

Versicherungsunternehmen aller Größen, darunter auch einige der bekanntesten Namen der Branche, bauen auf Avaya.

Mit Hilfe von intelligenten Kommunikationslösungen können Sie die Interaktion zwischen ihren Mitarbeitern und ihren Kunden optimieren, die Bearbeitung von Schadensfällen rationalisieren sowie flexibel und schnell auf Notfälle reagieren.

## Intelligente Kommunikation für Versicherungen



In den letzten Jahren sind immer wieder neue Versicherungsprodukte auf den Markt gekommen, was dazu führt, dass der Markt für Versicherungen immer dynamischer und wechselhafter wird. Intelligente Kommunikationslösungen unterstützen Versicherungsunternehmen dabei, die Loyalität ihrer Kunden zu erhöhen, gesetzliche und behördliche Bestimmungen einzuhalten sowie ihre Kosten zu reduzieren.

In der Versicherungsbranche ist das Aufkommen an Informationen besonders groß. Deshalb spielen Kommunikationsnetzwerke in diesem Bereich von jeher eine äußerst wichtige Rolle: Sie sorgen für die Verbindung zwischen Beratern und Kunden, Agenturen/Maklern und Versicherungen sowie zwischen Front- und Back-Office.

Versicherungen nutzen die Vorteile von modernen Kommunikationslösungen, um sich im Hinblick auf Service und Kundenorientierung von ihrer Konkurrenz abzuheben. Dabei ermöglichen sie es ihren Mitarbeitern im Außendienst, den Contact Centern und am Hauptsitz, ihre Kunden optimal zu betreuen. So erweitern sie ihre Marktausdehnung, vergrößern ihre Angebotspalette und sind optimal für eine Branche gerüstet, in der die Wünsche der Kunden mehr Gewicht haben als je zuvor und in der Mitarbeiter erwarten, dass ihnen die richtigen Anwendungen zur Verfügung gestellt werden.

Versicherungen nutzen ihre Kommunikationsanwendungen und ihre Netzwerkinfrastruktur auf unterschiedliche Weise, um folgende Ziele zu erreichen:

- Optimierung der Systeme zur Bearbeitung und Regulierung von Schadensfällen.

- Vereinfachung von Registrierungs- und Datensammelungsprozessen.
- Ermöglichen eines schnellen Zugriffs auf Daten zu Versicherungsprämien, Schadensfällen, Verträgen und andere Kundeninformationen.
- Front-Office-Mitarbeitern die Möglichkeit geben, die Art der Kundenbetreuung auf Grundlage detaillierter Informationen über den Kunden anzupassen.
- Experten für verschiedene Fachbereiche jederzeit verfügbar machen, ganz gleich wo sie sich befinden und wo sie gerade gebraucht werden.
- Mobilität von Beratern und Schadenfallbearbeitern unterstützen, damit sie immer nah am Kunden sind.

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya helfen Ihnen beim Erreichen dieser Ziele. Mit ihrer offenen, herstellerunabhängigen Infrastruktur vereinen diese Lösungen eine große Vielfalt an Kommunikationslösungen – von klassischer Telefonie, E-Mails und Voice Messaging bis hin zu IP-, Mobilitäts-, Self-Service- und Contact Center-Lösungen.

„**Unternehmensmobilität bedeutet nicht nur, die Mitarbeiter mit Mobiltelefonen auszurüsten.**“

## Erhöhung der Reaktionsfähigkeit

Ein Faktor, der die Kundenzufriedenheit maßgeblich bestimmt, ist mit Sicherheit die Reaktionsfähigkeit. Wie schnell können Sie die richtigen Ressourcen zuordnen, um angemessen auf bestimmte Anfragen zu reagieren? Intelligente Kommunikationslösungen, die auf IP-Technologie und kommunikationsgestützten Geschäftsanwendungen basieren, führen zu höherer Flexibilität.

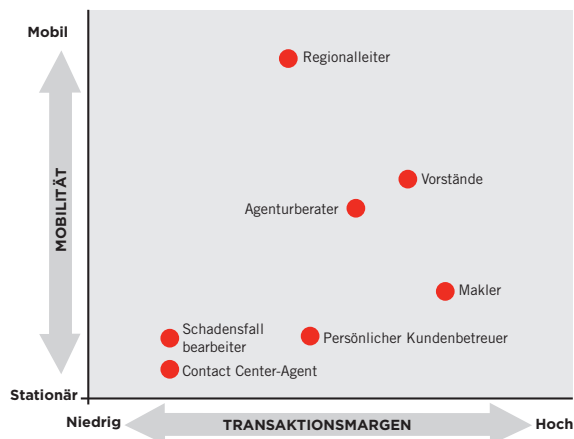
In Zeiten, in denen ein enormer Anstieg an Schadensfällen zu verzeichnen ist (z. B. aufgrund von Orkanen, Hochwasser, Feuer oder anderen Naturkatastrophen), ermöglicht die IP-basierte Technologie beispielsweise eine schnelle und effiziente Erweiterung von Kapazitäten. So können Sie Ihre Kunden-Service-Center durch die Einbeziehung von Back-Office-Mitarbeitern und Agenten in anderen Zweigstellen erweitern. Außerdem finden Sie jederzeit und überall die richtigen Ansprechpartner, da Sie zentral einsehen können, wer wie verfügbar ist.

Wenn eine Versicherung beispielsweise auf unvorhergesehene Ereignisse wie Naturkatastrophen reagieren muss, führt dies meist zu einem erhöhten Kommunikationsaufkommen. Die Zuverlässigkeit des Kommunikationsnetzes ist also besonders wichtig. Denn die Fähigkeit, auch in kritischen Situationen den Betrieb aufrechtzuerhalten und Kundenanforderungen erfüllen zu können, ist in solchen Situationen ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil. Ein entscheidender Faktor jeder Ausfallsicherung ist die System- und Netzwerkredundanz. Durch Lösungen von Avaya werden umfassende Redundanzfunktionen realisiert, die im Falle eines Ausfalls die gesamte Kommunikation aufrechterhalten.

## Mobilität als Grundlage für den Erfolg

Die Versicherungsbranche ist naturgemäß eine „mobile Branche“: Versicherungsberater betreuen ihre Kunden in deren Zuhause oder Unternehmen. Vor Ort überprüfen Schadenregulierer entstandene Schäden und verfassen ihre Berichte. In einer Branche, in der so viele Mitarbeiter ständig oder zumindest zeitweise ihren Schreibtisch verlassen müssen, benötigen Unternehmen zuverlässige Mobilitätslösungen.

Abbildung 1: Mobilität und Mehrwert



Unternehmensmobilität bedeutet aber nicht nur, dass die Mitarbeiter mit Mobiltelefonen ausgerüstet werden. Damit Versicherungsunternehmen effektiv arbeiten können, benötigen mobile Mitarbeiter dieselben umfassenden Kommunikationsanwendungen, die ihnen in ihrem Büro zur Verfügung stehen.

Die Abbildung 1 zeigt die Einordnung unterschiedlicher Mitarbeitergruppen nach dem Grad ihrer Mobilität sowie dem erwarteten Beitrag zu den Transaktionen des Unternehmens. Ein Mitarbeiter, der besonders viel unterwegs und gleichzeitig verantwortlich für Abschlüsse mit hohen Margen ist, benötigt eine ganz bestimmte Auswahl an Kommunikationsfunktionen. Solche Funktionen können beispielsweise Schadenregulieren während eines Termins beim Kunden vor Ort helfen, alle Sprach- und E-Mail-Nachrichten zu einem bestimmten Schadenfall auf ihrem Laptop abzurufen. Oder sie ermöglichen die Erreichbarkeit über eine einzige Telefonnummer: Anstatt ihre Privat-, Büro- oder Mobiltelefonnummern weitergeben zu müssen, sind Vertriebsmitarbeiter jederzeit direkt über ihre Büronummer erreichbar. Durch die Lösungen von Avaya für kommunikationsgestützte Geschäftsprozesse, können mobile Versicherungsberater sich auf ihr Geschäft mit dem Kunden konzentrieren. Einfache Informationen können automatisch weitergegeben werden und, wenn erforderlich, jederzeit von unterwegs aus durch einen Mitarbeiter bestätigt werden.

Die Vorteile der Mobilitätslösungen von Avaya beschränken sich jedoch nicht nur auf die Nutzer. Sie bieten dem Management die Möglichkeit, diesen wichtigen Kommunikationsbereich optimal zu analysieren. Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass bestimmte Mitarbeiter weniger Anrufe tätigen, aber mehr Geschäfte abschließen, können Sie und die anderen Mitarbeiter von deren Wissen und Know-how profitieren.

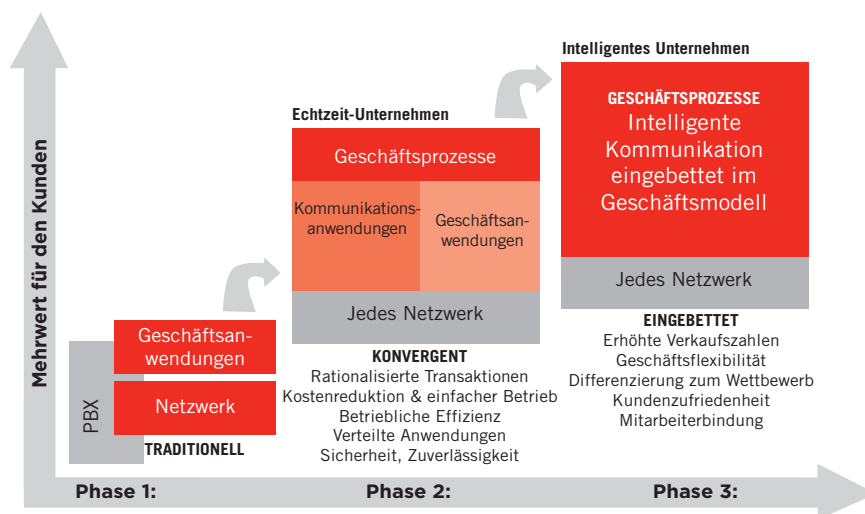
Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya geben nicht etwa die Art des Kommunikationsgerätes vor – sie erfüllen vorhandene Standards und umfassen Partnerschaften mit allen marktrelevanten Herstellern, so dass Sie dann das richtige Gerät für die richtige Person zur richtigen Zeit auswählen können.

## Überzeugendes Kundenerlebnis

Das Versicherungsgewerbe fokussiert sich auf den Vertrieb und die Bereitstellung von Services über mehrere Kanäle hinweg. Um eine Infrastruktur mit mehreren Vertriebs- und Kommunikationskanälen aufrecht erhalten zu können, sind jedoch bestimmte Maßnahmen erforderlich, mit deren Hilfe ein über alle Kanäle hinweg konsistentes Qualitätsniveau garantiert werden kann. Außerdem müssen diese Maßnahmen eine effiziente Zusammenarbeit ermöglichen bzw. sicherstellen, dass Fachberater sowohl in den einzelnen Kanälen als auch kanalübergreifend verfügbar sind. Dazu können Video-, Web- oder Telefonkonferenzen sowie Mobilitätslösungen und andere Kommunikationsanwendungen verwendet werden.

Stellen Sie sich folgendes Szenario vor: Ein Unternehmensgründer besucht eine Versicherungsagentur, um sich über Versicherungen für sein neues Unternehmen zu informieren. Mit den richtigen kanalübergreifenden Funktionen kann der Versicherungsberater einen integrierten Dienst zum Suchen von Experten verwenden. Hierüber findet er oder sie schnell den richtigen und verfügbaren Experten für die Branche der betreffenden Person. Das Ergebnis: Nach einer kurzen Zusammenführung der richtigen Personen (z. B. über eine Videokonferenz), kann es bereits zum Abschluss der Transaktion kommen.

Abbildung 2: Der Weg zu intelligenter Kommunikation



Neben den branchenführenden Produkten und Dienstleistungen von Avaya, können Versicherungen von einem umfangreichen Partnernetzwerk profitieren, wodurch bestehende Systeme beim Kunden eingebunden oder auch kundenspezifische Kommunikationslösungen bereitgestellt werden. Mit Lösungspartnern wie IBM, SAP, Siebel, Chordiant, NICE Systems, ASC telecom und vielen mehr, bietet Avaya den Versicherungen komplette Lösungen zur Erfüllung aller Geschäftsanforderungen an.

### Self-Service/Up-Selling

Viele Versicherungsunternehmen verwenden interaktive Spracherkennungssoftware, damit ihre Kunden jederzeit und überall Transaktionen (von einfachen bis hin zu komplexen) über das Telefon abschließen können. Die Lösungen von Avaya ermöglichen, durch die Integration von Self-Service-Anwendungen in die Vertriebsinfrastruktur des Unternehmens, dass die Daten, die bei einer Self-Service-Transaktion erfasst werden, automatisch und kanalübergreifend für zusätzliche Marketing- und Cross-Selling-Maßnahmen verwendet werden.

Wenn ein Kunde beispielsweise online oder über interaktive Spracherkennungssoftware die Prämien für eine Kfz-Versicherung abfragt, können Sie diese Information erfassen und sie ans Contact Center weiterleiten. So können Kunden unmittelbar für ein Verkaufsgespräch kontaktiert werden.

### Proaktiver Vertrieb erzeugt Mehrwert

Die Integration Ihrer Kundendatenbank in Ihre Kommunikationsanwendungen ermöglicht die proaktive Kontaktaufnahme mit Ihren Klienten über intelligente und kundenorientierte Anwendungen. Diese Tools erlauben es beispielsweise, den Bearbeitungsstand einer Schadensfallanzeige automatisch an den Kunden zu übermitteln. („Ihr Schadensfall wurde bearbeitet, die Schadensregulierung wurde in die Wege geleitet. Bitte rufen Sie uns für ein Gespräch bezüglich Ihres Versicherungsschutzes zurück.“)

Darüber hinaus können Versicherungen ihre Abschlussrate pro Kunde erhöhen, in dem Sie die Contact Center-Lösungen von Avaya nutzen. Durch die Dokumentation und Auswertung aller ein- und ausgehenden Geschäftskontakte und Transaktionen im Kunden Service Center, sind Sie in der Lage, Cross-Selling-Potenziale aufgrund historischer Daten frühzeitig zu erkennen.

### Vorsprung durch intelligente Kommunikation

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya bieten den Versicherungen die Möglichkeit, ihre Investitionen zu schützen und dabei neue Technologien zu nutzen. Die Abbildung 2 zeigt die typischen Phasen der Entwicklung bis hin zu einem Unternehmen mit intelligenter Kommunikation.

Die meisten Versicherungen betrieben separate Sprach- und Datennetze, die unabhängig voneinander mit Geschäftsanwendungen integriert waren; doch heute sind sie dabei, auf IP-Telefonie zu migrieren und neue Anwendungen wie z. B. Unified Communication- und Contact Center-Lösungen hinzuzunehmen.

Mit Konvergenzlösungen nutzen Versicherungen die Leistungsfähigkeit von IP, um ein virtuelles Geschäftsmodell zu schaffen, in dem Personen und Ressourcen immer und überall verfügbar sind. Dies führt zu verbesserter betrieblicher Effizienz und Reaktionsfähigkeit.

Mit intelligenter Kommunikation können Funktionen und Anwendungen direkt in Geschäftsprozesse eingebunden werden. Die Vorteile dieses Lösungsansatzes liegen darin, dass die technische Realisierung gebräuchlicher IT-Technologien – Web Services und SOA (Service Oriented Architecture) – nutzt und Services bereitstellt, die prozessbezogen und nicht technisch orientiert sind. So können Kommunikationsaktivitäten innerhalb eines Geschäftsprozesses initiiert werden, z. B. das automatische Hinzuziehen der geeigneten Mitarbeiter und die Koordinierung der Mehrkanal-Kommunikation, um beispielsweise Konferenzen einzuleiten. Die Software unterstützt die Verwaltung des Prozesses bis zu seinem erfolgreichen Abschluss. Auf diese Weise lassen sich wichtige Abläufe optimieren sowie die Reaktionszeiten in der Kommunikation verkürzen. Gleichzeitig müssen sich die Mitarbeiter nicht mehr um die Details der Kommunikation (Konferenz organisieren, E-Mails senden, etc.) kümmern und können sich stattdessen darauf konzentrieren, die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Für Versicherungen bedeutet dies wirkliche Flexibilität: Die Möglichkeit, netzwerkgestützte Kommunikationsanwendungen zu nutzen, um jederzeit auf die Bedürfnisse der Kunden reagieren zu können und zu jedem Zeitpunkt zu wissen, auf welche Personen und Ressourcen zurückgegriffen werden kann. Durch diese erweiterten Kommunikationsdienste lassen sich entscheidende Wettbewerbsvorteile erzielen.

