

www.pwc.at

Insurance Business Transformation

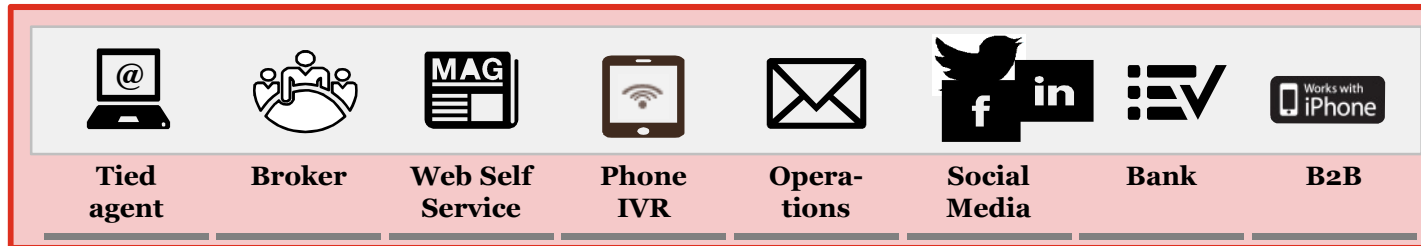
Omni-Channel
Oktober 2017



pwc

Es bietet sich ein großes Optimierungspotenzial in der Planung, Steuerung und Verknüpfung der Kommunikationskanäle innerhalb von Versicherungsunternehmen

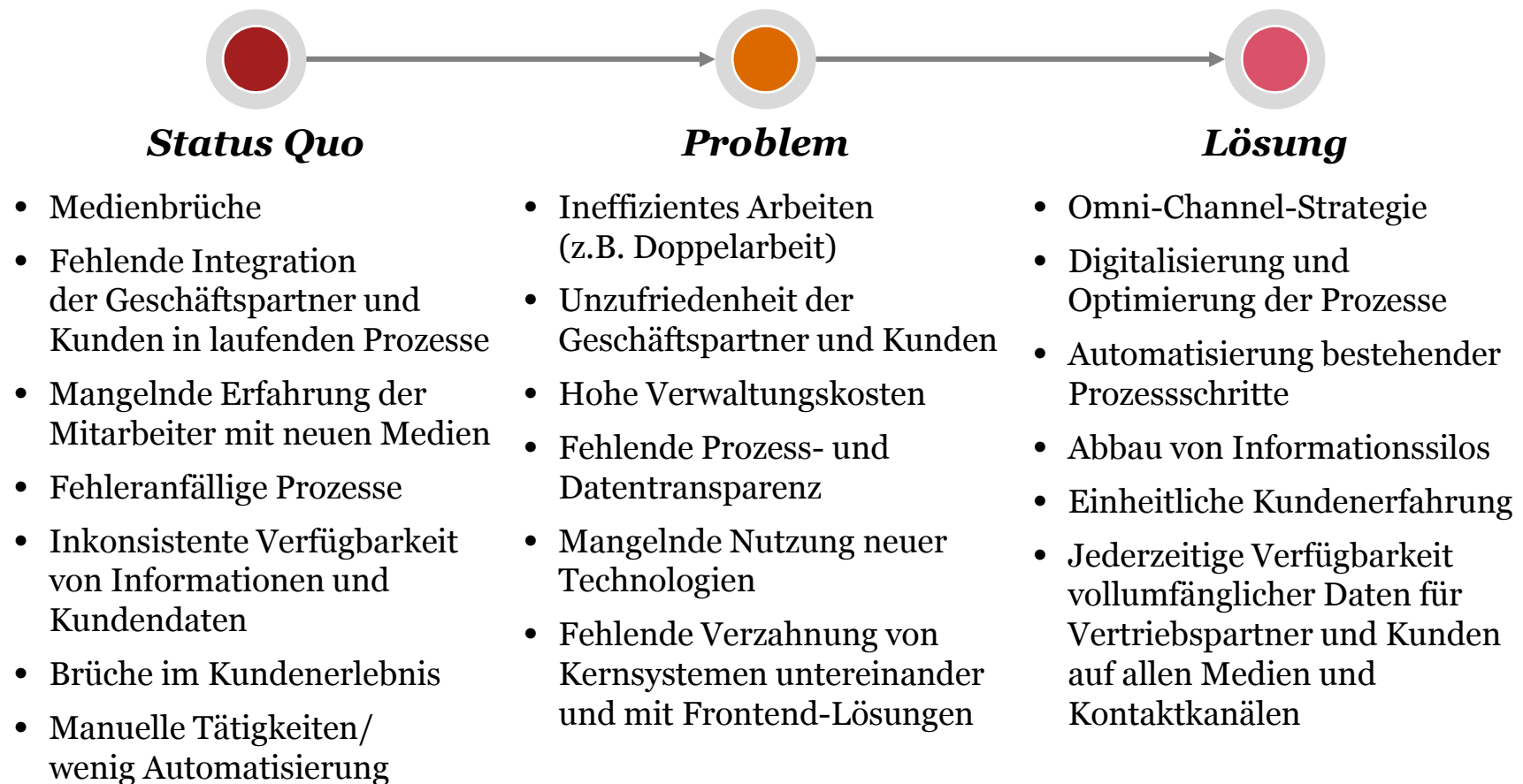
PwC bietet Expertise im Management von Partner und Kundenbeziehungen mit End-2-End Process-Excellence*



