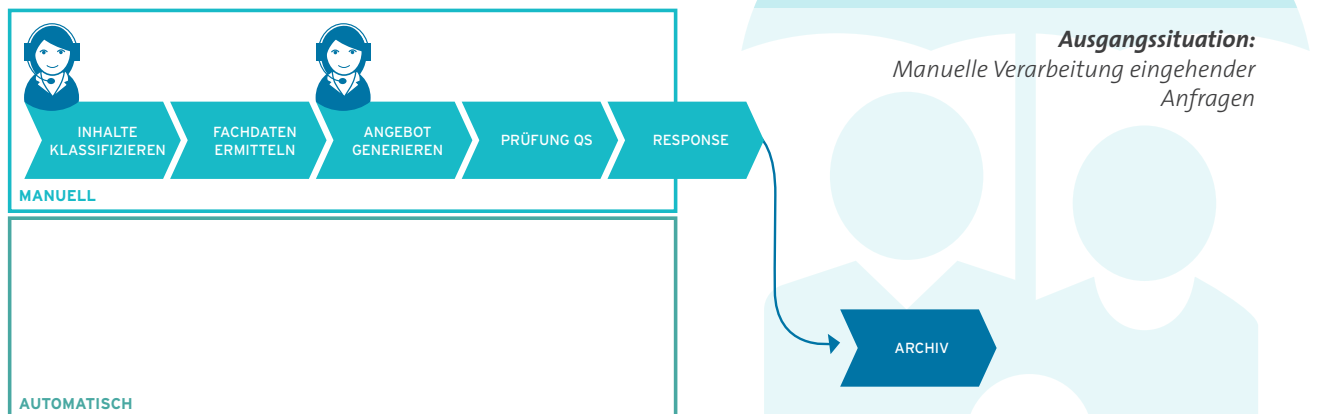


## Durchschnittliche Produktivitätssteigerung von 90 %

Die Berechnung und Umstellung von Tarifen im Umfeld von Versicherungen ist durch einen hohen manuellen Prozessanteil geprägt. Eingehende E-Mail Anfragen müssen manuell erfasst und verteilt werden. Über den Zugriff auf verschiedene Drittsysteme ermitteln Mitarbeiter ein passendes Angebot und versenden dieses wiederum per E-Mail. Bei einem Spartenversicherer mit rd. 2 Mio. Mitgliedern konnte die durchschnittliche Bearbeitungszeit je Anfrage je nach Vorgangsart um bis zu 90 % gesenkt werden. Denn die Abwicklung des E-Mail Dialogs erfolgt überwiegend automatisiert – die Mitarbeiter übernehmen lediglich die Qualitätsprüfung.

### DIE AUSGANGSSITUATION.

Im Vertriebsservice werden eingehende E-Mails zur Ermittlung von Beitrags-Angeboten und Tarifumstellungen erfasst und an die Sachbearbeitung verteilt. Dort prüft man die Anfragen. Mitarbeiter übertragen – je nach Anfrageinhalt – die Angebotsdetails für eine Tarifumstellung in ein Drittsystem. Die ermittelten Werte werden anschließend in ein Angebots-System eingegeben, in PDF-Format umgewandelt und lokal am Arbeitsplatz abgelegt. Im letzten Schritt erfolgt die Antwort an Vermittler oder Endkunden per E-Mail inkl. PDF-Anhang. Sortieren der Anfragen, Weiterleitung an verfügbare Sachbearbeiter, Wechsel der Anwendungen zur Datenerfassung und -prüfung: Die Vorgangsbearbeitung leidet unter einer hohen Komplexität.



