

Der Zug der Zeit: Digitale Aktenverwaltung – sind Sie dabei?

Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen zwischen Versicherungsnehmer und Versicherungsmakler durch das neue webbasierte Kundencenter der eurowest Versicherungsmakler GmbH.

Jeder kennt die unliebsamen Aufgaben, wenn ein Versicherungsschaden eingetreten ist. Unfallberichte müssen ausgefüllt, Gutachten angefordert, Polizeiberichte und Bilder eingescannt werden, die in zahlreichen Ordnern die Akten füllen.

Der Anruf beim Versicherungsmakler verschafft Klarheit über den Umfang des Versicherungsschutzes und zu welcher Versicherungssparte der Schaden gemeldet wird. Der Kunde bekommt die Schadenanzeige per email zugesandt oder findet diese auf der Homepage des Maklers. Nach Schadenmeldung hat er in der Regel keinen Überblick über die weiteren Abläufe.

Als Spezialmakler für die Kran- und Schwerlastbranche hat sich die eurowest Versicherungsmakler GmbH, mit der Einführung ihres neuen Kundencenters, genau dieses Themas angenommen. Wie kann für den Kunden, über das übliche Maß an Dienstleistung eines Versicherungsmaklers hinaus, Transparenz und ein Mehrwert geschaffen werden?

Mit Hilfe des neuen webbasierten Kundencenters ermöglichen eurowest den Kunden jederzeit und überall einen Zugriff auf die wichtigsten Versicherungsdaten wie zum Beispiel Versicherungsstatus, Versicherungsbestätigungen, Regressverzichts-erklärungen oder auch Schadenquoten. Die wichtigsten Daten sind an einem Ort für unsere Kunden verfügbar.

Der Kern des Systems liegt in der vollständigen Digitalisierung der Schadenbearbeitung, Versicherungsschäden werden online gemeldet und verwaltet.



Bild: Mego-studio, fotolia

Papierakten oder auch elektronische Ablagen beim Kunden entfallen völlig. Schadenunterlagen sind beim Makler archiviert und immer zugriffsbereit für den Kunden. Über seinen personalisierten Zugang stehen ihm die gesamten Daten zur Verfügung.

*Papierakten oder auch elektronische Ablagen
beim Kunden entfallen völlig.*

Er kann seine Schäden melden, einsehen, bearbeiten, selektieren und gegebenenfalls Dokumente wie beispielsweise Kostenvorschläge nachmelden. Der Bearbeitungsstand ist stets für den Kunden im Kundencenter erkennbar.

Über das Kundencenter wird er in die Lage versetzt, die Schadenakte des Versicherungsmaklers einzusehen, sich jederzeit und allorts einen Überblick über den Bearbeitungsstand zwi-

schenden Versicherer, Makler und Kunde zu jedem einzelnen Schaden zu verschaffen. Eine völlig neue Transparenz in der Schadenbearbeitung entsteht.

Durch die umfassende Möglichkeit der Rechtevergabe im System, kann jedem Mitarbeiter

des Kunden, genau die Information zur Verfügung gestellt werden, die er benötigt. Der Geschäftsführer hat Zugriff auf alle Informationen, der Niederlassungsleiter eventuell nur auf die Schadenmeldungen seiner Niederlassung – so wie es gewünscht ist.

Die Möglichkeit, dem Geschäftsführer/Niederlassungsleiter verschiedene Kontrollmechanismen einzuräumen, zum Beispiel automatische Meldung

von Schäden ab einer bestimmten Größenordnung, ist möglich. Hierdurch ist gewährleistet, dass durch den direkten Informationsfluss zum Management schnell reagiert werden kann.

Eurowest ist laut eigenem Bekunden in der Lage – wenn gewünscht – alle Niederlassungen unserer Kunden an das System anzubinden, um somit auch konsequent den Schadenmeldeprozess innerhalb der Firmengruppen zu digitalisieren. Je mehr Niederlassungen das System innerhalb einer Firmengruppe nutzen, desto größer ist der Mehrwert für den Kunden.

Trotz aller Technik: Für alle Versicherungsfragen bleibt der persönliche Kundenbetreuer selbstverständlich als Ansprechpartner erhalten.

KM