

AdmiralDirekt.de

Weiterentwicklung von Transaktionsdokumenten

- Verbesserte Prozesse
- Wettbewerbsvorteile
- Kosteneinsparungen

FALLSTUDIE



Ziele

AdmiralDirekt.de suchte nach einer Outsourcing-Möglichkeit für Dokumentenerstellung, Druck, Versand und Archivierung der Angebote an potenzielle Kunden, unabhängig davon, ob diese online oder über das Callcenter eingehen. Darüber hinaus legte die Versicherung großen Wert auf eine möglichst schnelle Erstellung der Versicherungsangebote. Dies betraf nicht nur die Erzeugung der eigentlichen Dokumente mithilfe der Online-Angebots-Engine, sondern darüber hinaus auch deren Versand per Post. Denn ob ein potenzieller Versicherungskunde ein Angebot annimmt und damit zum Versicherungsnehmer wird, hängt wesentlich davon ab, wie schnell ihm ein Angebot zugeht.

Die Lösung von Pitney Bowes

Sobald ein potenzieller Admiral-Kunde die relevanten Fragen für ein Angebot online oder über das Callcenter beantwortet hat, wird ihm das Angebot in der Regel per Post zugesandt. Zu diesem Zweck werden die bei AdmiralDirekt.de vorliegenden Kundendaten dem Outsourcing-Zentrum von Pitney Bowes über mehrere Kanäle zugeleitet, dort formatiert und als offizielle Versicherungspolice ausgedruckt. Diese wird kuvertiert und geht noch am gleichen Tag in den Postversand. Auf diese Weise erzielt Pitney Bowes die schnellen Reaktionszeiten, die AdmiralDirekt.de ein optimales Verhältnis von Angeboten zu tatsächlich verkauften Policen garantieren.

Darüber hinaus stellt Pitney Bowes im Rahmen seiner Outsourcing-Dienstleistungen ein Archiv zur Verfügung, das alle gesetzlichen und sonstigen Vorschriften zum Datenschutz usw. erfüllt. Ein solches externes Archiv trägt zu einem effektiven und effizienten Kundenservice bei. Denn wenn ein potenzieller oder bereits bestehender Kunde anruft, um eine Frage zu stellen oder seine Police zu verlängern, lassen sich die nötigen Dokumente praktisch im Handumdrehen am Bildschirm generieren, so dass der Callcenter-Mitarbeiter die gleichen Dokumente vor Augen hat wie der Anrufer und dessen Anliegen unverzüglich bearbeiten kann.

Selbstverständlich zeichnet sich die Lösung von Pitney Bowes durch umfassende Integrität aus. Das heißt, es ist sichergestellt, dass dem Kunden in jedem Fall die richtigen Dokumente zugehen. Dank des optimierten Druckservice werden die Gewichtsvorgaben für den Postversand zuverlässig eingehalten. Des Weiteren lassen sich durch die Konsolidierung des Postbetriebs Einsparungen von bis zu 25 % realisieren. Dazu kommt eine umfassende Berichterstattungslösung, anhand derer die Versicherung ihre Kunden jederzeit genau über den Bearbeitungs- oder Versandstatus ihrer Dokumente informieren kann.

Kundenprofil

Die Admiral Group, eine britische Aktiengesellschaft, ist der drittgrößte Kraftfahrzeugversicherer in Großbritannien. Im Oktober 2007 gründete das Unternehmen eine deutsche Tochtergesellschaft, die ihren Kunden maßgeschneiderte Kfz-Versicherungstarife anbietet.

Ergebnisse

Mit der Outsourcing-Lösung von Pitney Bowes erzielt AdmiralDirekt.de sehr kurze Bearbeitungszeiten bei Versicherungsanträgen und Versicherungsangeboten, so dass ein sehr hoher Anteil von Interessenten am Ende tatsächlich eine Versicherung erwirbt. Rückfragen und Verlängerungen von Versicherungspolicen werden im Callcenter effizient abgewickelt. Dokumente werden zu den günstigsten möglichen Kosten gedruckt und versandt. Gleichzeitig entstehen der Versicherung aus diesem Service keinerlei Kapitalinvestitionsrisiken und sie hat die Möglichkeit, den Umfang der Dienstleistung jederzeit beliebig zu erweitern.

Vorteile des outgesourceten Kundenkommunikationsmanagements

- Die Kundenkommunikation – online oder über das Callcenter – wird in ein geeignetes Eingangsformat für die internen Systeme gebracht und in entscheidungstauglicher Form in diese Systeme eingespeist.
- Die Dokumentenbereitstellung im Callcenter und die Versandoptimierung ermöglichen Kostensenkungen sowie Produktivitäts- und Automatisierungsgewinne.
- Die Integrität des Systems gewährleistet die Datensicherheit und die Einhaltung der geltenden Vorschriften.
- Rückfragen von Kunden und Versicherungsangebote lassen sich in kürzerer Zeit bearbeiten.
- Die Kundenzufriedenheit steigt und die Versicherung gewinnt mehr Kunden.

Sita Schwenzer, Geschäftsleitung von AdmiralDirekt.de

„Die Dienstleistungen von Pitney Bowes decken den gesamten Prozess ab – von der Produktion der Dokumente bis hin zu deren Archivierung. Pitney Bowes verwaltet alle nötigen Prozesse und Bearbeitungsschritte und stellt uns eine einzige Kontaktstelle für sämtliche Aktivitäten zur Verfügung. Von Anfang an stand uns Pitney Bowes als starker Partner zur Seite. Besonders wichtig ist uns die Erfahrung, die Pitney Bowes in das Management von Transaktionsdokumenten einbringt, denn wir arbeiten tagtäglich mit sensiblen Kundendaten, so dass Sicherheit für uns allerhöchste Priorität hat. Bei Pitney Bowes wissen wir unsere Daten in guten Händen, so dass wir uns auf unser Kerngeschäft konzentrieren können: Autos zu versichern.“

Pitney Bowes Management Services Deutschland GmbH

Heidelberger Straße 59
68519 Viernheim

T: 06204-9686-0
F: 06204-9686-36
E-mail: info@pbms.de

www.pbms.de

©2010 Pitney Bowes Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Pitney Bowes ist ein Markenzeichen von
Pitney Bowes Inc. Alle anderen Markenzeichen
sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber.