

SUCCESS STORY

Kundenanfragen automatisiert bearbeiten – Neodigital Versicherung AG

Seit 2018 nutzt die Neodigital Versicherung AG die Contact Center Software ReplyOne von Sematell, um ihren Versicherungskundinnen und -kunden einen zuverlässigen Omnichannel Kundenservice zu bieten. Die künstliche Intelligenz im Posteingang beschleunigt die Bearbeitung und Beantwortung der vielen eingehenden Anfragen. Dies vereinfacht den Prozess für die Mitarbeitenden und erspart den Versicherten lange Wartezeiten.

“ReplyOne ist definitiv eine Erleichterung; früher wurden E-Mails auf dem Server gespeichert und anschließend kompliziert manuell zugeordnet. ReplyOne erkennt, ob (die Anfrage) z. B. zu einem Versicherungsnehmer oder einem Makler gehört; zudem identifiziert sie das Anliegen und leitet die Anfrage dann über eine Schnittstelle in unser Back-End zur automatischen Verarbeitung.”

Sebastian Groth, Senior Project Manager, Neodigital Versicherung AG

Das Unternehmen

Als Schaden- und Unfallversicherer den Versicherungsmarkt digitalisieren

Die Neodigital ist ein Schaden- und Unfallversicherer, der sich auf die Digitalisierung all seiner Betreuungs-Prozesse konzentriert. Mit der wertvollen Kombination aus langjähriger Erfahrung auf dem Versicherungsmarkt und umfangreicher Automatisierung hat sich die Neodigital seit ihrer Gründung 2017 zu einem der wichtigsten digitalen Versicherer in Deutschland entwickelt.



Die Aufgabe

Digitale Vorreiter

Mit der Leading Insurance Factory digitalisiert Neodigital den Versicherungsmarkt. Dazu gehört auch die automatisierte und KI-basierte Bearbeitung von Kundenanfragen.

Anfragen kosten Zeit

In der Regel erhalten Versicherungen mehr als die Hälfte aller Kundenanfragen per E-Mail. Weil die Bearbeitung dieser meist komplexen Anfragen aber sehr aufwendig sein kann, benötigen die meisten Unternehmen durchschnittlich eine Woche, um Ihren Kunden zu antworten. Bei Neodigital werden viele Anliegen der Kunden bereits direkt selbst im Serviceportal myNeo erledigt, dennoch erreichen auch Neodigital immer noch zahlreiche Kundenanfragen per E-Mail. Bis zur Einführung von ReplyOne 2018 waren die Abläufe der Bearbeitung von Serviceanfragen jedoch zu zeitaufwendig.

Der lange Weg eines Schadenfalls

Auch bei der Neodigital speicherten die Mitarbeiter zunächst jede einzelne E-Mail für die Kundenhistorie auf dem internen Server ab, prüften die Inhalte und ordneten sie manuell zu. Schon für diesen ersten Schritt mussten die Mitarbeiter die jeweilige Nachricht analysieren: Eine Anfrage zu einem Schadensfall ist ein Beispiel für ein typisches Anliegen, das per E-Mail an die Neodigital geschickt wird. Im Optimalfall ist die Nachricht vielleicht schon im Betreff als Schadensfall gekennzeichnet. Im schlechteren Fall ergibt sich das Thema aber erst in der Nachricht selbst.

Nach der Identifizierung des Themas musste der zuständige Neodigital Mitarbeiter die Nachricht weiter einordnen: Stammt die Nachricht von einer Privatperson oder von einer Institution, z. B. einem Krankenhaus? Gibt es bereits eine Schadennummer? Wird eine Zahlung gefordert, ein Fall weiter beschrieben oder nur gemeldet? Erst mit diesen Informationen konnte die E-Mail dem richtigen Team zugeordnet und zur Bearbeitung weitergeleitet werden.

In der Regel erhalten Versicherungen mehr als die Hälfte aller Kundenanfragen per E-Mail.

The screenshot displays a user interface for email management and CRM integration. It is divided into several sections:

- QUEUES:** A sidebar on the left with a list of folder icons.
- POSTEINGANG:** A section titled 'POSTEINGANG' with a download icon, showing a list of six incoming email messages, each with an envelope icon.
- CRM INTEGRATION:** A section on the right with a gear icon, containing a 'LOGO' field and the text 'VERTRAGSKONTO: 1234567890'. Below this, there are fields for 'VOR- UND NACHNAME STRASSE UND HAUSNR. PLZ STADT' and '@ ADDRESS@EMAIL.DE 1234567890'.
- ANTWORT - VORANSICHT:** A section titled 'ANTWORT - VORANSICHT' with an envelope icon, showing the details of an email:
 - AN: ADRESSE@EMAIL.DE
 - BETREFF: PLATZHALTER
- CRM EIGENSCHAFTEN:** A section on the right with a list icon, containing a table with columns 'KUNDE', 'DOKUMENT', and 'TICKET'. Below the table, there are two columns: 'SCHLÜSSEL' and 'WERT'.

