

Studie

Customer Care Center in der Versicherungswirtschaft

Kennzahlen im Vergleich



Mehr als nur Zahlen – Ein kurzer Erfahrungsbericht

Teilnehmer 2011 – 2019

Allianz 



 **Basler**
Versicherungen

ERGO

ERGO Direkt

Gothaer

HDI


VERSICHERUNGSGRUPPE

R+V

SIGNAL IDUNA 

skandia :


SOKA-BAU
Service + Vorsorge für die Bauwirtschaft

 Sparkassen
Versicherung

 Sparkassen
Versicherung
Sachsen

tal anx.

 **uniVersa**
VERSICHERUNGEN

VER | SICHER | UNGS
KAMMER
BAYERN

 **württembergische**

WWK
Eine starke Gemeinschaft


ZURICH

Ausgangslage und Herausforderungen

➤ **Steigende Kundenerwartungen** an die Serviceleistungen und die Qualität der Versicherungsunternehmen

Anhaltender Wettbewerbsdruck erfordert dauerhafte Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen und der Kommunikation

Spagat zwischen Servicequalität und dem **effizienten Einsatz der Mittel und Ressourcen**

Nachhaltige Optimierung der betrieblichen Abläufe und Strukturen durch kontinuierliche Kennzahlenvergleiche

Studienziel

➤ **Erlangen von Wettbewerbsvorteilen**
mit unserem Benchmark „Customer Care Center in der Versicherungswirtschaft – Kennzahlen im Vergleich“



Zeitplan

Ablauf für das Jahr 2020



unternehmensindividuelles Abschlussdokument



Relevante Ergebnistypen

Ablauf für das Jahr 2020

Erhebungsbogen Rohdaten,
Ausführlicher Abschlussbericht
mit allen Diskussionsbeiträgen



Detaillierte Auswertung als
Workshop-Grundlage, unterneh-
mensspez. Stammdatenblätter



Experten- und
Best-Practice-Vorträge





Vorgehensmodell, Nutzen beider Benchmarks

Einheitliche Rahmenparameter

Einheitliche Begriffs-, Formeldefinitionen stellen Nachvollziehbarkeit und Verbindlichkeit sicher

Vergleichs-Framework

Vergleiche der Leistungsfähigkeit, Identifikation der eigenen Marktposition durch etabliertes Kennzahlensystem

Betriebs-Modelle

Prozesse und Organisationsstrukturen der teilnehmenden Häuser fördern die Vergleichbarkeit und das Verständnis für unternehmensindividuelle Situationen.

Erfahrungs-Austausch

Gezielter, permanenter Erfahrungsaustausch unterstützt die Erhöhung der Änderungsbereitschaft im eigenen Haus sowie die Umsetzung von Verbesserungen ohne aufwendige Neuentwicklungen.

Optimierungs-Ansätze

Best-Practices aus dem Teilnehmerkreis sowie Expertenbeiträge ermöglichen ein höheres Effektivitäts- und Effizienzlevel im eigenen Unternehmen.



Vorteile des unternehmensübergreifenden Ansatzes

- standardisierte, branchenspezifische Kennzahlen
- erprobte Vorgehensweise inkl. Online-Erhebungstool
- ausführliche Ergebnisdokumentation als Grundlage für Managemententscheidungen
- umfangreiches Wissen über die Betriebsmodelle der Versicherungsunternehmen
- tiefe versicherungsfachliche Kenntnisse
- Erfahrungsaustausch zu Entwicklungen und Trends



Kostensenkung

Reduktion von Bearbeitungszeiten, Steigerung der Effizienz, Veränderung der Arbeitsverteilung, Reduktion von nicht-wertschöpfenden Tätigkeiten

Serviceverbesserung

Reduktion von Durchlaufzeiten, Ganzheitliche und integrierte Bearbeitung von Vorgängen, Erhöhung der Reaktionsfähigkeit und Servicebereitschaft

Qualitätssteigerung

Standardisierung, Reduktion von Fehlerquoten und Rückfragen, Best-Practice-Vergleiche

Vertraulichkeit, Datenschutz und Auswertungen

Schutz vertraulicher Informationen

Die Versicherungsforen nutzen die vertraulichen Informationen ausschließlich im Zusammenhang mit dem o.g. Rahmen. Die Versicherungsforen verpflichten sich zudem, keine vertraulichen Informationen gegenüber Dritten zu offenbaren.