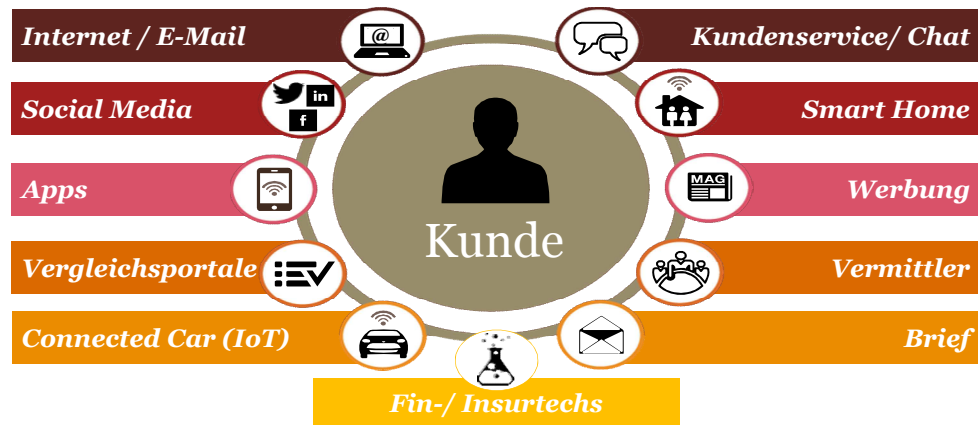
<i>Level 0 Process</i>	Selling & Leadmgt.	Amendment	Claims	Service & Support	Organization/ Administration
<i>Level 1 Process-phases</i>	Preparation	Preparation	Preparation	Acquisition Data	Administration
	Entry	Entry	Entry	Third Party Policies	Statistics
	Consulting	Consulting	Segmentation	Contact History	Commission
	Quote & Application	Quote & Application	Regulation	Business Partner Data	Collection/ Disbursement
	Underwriting	Underwriting	Payment	Contract Data	Sales Force Automation
	Binding	Binding	Recourse	Claims Data	Archiving

*PwC's Omni-Channel End-2-End Prozessmodell Insurance

Versicherer stellen sich heute einer Vielzahl neuer Herausforderungen



Durch Optimierung der Prozesse wird ein Kundenerlebnis ohne Medienbrüche auf allen Kontaktkanälen gestaltet