## Die Bedeutung intelligenter Kommunikation für Versicherungen

Traditionelle Kommunikation	Intelligente Kommunikation
Verbindung steht im Vordergrund — basierend auf Kapazität, Geschwindigkeit und Stabilität der zugrunde liegenden Netzwerkinfrastruktur.	Baut auf Infrastrukturen von unterschiedlichen Anbietern, die auf offenen Standards beruhen, mit Anwendungen, die einen Mehrwert aus Transaktionen und Beziehungen (zwischen Kunden, Mitarbeitern und Partnern) generieren sollen.
Separate Netzwerke, ausgerichtet auf bestimmte Kommunikationsmedien (z. B. Sprache, Daten, Messaging) und/oder Geschäftsbereiche (Contact Center, Back Office etc.).	Konvergente Netzwerke: Eine gemeinsame Netzwerkinfrastruktur, die es ermöglicht, verschiedene Kommunikationslösungen und -anwendungen zu integrieren.
Bedürfnisse von Mitarbeitern mit stationärem Arbeitsplatz stehen im Vordergrund – Mobilität kommt erst an zweiter Stelle.	Verbindung von Personen und Prozessen über das gesamte Unternehmen hinweg und ungeachtet des jeweiligen Standortes steht im Vordergrund: die Unterstützung von sicheren Mobilitätslösungen.
Konzentration ausschließlich auf Umsatz – Maximierung des Marktanteils und Erweiterung des Angebots ohne individuelle Kundenansprache.	Schwerpunkt auf Personalisierung des Angebotes – die richtigen Produkte und Dienstleistungen für den richtigen Kunden über den richtigen Kanal.
Bereitstellung allgemeiner Kommunikationsfunktionen.	Bereitstellung von Kommunikationslösungen, die den individuellen Bedürfnissen der Mitarbeiter entsprechen und die Produktivität steigern.

### Weitere Informationen

Versicherungen aller Größen, darunter auch einige der bekanntesten Namen der Branche, bauen auf intelligente Kommunikationslösungen von Avaya. Mehr als 80 % der größten Versicherungsunternehmen in Nordamerika – laut Ranking des Fortune Magazine – vertrauen in ihren Contact Centern auf Avaya. Sie wissen, dass Avaya dazu in der Lage ist, ihren Anforderungen im Hinblick auf herkömmliche und IP-basierte Kommunikationssysteme und -dienste umfassend gerecht zu werden.

Die Website von Avaya enthält eine Vielzahl an Informationen speziell für Versicherungen ([www.avaya.de/finance](http://www.avaya.de/finance)) sowie White Papers und Fallstudien zu Avaya-Lösungen im praktischen Einsatz.

Avaya bietet standardbasierte Kommunikationsanwendungen, die es Versicherungsunternehmen ermöglichen, ihre bestehenden Investitionen in Anwendungen, Server, Gateways und Telefone ganz nach ihren Bedürfnissen zu einer konvergierten Lösung zu erweitern. Täglich implementieren Avaya und seine Entwicklungs- und Integrationspartner Lösungen, die Versicherungsunternehmen dabei helfen, produktiver zu arbeiten, Prozesse intelligenter zu gestalten und die Zufriedenheit ihrer Kunden zu steigern.

### Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

# AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG  
Kleyerstraße 94  
D-60326 Frankfurt/Main  
T 0800 266 - 1000  
infoservice@avaya.com  
avaya.de

Avaya Austria GmbH  
Donau-City-Str. 11  
A - 1220 Wien  
T + 43 1 8 78 70 - 0  
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH  
Hertistrasse 31  
CH-8304 Wallisellen  
T +41 44 878 1414  
avaya.ch