### DIE ANFORDERUNGEN.

- Inhaltliche Klassifikation eingehender E-Mails anhand von Keywords und intelligenter Analyse
- Automatische Validierung und Übertragung der Fachdaten via Web Services an Drittsoftware
- Automatische Übernahme des Outputs (PDF) in ein Response-Template, Archivierung
- Automatische Ermittlung und Extraktion von Fachdaten aus E-Mail Anfragen
- Manuelle Bearbeitung bleibt auf sachliche Prüfung und Versand beschränkt

#### DER KUNDE.

- Führendes deutsches Versicherungsunternehmen
- rd. 2.000 Mitarbeiter
- rd. 2 Mio. Kunden
- Beitragseinnahmen pro Jahr rd. 2 Mrd. EUR

#### EINGESETZTE ITYX-LÖSUNGEN.

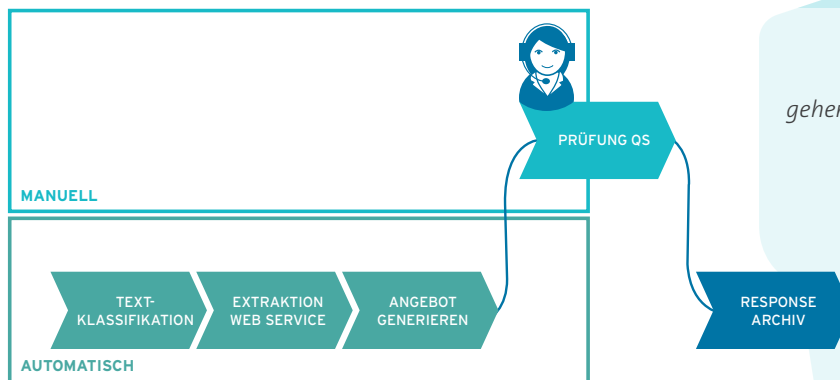
- AI PLATFORM – Workflow und Integrationsplattform
- RESPONSE
- VIRTUAL AGENT



## DIE ITyX-LÖSUNG.

Bei Krankenversicherungen gibt es kritische Zeiträume, wie das Jahresende, in denen sich das Geschäft maßgeblich entscheidet (z.B. neue Tarife, Wechsel von Zusatzversicherungen). Den großen Bearbeitungsmengen in diesen Zeiträumen begegnete der Versicherer mit kosten- und zeitintensiver Aufstockung der Mitarbeiteranzahl. Dennoch kam es zu langen Bearbeitungszeiten, die die Geschäftsentwicklung des Versicherers negativ beeinflussten. Nach Prüfung marktrelevanter Anbieter entschied sich der Versicherer, das ITyX System produktiv für das Jahresendgeschäft einzusetzen. Innerhalb von zwei Monaten realisierte ITyX das Projekt und baute das System für die größten Dokumentenmengen innerhalb der Geschäftsvorfälle auf. In der Hochphase des Jahresendgeschäftes konnte ITyX RESPONSE seine Leistungsfähigkeit unter Beweis stellen. Bereits nach kurzer Nutzung des Systems entschied der Vorstand, das Einsatzgebiet der ITyX Lösung zu erweitern. Weitere Unternehmen des Versicherungskonzerns entschlossen sich, RESPONSE einzuführen.

ITyX Lösungen automatisierten wesentliche Schritte in der Verarbeitung eingehender Anfragen beim Versicherer, sodass diese zu über 95 % dem richtigen Prozess und Team zugeordnet werden. Die Fach- und Personendaten werden automatisch extrahiert und per Web Service an die Angebotserstellung (3rd Party) übertragen. Das Angebot wird automatisch dem Vorgang zugeordnet. Erst jetzt bekommt ein Sachbearbeiter den Vorgang zur Prüfung.



**Implementierung der ITyX Lösung:**  
Durch automatische Verarbeitung eingehender Anfragen sinkt die durchschnittliche Bearbeitungszeit um bis zu 90 %

## DIE RESULTATE.

- Senkung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit je Vorgang um 90 %
- Vermeiden von Medienbrüchen (Zugriff auf Drittsysteme entfällt)
- Qualitätsverbesserung durch Prüfroutinen und Reporting von Service Level
- Beschleunigte Erfassung, Verteilung und Verarbeitung von Kundenanfragen

### Mehr erfahren:

- [www.ityx.de/blog](http://www.ityx.de/blog)
- [www.facebook.com/ITyX.Gruppe](https://www.facebook.com/ITyX.Gruppe)
- [twitter.com/ityx/](https://twitter.com/ityx/)

### Sprechen Sie uns an:

- ☎ 0800 8998 700
- ✉ [sales@ityx.de](mailto:sales@ityx.de)
- 🌐 [www.ityx.de](http://www.ityx.de)