KUNDE	DOKUMENT	TICKET
SCHLÜSSEL		WERT
CRM_SCHLÜSSEL		1234567890

The email preview text reads: 'Hallo Vor- und Nachname, vielen Dank für Ihre E-Mail. Hallo, ich bin ein kleiner Blindtext. Und zwar schon so lange ich denken kann. Es war nicht leicht zu verstehen, was es bedeutet, ein blinder Text zu sein: Man ergibt keinen Sinn. Wirklich keinen Sinn. Man wird zusammenhanglos eingeschoben und rumgedreht – und oftmals gar nicht erst gelesen. Aber bin ich allein deshalb ein schlechterer Text als andere? Na gut, ich werde nie in den Bestsellerlisten stehen. Aber andere Texte schaffen'.

Die Lösung

Effizient, einfach und schnell - automatisierte Prozesse im Kundenservice

Mit ReplyOne stützt sich die Neodigital jetzt auf Prozesse, die effizient, einfach und schnell sind. Durch diese Arbeitsweise schafft es der Versicherer, seine Kosten im Kundenservice niedrig zu halten und seinen Kunden gleichzeitig qualitativ hochwertige, aber dennoch kostengünstige Produkte anbieten. Die Kundenservice-Software ReplyOne von Sematell ermöglicht es Neodigital dabei, kostengünstig und gleichzeitig kundennah zu agieren.

Das eigene System intelligent machen

Mit der KI-basierten Lösung können ganz einfach alle End-to-End Abläufe komplett digitalisiert und automatisiert werden. So wird Neodigital zum digitalen Vorreiter in der Versicherungsbranche.

Direkt ins Bestandssystem

ReplyOne bietet der Versicherung enorme Möglichkeiten, die Kundenkommunikation effizienter zu gestalten. In Kombination mit dem Neodigital-eigenen Back-End entsteht hier ein einzigartiges Potenzial.

Vollautomatische Änderungen

Alle Anfragen, die bei Neodigital eintreffen, werden zunächst im sogenannten ReplyHub gesammelt. Die KI analysiert die Nachrichten, die per Mail eingehen, identifiziert Thema sowie Absender und extrahiert wichtige Daten.

Durch die damit einhergehende Kategorisierung werden die Anfragen direkt an die richtige Stelle im Bestandsystem geroutet, wo die weitere Bearbeitung automatisch angestoßen wird oder von Mitarbeitern des Kundenservice abgeschlossen werden kann.

Auch die Kunden von Neodigital gewinnen

Durch diesen Prozess sind viel kürzere Reaktionszeiten möglich als bei der händischen Bearbeitung. Die Beantwortung der Anfragen läuft über das Neodigital Bestandskundensystem und stellt damit sicher, dass die gesamte Kundenhistorie sichtbar bleibt – ein wesentlicher Aspekt für Neodigital. Eines der häufigsten Standard-Anliegen im Neodigital-Posteingang sind Adressänderungen, die mit ReplyOne vollautomatisch erledigt werden. Die Software erkennt, ob sie Änderungen im Bestandskundensystem vornehmen kann, setzt diese dann gegebenenfalls direkt um und terminiert bei Bedarf direkt einen entsprechenden Vorgang.

“Die einfache Handhabung von ReplyOne ist super, gerade die Schnittstelle in unser Back-End samt der automatisierten Verarbeitung erspart Arbeit im Nachgang.”

Geringe Kosten und Zeitgewinn im Omnichannel Kundenservice – der Mensch als Back-Up

Davon profitieren auch die Kunden von Neodigital: Mit ReplyOne ist das Servicelevel heute extrem hoch – und das nicht nur bei Vertrags- und Bestandsprozessen. Die KI im Posteingang unterstützt auch im Bereich Schaden, indem sie zum Beispiel Rechnungen erkennt und den Zahlungsprozess automatisiert ausführen kann. Die Automatisierung der Prozesse hilft Neodigital ihre Kosten gering zu halten. Diese Einsparungen schlagen sich in günstigen Preisen für die Kundinnen und Kunden nieder. Auch im Punkto Zeit kann deutlich gespart werden: Versicherungsnehmer und Vertriebspartner können per Self-Service mit wenigen Klicks im Kundenportal Vertragsänderungen vornehmen. Erst wenn sie alleine nicht mehr weiterkommen, kann der Kundenservice per Klick kontaktiert werden und die Service-Mitarbeiter übernehmen die Kommunikation mit dem Kunden. Das System arbeitet automatisch – die Mitarbeitenden sind das Back-Up. Als nächstes möchte die Neodigital die Automatisierung auf allen Kanälen vorantreiben. So bleibt den Mitarbeitern wesentlich mehr Zeit, sich um die komplexen Fälle zu kümmern.



Auch in Zukunft möchte die Neodigital ReplyOne nutzen, um mit maximal effizienten Prozessen zu arbeiten und so Zeit und Kosten zu sparen.



Diese Unternehmen nutzen Call Center Software von Sematell:



FINANZCHECK.DE

