

AXA Assistance

AXA Assistance, Prozessautomatisierung ermöglicht schnellere Services.

Die Herausforderung

Die Zufriedenheit der Kunden ist das primäre Geschäftsziel für Unternehmen auf dem Sektor der Versicherungszusatzleistungen. Einfache Interaktion mit Sachbearbeitern, schnelle Bearbeitung von Forderungen, Verringerung von Verfahrensfehlern und im Allgemeinen eine effiziente Kommunikation mit dem unterzeichnenden Unternehmen: Dies sind die Faktoren, die für die Gewinnung treuer Kunden den Ausschlag geben. In dieser Hinsicht kann ein effizienter Ansatz nur durch modernes und hoch automatisiertes Prozessmanagement garantiert werden. Es kann nicht überraschen, dass in dem Sektor tätige Unternehmen in Lösungen und Tools zur Bewältigung der Herausforderungen der digitalen Transformation investieren.

AXA Assistance ist in dieser Hinsicht führend. Marco Gaeta, Chief Operating Officer und Chief Information Officer, hat es sich zur Aufgabe gemacht, Plattformen einzusetzen, die die Prozesse optimieren können, um das Unternehmen mit der Infrastruktur auszustatten, die am besten für die Bewältigung des Wandels geeignet ist. „Die Einführung von zunehmend automatisierten und innovativen Prozessen erlaubte uns, unsere Dienstleistungen und die Kundenerfahrung aufzuwerten“, erklärt Gaeta.

Für AXA Assistance ist die Interaktion mit den Kunden, die von den Dienstleistungen des Unternehmens profitieren, von entscheidender Bedeutung. Früher bearbeiteten Callcenter-Mitarbeiter alle schadensfallbezogenen Anfragen manuell, wobei sie sich auf die Backend-Managementsysteme des Unternehmens stützten. Daher war es von entscheidender Bedeutung, die Geschäftsprozesse in einer Plattform zu digitalisieren, die die Bearbeitung von Schadensfällen beschleunigen kann, den Sachbearbeitern eine bessere Transparenz der ausgeführten Tätigkeiten bietet und die manuelle Eingabe von Daten durch ein automatisiertes



AXA Assistance ist das Markenzeichen von Inter Partner Assistance S.A., einem Unternehmen der AXA Assistance Gruppe, das die Parameter des herkömmlichen Support neu definiert und sich als höchst vertrauenswürdige und verfügbare Versicherungsgruppe etabliert hat, deren Dienste modifiziert werden können, um sich den wachsenden Bedürfnissen ihrer Kunden anzupassen. So kann das Unternehmen eine solide Beziehung zu seinen Kunden herstellen, die auf Vertrauen basiert. Mit einer Marktpräsenz in sechs Geschäftsbereichen – Reise, Auto, Gesundheit, Wohnen, Rechtsschutz und Leben – kann sich das Unternehmen auf ein breites Partnernetzwerk von Versicherungsgesellschaften, Banken, Tourismusunternehmen, Einzelhändlern, Versorgungsunternehmen und Dienstleistern stützen.

Das Unternehmen hat 8.600 Mitarbeiter, Niederlassungen in 34 Ländern, ist in mehr als 200 Ländern weltweit tätig und verwaltet mehr als 11 Millionen Versicherungsansprüche (einschließlich 4 Millionen im Automobilbereich und mehr als 2 Millionen im Gesundheitswesen).

Produkte im Einsatz: KofaxTotalAgility®

Fokus: Bearbeitung von Schadensfällen, Policenmanagement, Reiseversicherung

„ Dank Kofax TotalAgility konnten wir die durchschnittlich benötigte Zeit zur Schadensabwicklung um 50 % reduzieren.“

Marco Gaeta, Chief Operating Officer und Chief Information Officer

System ersetzt. Im Rahmen einer auf die Transformation konzentrierten Strategie wurde die Digitalisierung und Vereinfachung der Prozesse zum wichtigsten Investitionsziel als Basis für die Zukunft.

Die Lösung

AXA Assistance identifizierte daher Kofax TotalAgility als die am besten geeignete Lösung für die Umgestaltung der Prozesse. Kofax TotalAgility ist eine Plattform für die Entwicklung von SPAs (Smart Process Applications), die neben zahlreichen nativen Funktionen die Extraktion von Informationen aus Dokumenten umfasst. Der Ansatz des Kofax TotalAgility -Integrationsprojekts basiert auf einer stufenweisen Einführung mit anschließender Ausdehnung auf alle Produkte und Geschäftsfelder.