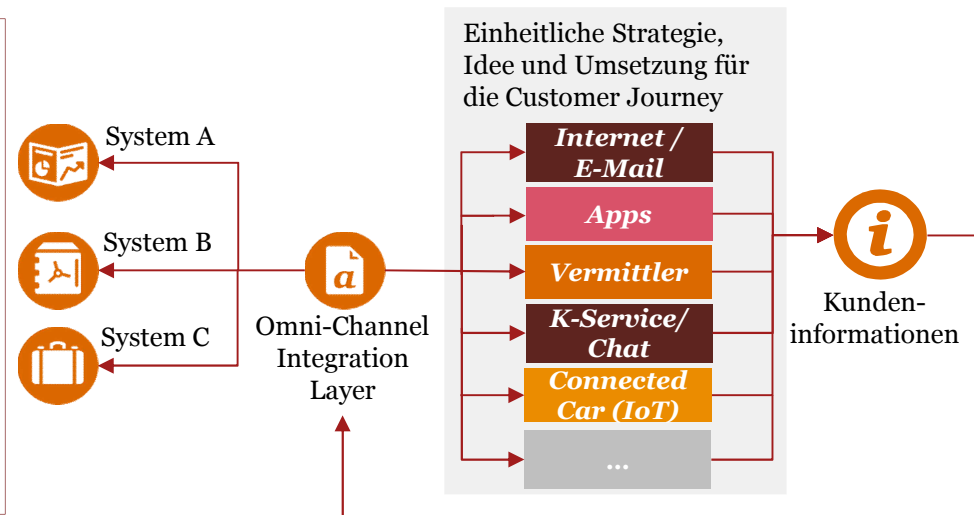


Zunächst müssen die für die Geschäftspartner und Kunden essentiellen Kommunikationskanäle und Devices identifiziert, angebunden und bedient werden.

Anschließend werden die dahinterliegenden Prozesse optimiert und verzahnt, sodass **auf allen Kanälen und Devices** (Kontaktpunkte) **jederzeit dieselben Daten** zur Verfügung stehen.

Durch die Zusammenführung der unterschiedlichen Daten – bspw. über einen Integration Layer – erhält der Kunde unabhängig von Kanal und Device **vollumfängliche, konsistente Informationen**.

Bei einem Kanal-/ Devicewechsel wird sichergestellt, dass **Daten nicht doppelt eingegeben** werden, sondern der Fortschritt vom Integration Layer gespeichert und bspw. auf dem neuen Device wiedergegeben wird. Auch der Vermittler sieht bspw. vom Kunden abgerufene und bereits angegebene Informationen.

