

Mobile Applikationen – ein echter Mehrwert für Kunden und Prozesse

„Technology drives Business“: Kunden akzeptieren und erwarten die Nutzung technologischer Trends durch ihre Dienstleister. Technologische Innovationen verändern geschäftliche Abläufe – so auch der Zugang zum mobilen Internet für weite Teile der Bevölkerung durch Smartphones, iPad oder Netbook. Ca. 10 Mio Smartphones werden lt. BITKOM 2011 in Deutschland im Einsatz sein. Begehrte sind dabei die sog. 'Apps', die das Smart-phone zum gerne genutzten Multifunktionsgerät machen. Die Kombination aus mobilem Endgerät und App schafft neue Möglichkeiten bzgl. Vernetzung und Interaktivität.



Abb. 1: Smartphone-Absatz steigt (Quelle: BITKOM)

Nutzen für Versicherungsunternehmen

Aktive Einbindung des Kunden

Mit dem Einsatz einer mobilen Applikation treffen Sie die Erwartungshaltung des Kunden, immer schnell und einfach verfügbar und kompetenter Ansprechpartner zu sein. In kritischen Situationen wie z.B. im Schadenfall, ist der Kunde von Anfang bis Ende aktiv in den Prozess eingebunden – er kann Informationen sofort weitergeben oder abrufen - ohne Wartezeiten und Medienbrüche.

Differenzierung am Markt / Image

Die richtige Nutzung von innovativen Technologien verschafft Versicherungsunternehmen einen Wettbewerbsvorteil und Imagegewinn am Markt. Von den Versicherern, die Apps bereits einsetzen, bieten die wenigsten eine konsequente *End-to-End*-Umsetzung. Meist bleibt nicht viel mehr als ein Marketing-Gag, der keine wirkliche Verbesserung bringt – weder für Kunden und externe Partner, noch für die Prozess-Effizienz der Gesamtabläufe.

Effiziente *End-to-End*-Prozesse

Der effiziente Einsatz einer mobilen Applikation wird durch ein modernes Backendsystem gesteuert. Das gewährleistet durchgängige, flexible Prozesse und ermöglicht Multikanal-Fähigkeit. Der Kunde ist integraler Bestandteil der Prozesse – es gibt eine gemeinsame Datenhaltung.

Kostensenkung

Die Prozessverbesserungen führen zu hohen Einsparungen durch Zeitersparnis, besseres Management der Abläufe, optimierte Datenhaltung und höhere Kundenbindung.

Motivation des Versicherungsnehmers

Der Versicherungskunde, der die mobile App nutzt, bekommt schnelle und kompetente Hilfe in einer ungewohnten, kritischen Situation (z.B. im Schadenfall). Er hat einen Ansprechpartner, der sich um alles kümmert. Der Kunde kann sofort aktiv werden und muss keine umständlichen Prozesse oder Wartezeiten in Kauf nehmen. Er empfindet das Unternehmen als innovativ und kundenorientiert.

End-to-End-Kommunikation ohne Medienbrüche

IST-Zustand bei vielen Versicherungsunternehmen:

- Kunde ist nicht aktiv in den Prozess eingebunden
- Prozesskette nur in Teilen durch Systeme unterstützt
- Systembrüche kosten Zeit und Geld
- Verteilte, heterogene Systemlandschaft
- Getrennte Datenhaltung
- Unterschiedliche Anbindung der Frontends

Ideal-Zustand mit App und Backendsystem ClaimCenter:

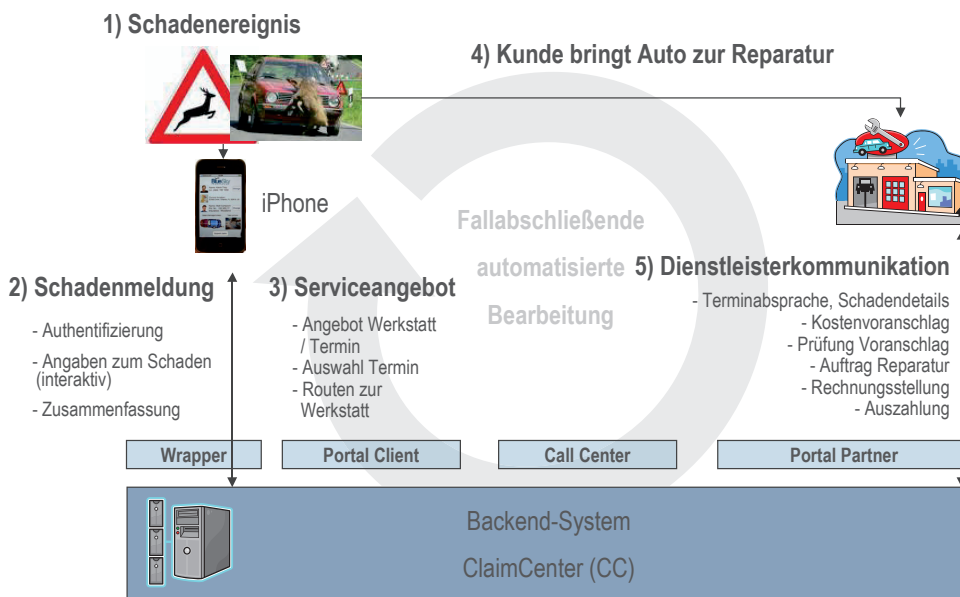
- Kunde ist integraler Bestandteil des Prozesses
- Systeme und Services flexibel kombinierbar → Prozess voll unterstützt
- Keine Brüche in der Prozessabwicklung „one touch“
- Homogene Systemlandschaft über Services flexibel gekoppelt
- Gemeinsame Datenhaltung
- Einheitliche Anbindung der Frontends über Services

Nutzen für Versicherer

- Kundenbindung
- Effizienzsteigerung
- Kostensenkung
- Imagegewinn

Beispiel Schadenmeldung

Ein Autofahrer hat einen Wildunfall. Über eine App auf seinem Smartphone meldet er alle erforderlichen Angaben an seine Versicherung. Dabei entscheidet das Backendsystem – in Abhängigkeit von den konkreten Umständen des Unfalls – welche Angaben zur vollständigen Anlage des Schadenfalls benötigt werden. Die übermittelten Informationen werden im Backend-System gespeichert und sofort an alle betroffenen Mitarbeiter und externe Partner weitergeleitet – also z.B. an Sachbearbeiter, Werkstätten oder Abschleppdienste. Bereits während der Datenaufnahme stehen somit dem Versicherungsunternehmen alle Informationen zur Verfügung, sodass der Kunde, zusätzlich zu seiner elektronischen Meldung, jederzeit ein Call-Center anrufen und sich auf den Vorgang beziehen kann. Dem Kunden kann bereits im Rahmen der Schadenmeldung ein Serviceangebot der Werkstatt auf sein Handy übermittelt werden - inklusive möglicher Termine und Routenempfehlung, für eine sofortige Überbringung des Autos zur Reparatur.



Über Guidewire

Guidewire ist ein führender Anbieter von flexiblen Kernsystemen, mit deren Hilfe Schaden- und Unfallversicherer ihre Produkte nach eigenen Vorstellungen gestalten und anbieten können. Guidewire entwickelt hochwertige Software, die konsequent hält, was sie verspricht. Die Lösungen werden für ein Höchstmaß an Flexibilität und Skalierbarkeit entwickelt. Durch ihren Einsatz können Versicherer ihren Kunden und Vermittlern einen hervorragenden Service bieten und den eigenen Marktanteil bei gleichzeitiger Senkung der Betriebskosten ausbauen.

Die Guidewire Insurance Suite™ besteht aus Guidewire ClaimCenter®, Guidewire PolicyCenter® und Guidewire BillingCenter® und deckt alle Aspekte des Versicherungsgeschäfts ab, einschließlich Underwriting, Policierung, Bestandsführung, In-/Exkasso sowie Schadenverwaltung.

Kontakt

Guidewire Software GmbH
Zeppelinstraße 71-73
81669 München

www.guidewire.de
Telefon: +49 89 45835 460
Email: DACHinfo@guidewire.com

Zentrale: Guidewire Software, Inc. San Mateo/ USA
Weltweite Büros - Adressen der Standorte finden Sie unter
http://www.guidewire.com/de/contact_us

Szenarien für mobile Anwendungen im Versicherungsbereich

Versicherungsnehmer:

- Schadenmeldung
- Angebotsanforderung
- Statusabfrage Antrag
- Änderungsanträge
- Informationsabfrage

Außendienst / Vermittler:

- Angebotserstellung
- Risikoprüfung vor Ort
- Erfassung von Großschäden
- Kontaktdatenpflege

Gemeinsame Entwicklung von CapGemini und Guidewire

Die mobile Applikation 'Schadenmeldung' wurde von Guidewire in Zusammenarbeit mit CapGemini entwickelt. Diese Applikation der 'zweiten Generation' verbindet Benutzerfreundlichkeit und Prozesseffizienz in innovativer Weise.

Sie gewährleistet eine echte End-to-End Kommunikation ohne Medienbrüche.