Datenschutz, Datenverwendung und Datenaufbereitung

Die Versicherungsforen verpflichten sich, den Anforderungen an den Datenschutz und die Datensicherheit in der Markt- und Meinungsforschung nachzukommen.

Die Datenverwendung erfolgt ausschließlich in der gemeinsam mit den Teilnehmern abgestimmten Form und Aufbereitung.

Die Datenaufbereitung erfolgt ausschließlich in anonymisierter Form. In der Abschlussdokumentation werden lediglich die Werte der jeweiligen Gesellschaft ausgewiesen

Auswertungen

Jede teilnehmende Gesellschaft erhält im Ergebnisbericht die eigenen Ergebnisse inkl. der nachfolgenden Werte und Informationen: TOP-Unternehmen; Min/Max – Werte; Durchschnittswert.



Eindrücke aus dem Teilnehmerkreis des Customer Care Center Benchmarks

- ◆ „Der intensive Erfahrungsaustausch mit Kollegen anderer Häuser ergänzt eigene Erfahrungswerte um wertvolle Hinweise.“
- ◆ „Die detaillierten Ergebnisse und Erkenntnisse haben uns in den Diskussionen mit unserem Vorstand viel geholfen!“
- ◆ „Wir nehmen an diesem Benchmark teil, weil die Verbindung von Kennzahlen, Praxiserfahrungen und prozessuellem Wissen für uns echten Mehrwert stiftet.“
- ◆ „Dieses Benchmark besticht durch die einmalige Kombination aus Zahlen, Daten, Fakten sowie Details aus den betrieblichen und prozessualen Strukturen.“
- ◆ „Wir haben auf Grundlage der Zahlen und Fakten sowie der Best-Practice-Diskussionen wertvolle Anregungen für unseren eigenen Kundenservice gewonnen.“



Teilnahme am Projekt

Kombiniertes Preismodell für 2020 und 2021

Für die Teilnahme am Projekt „Customer Care Center in der Versicherungswirtschaft – Kennzahlen im Vergleich“ im Jahr 2020 und 2021 wird ein gesamthafter Beitrag in Höhe von 5.600 EUR* erhoben.

Darin enthalten sind:

> Individuelle Ergebnisberichte

Erst-Lieferung Jahrgang 2019 im April 2020
Erst-Lieferung Jahrgang 2020 im April 2021

> Teilnahme an vier Workshops mit Fachexperten

von zwei Personen
Termine: März und April 2020, März und April 2021

* Dieser Preis gilt bei einer Teilnahme am Projekt „Customer Care Center in der Versicherungswirtschaft – Kennzahlen im Vergleich“ für die Jahrgänge 2020 und 2021. Die Rechnungsstellung erfolgt in zwei gleichen Abschlägen, zum Februar 2020 und Februar 2021. Es besteht eine Rücktrittsoption für das Jahr 2021 bis zum 31. Oktober 2020. Bei Inanspruchnahme der Option wird der Einzelpreis in Höhe von 3.300 EUR fällig. (Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.)



Ansprechpartner



Kai Wedekind

Leiter Team Vertrieb & Service

T +49 341 98988-231

E kai.wedekind@versicherungsforen.net



Robert Rieckhoff

Leiter Team Insurance Intelligence

T +49 341 98988-232

E robert.rieckhoff@versicherungsforen.net

Versicherungsforen Leipzig

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

www.versicherungsforen.net

Forschung. **Entwicklung.** Netzwerk.