„Die Kofax-Plattform wurde zuerst an einem Produkt der Reisebranche getestet, das den Kunden den Kauf einer Rückerstattungsoption für den Fall einer Stornierung ermöglicht“, betont Gaeta. „Das alte Verfahren erforderte, dass der Kunde eine Anfrage per E-Mail oder Einschreiben sendet und die für die Schadensregulierung erforderlichen Dokumente sammelt und sendet. Das alles lag in den Händen eines unserer Sachbearbeiter“, fährt Gaeta fort. „Die Einführung dieser neuen Plattform wurde daher von unseren Kunden als erweiterte und verbesserte Kundenerfahrung wahrgenommen.“

Die Einführung von Kofax TotalAgility ermöglichte eine vollständige Umwandlung des Ablaufs. „Sobald der Kunde seine allgemeinen Daten auf unserer Website eingegeben hat, beginnt der Stornierungsvorgang automatisch“, erklärt Gaeta. „Sämtliche Überprüfungen der Policendaten und anderer Unterlagen sowie die gesamte Kommunikation mit dem Kunden erfolgen über die Kofax-Plattform.“

Kofax TotalAgility prüft die Daten und die Policendeckung und konfiguriert den Antrag mit korrekt eingegebenen Daten, wodurch die Notwendigkeit für die manuelle Eingabe von Daten entfällt. Das System informiert die Kunden über den Status Ihres Antrags und teilt ihnen mit, wenn Daten falsch oder unvollständig sind. „Unsere Kunden sind über den Status des Vorgangs auf dem neuesten Stand und haben Einblick, wie viel Zeit noch benötigt wird.“ Aber nicht nur das.

Der Schadensregulierer verfügt über ein Dashboard, das die Akten in der letzten Bearbeitungsphase identifiziert und die Sachbearbeiter entlastet, indem es die Fertigstellung einleitet.

Die Ergebnisse

Durch das Startprojekt, das für die ersten Produkte entwickelt wurde, konnte AXA Assistance den durchschnittlichen Zeitaufwand für die Verwaltung und den anschließenden Abschluss der jeweiligen Forderung bereits um 50 % reduzieren. Die Benchmark, die das Unternehmen überzeugt hat, auch den Rest seiner Produkte in allen Geschäftsbereichen über die Kofax-Plattform zu verarbeiten. „Zusätzlich zur Halbierung der Bearbeitungszeiten dank der Datenerfassungs- und -erkennungsfunktionen der Kofax TotalAgility -Lösung war es auch möglich, auf manuelle Dateneingaben durch unsere Mitarbeiter zu verzichten, welche besonders zeitaufwendig waren“, fügt Gaeta hinzu. „Dieser Vorteil führte zu einer deutlichen Steigerung der Effektivität, Effizienz und Produktivität.“ Die Prozessautomatisierung ermöglicht auch eine schnellere Entscheidungsfindung. „Wir konnten nicht nur die Arbeit der Sachbearbeiter beschleunigen, die jederzeit Zugriff auf die Informationen haben, die für die Verwaltung der Ansprüche über das Dashboard erforderlich sind, sondern auch die Sichtbarkeit für die Kunden verbessern, die stets über den Status ihres Falls auf dem aktuellen Stand sind.“

Schnellere Durchlaufzeiten sorgen für zufriedenere Kunden. „Durch die schrittweise Integration von Services in die Kofax-Plattform und durch unseren Kundensupport konnten wir die Unterschiede in der Zufriedenheit im Vergleich zu Kunden feststellen, die noch nach dem alten Verfahren bedient wurden“, erklärt Gaeta. All dies zum Nutzen der Kundenzufriedenheit und für eine fruchtbarere Zusammenarbeit mit den Kunden, die sich wiederum in neuen Geschäftsmöglichkeiten manifestiert. „Unsere digitale Transformation ist greifbar, wenn man bedenkt, dass der Umsatz von AXA wächst“, so das Fazit von Gaeta. „Ein schneller und effizienter Service mit garantierten Durchlaufzeiten ist ein Mehrwert, den der Markt bei unserem Unternehmen anerkennt.“

Weitere Anwendungsbeispiele unserer Kunden finden Sie auf [kofax.de](https://www.kofax.de)