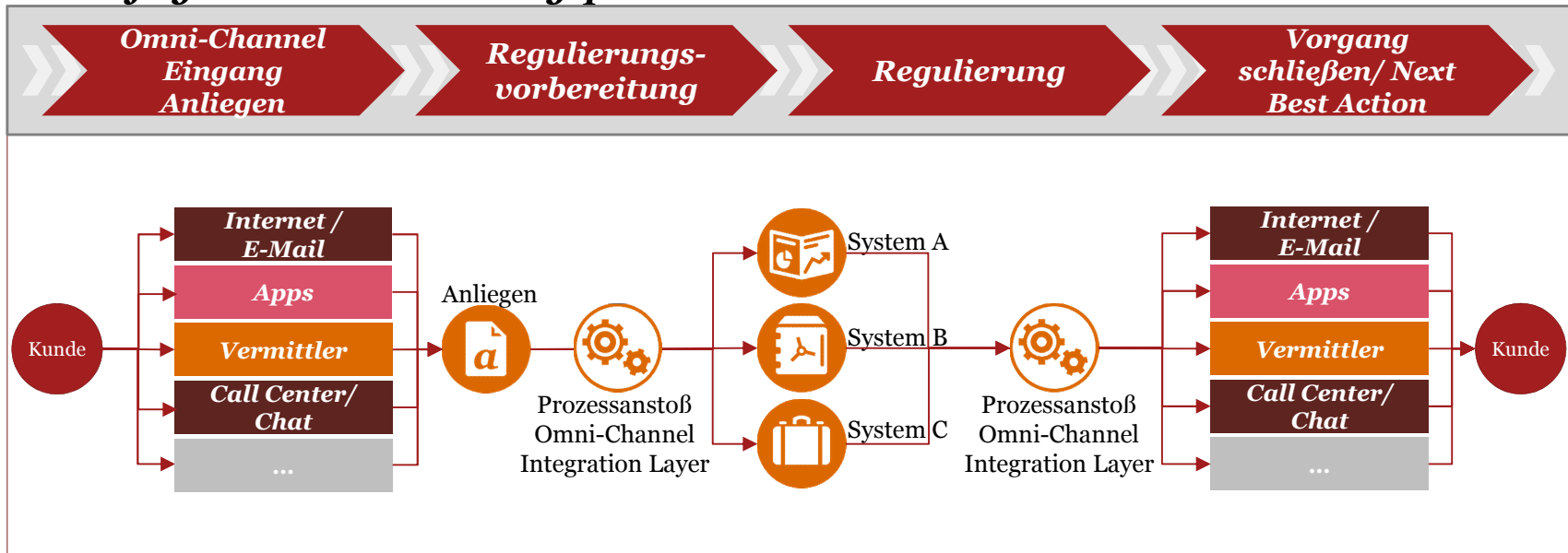


Alle Beteiligten sollen zukünftig über alle Kanäle die Möglichkeit haben, die Business Funktionen selbst anzustoßen
Beispiel Kranken Leistung

Aktueller Kranken-Leistungsprozess



Zukünftiger Kranken-Leistungsprozess



Eine systemgestützte Analyse der verfügbaren Daten ermöglicht zusätzlich Rückschlüsse auf die individuellen Kundenbedürfnisse



Next Best Action Ansatz

Aktionen	Wachstum	Service	Bindung	Risiko
Lisa	✓			
Max		✓		
Anna	✓		✓	
Theo		✓		✓

Optimiere den Wert für jeden Kunden

Next best action / next best offer: Ergänzung menschlicher Fähigkeiten durch Möglichkeiten der Systeme

- Analyse der individuellen Kundenbedürfnisse auf Basis der verfügbaren Daten zum Kundenverhalten sowie der Echtzeiterkennung von Ereignissen
- Kombination von Kontext, vorausschauenden Analysen und lernfähigen Funktionen ermöglicht Hinweise / Vorschläge für passende weitere Absicherung, bevor der Kunde aktiv danach sucht (Cross-/ Up-Selling)
- Nutzung des jeweils optimalen (relevanten) Kanals für next best actions; Möglichkeit der einheitlichen Ermittlung, aber kanalspezifischen Ausgabe

Treffen Sie heute die Entscheidung, um sich am Kundenkontaktpunkt vom Markt abzuheben

Was Ihr Unternehmen für eine erfolgreiche Implementierung einer Omni-Channel- Strategie benötigt:



Ihre Ansprechpartner



Mobile: + 43 676 833 77 102
thomas.windhager@dwc.com



 **Thomas Windhager**
Partner
Financial Services Consulting



Mobile: +43 699 163 05 466
wolfgang.biernatzki@pwc.com



 **Wolfgang Biernatzki**
Manager
Financial Services Consulting



Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen dienen nur der allgemeinen Orientierung. Sie können professionelle Beratung nicht ersetzen oder ohne weitere Beratung als Entscheidungs- oder Handlungsgrundlage dienen. Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen wurden mit der berufsüblichen Sorgfalt zusammengestellt. Dennoch übernimmt PwC dafür keinerlei Haftung für etwaige Stellungnahmen, Optionen, Fehler oder Auslassungen.

© 2017 PwC. Alle Rechte vorbehalten. „PwC“ bezeichnet das PwC-Netzwerk und/oder eine oder mehrere seiner Mitgliedsfirmen. Jedes Mitglied dieses Netzwerks ist ein selbstständiges Rechtssubjekt. Weitere Informationen finden Sie unter www.pwc.com/structure.