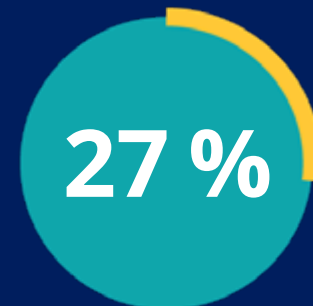
achmea: Personalisierte Interaktionen in elf verschiedenen Kanälen

achmea optimiert ihr Cross- und Up-Selling, indem die Versicherung eine personalisierte Kommunikation in elf verschiedenen Kanälen ermöglicht. Das Unternehmen schafft es so, 41% der Internet-Kontakte in Callcenter-Konversationen zu verwandeln.

Das Ergebnis



Durch den Einsatz von Next Best Action konnten 85 % aller Cross-Sell/Up-Sell-Chancen wahrgenommen werden



Die Quote erfolgreicher Cross-Sell/Up-Sell-Aktivitäten wurde um 27 % verbessert

Die nächsten Schritte

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

Mögliche Agenda-Punkte des Workshops:

- Aufnahme der aktuellen IST-Situation bei der W&W-Gruppe im Bereich Claims Management (Prozesse)
- Perspektivische Entwicklung der aktuellen Lösung
- Anforderungen an eine zukünftige, moderne Claims 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