

# Kundenorientierung mit Herz und Tat, Kundenzufriedenheit als Erfolgspfad

## Versicherungsforen-**Themendossier**

Nr. 7/2023

A hand is shown holding a glowing smiley face (:) against a dark background with small, distant stars. The smiley face is composed of two bright white circles for eyes and a thick, glowing orange-yellow arc for a mouth. The hand is positioned as if it is holding the smiley face from below.

Auszug

Prozessexzellenz im Kundenservice -  
Omnichannel-Management und intelligente Arbeitslastverteilung

# Versicherungsforen **THEMENDOSSIER**

Eine Publikation der

 **Versicherungsforen** Leipzig

## **Prozessexzellenz im Kundenservice – Omnichannel-Management und intelligente Arbeitslastverteilung**

Viele Entscheidungsträger in der Versicherungsbranche beschäftigen sich derzeit mit der Frage, wie sich das eigene Unternehmen organisatorisch und technisch bestmöglich für den Wettbewerb im Kundenservice für die Zukunft aufstellen muss. Vordere Plätze im Ranking der Kundenzufriedenheitsbefragungen sind für Unternehmenslenker inzwischen fast genauso wichtig wie gute Jahresergebnisse. In diesem Zusammenhang wird die Forderung nach Omnichannel-Lösungen zur Ablösung der in die Jahre gekommenen ACD-Systeme immer lauter. Kunden sollen über die Wahl des Kommunikationskanals entscheiden können. Gleichzeitig müssen ihre Anliegen durch ein optimales Routing zu einem kompetenten Service-Mitarbeiter gelangen.

### **Vielfalt effizient steuern**

Eine umfassende Strategie zur Optimierung des Kundenservice und der Serviceprozesse im Ganzen darf aber nicht nur die synchronen Kanäle (Sprache inkl. Chat) umfassen, sondern muss die asynchronen

Eingangskanäle (Briefe, E-Mail, Messenger, Fax etc.) einbeziehen.

Oft ist in den Häusern der Versicherungswirtschaft eine historisch gewachsene Trennung der Verarbeitungsprozesse zwischen schriftlicher und sprachlicher Kommunikation mit jeweils separater Steuer-/Routing-Logik und Reportingprozessen anzutreffen. Im besten Fall werden die qualitativen Ergebnisse dieser getrennten „Verarbeitungsstraßen“ in den Management-Informationssystemen bestmöglich zusammengeführt, um dem Management zumindest nachträglich einen Eindruck zur Erreichung der eigenen Service-Level-Ziele vermitteln zu können.

### **Kanalübergreifend reporten**

Auch wenn die Dringlichkeit der Erneuerung durch Omnichannel-Technologie im ersten Schritt die Unterstützung in der sprachlichen Kommunikation erfordert, sollte bei der Auswahl auf die Fähigkeit der Lösung zur späteren Einbeziehung der schriftlichen Kundenanliegen geachtet

werden. Dies betrifft im Wesentlichen die Fähigkeit, die Schriftstücke nach deren Indizierung zu priorisieren und skillbasiert zu routen und die Erledigung im Rahmen der festgelegten Service-Level-Agreements sicherzustellen. Nur so ist eine übergreifende Priorisierung und termingerechte Bearbeitung aller Kundenanliegen aus allen Eingangskanälen zu erreichen. Erst dann können alle Kundenanliegen bereichsübergreifend geleitet, gemessen, die Zielerreichung von Service Levels sichergestellt und die Leistungs- und Qualitätskennzahlen reportet werden.

### Anforderungen gezielt umsetzen

Eine kanal- und medienübergreifende Arbeitslastverteilung und -steuerung ist möglich. Die zur Steuerung notwendigen Daten aus der Vorverarbeitung der schriftlichen Kundenanliegen können übernommen werden, das Regelwerk zur Orchestrierung wird an zentraler Stelle hinterlegt und das Reporting kann aus einer gesamthaften Quelle erfolgen. Die erforderlichen Integrationsleistungen und Investitionen zur Schaffung einer umfassenden „Work Load Balance“ werden sehr schnell durch die wirtschaftlichen Vorteile und die Entlastung der Service-Mitarbeiter aufgewogen.

### Autor



### **Dipl.-Ökonom Klaus A. Westen**

Senior Advisor

Sikom Software GmbH

## **IMPRESSUM**

### **Autor(en) des vorliegenden Themendossiers**

Kai Wedekind et al.

**T** +49 341 98988-231

**E** kai.wedekind@versicherungsforen.net

### **Feedback zum vorliegenden Themendossier**

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

### **Bitte senden Sie Ihre Kommentare an**

Elisa Strey | **T** +49 341 98988-235 | **E** elisa.strey@versicherungsforen.net

### **Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers**

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter [www.versicherungsforen.net/abo\\_themendossier](http://www.versicherungsforen.net/abo_themendossier).

Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter [www.versicherungsforen.net/partner](http://www.versicherungsforen.net/partner).

### **Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers**

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net).

### **Versicherungsforen-Newsletter**

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net), Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf [www.versicherungsforen.net/newsletter](http://www.versicherungsforen.net/newsletter) anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

### **© 2023 Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Ein Unternehmen der LF Gruppe | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig |

**T** +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **E** [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) | **I** [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)

Geschäftsführung: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803

Ust.IdNr.: DE268226821