



riverbed

Wie Sie mit der richtigen Technologie Kundentreue im Versicherungssektor aufbauen

Begeisterte Kunden, zufriedene Mitarbeiter und neue
Geschäftschancen – mit Riverbed

EBOOK

Inhalt

- 3** Der Hintergrund : Was tut sich in der Versicherungsbranche?
- 5** Die Herausforderungen : Wie können Sie auf den Branchenwandel reagieren?
- 6** Die Lösung : Wie hilft die digitale Transformation, Hindernisse zu überwinden?
- 7** Ausblick : Wie können Sie Mitarbeitern und Versicherungsnehmern innovative Erlebnisse bieten?
- 9** Gemeinsam stark : Besser versichert – mit Riverbed



Der Hintergrund : Was tut sich in der Versicherungsbranche?

Wie sorgen Sie für zuverlässige Kundenbindungsraten im Versicherungssektor? Vor allem durch reibungslose Interaktionen – genauer gesagt, durch Momente, die Vertrauen und Zuverlässigkeit vermitteln. Wenn Sie sich als erste Wahl unter Versicherungsanbietern etablieren möchten, müssen Sie dieses Ziel bei jedem Kundenkontakt immer wieder aufs Neue erreichen.

Um Kunden an sich zu binden, müssen Versicherungsunternehmen an allen Berührungspunkten erstklassige kanalübergreifende Experiences bieten – und dazu gehört eine einwandfreie Anwendungs-Performance genauso wie eine schnelle Entstörung. **72 %** der CEOs im Versicherungssektor geben zudem an, dass ESG-Strategien (Umweltschutz, soziales Engagement und verantwortungsbewusste Unternehmensführung) bereits erfolgreich in ihrem Unternehmen verankert sind¹, und daraus folgt, dass auch Nachhaltigkeitsinitiativen auf jeder Ebene des Betriebs eingeführt werden müssen. Das mag nach einer unüberwindbaren Herausforderung klingen, ist aber durchaus ein erreichbares Ziel, wenn Sie Lösungen zur Hand haben, die speziell dafür konzipiert sind, ein hervorragendes Nutzererlebnis zu bieten, Risiken zu minimieren und einen besseren Dienst an der Gesellschaft zu leisten.

Moderne Versicherungsnehmer haben hohe Erwartungen. Daher sind Anbieter auf Technologie angewiesen, die detaillierte Netzwerkeinblicke bietet, das Troubleshooting vereinfacht und eine erweiterte Überwachung der Infrastruktur ermöglicht. Kurz gesagt : Mit der richtigen Lösung können Versicherungsunternehmen ihr Geschäft modernisieren und transformieren. Denn wenn Daten und aussagekräftige Erkenntnisse zusammengeführt werden, ergeben sich gleich zwei Vorteile : Versicherungsnehmern und Mitarbeitern wird ein besseres Nutzererlebnis geboten, während das Unternehmen in die Lage versetzt wird, die betrieblichen, ethischen und finanziellen Herausforderungen der Zukunft zu meistern.

Es ist Zeit, dass sich der Ansatz im Betrieb ändert – von einem transaktionsorientierten hin zu einem beziehungsbasierten Modell, bei dem die Kunden von heute zu den loyalen Fürsprechern von morgen werden. Genau hier setzt die digitale Transformation an, mit einem besseren Framework, um das Performance-Management zu fördern, sich auf dem Markt zu behaupten und den Betrieb zu revolutionieren : für Ihre Kunden, Ihre Mitarbeitenden und Ihr Geschäft.



Die Herausforderungen : Wie können Sie auf den Branchenwandel reagieren

In unserer schnelllebigen Zeit mit einer Branche im Wandel Schritt zu halten, ist ein Jonglierakt. Die Anforderungen sind vielfältig und reichen von der Notwendigkeit zur Risikominderung über die Einhaltung von Vorschriften bis hin zur Integration von Nachhaltigkeitszielen – nicht zu vergessen, dass **82 %** der CEOs im Versicherungssektor dringenden Handlungsbedarf im Bereich Cyberkriminalität sehen.² Die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen ist zeitaufwendig und hinzu kommt der Druck, ein besseres Nutzererlebnis zu bieten als die Mitbewerber. Wenn Ihnen diese Herausforderungen den Schlaf rauben, muss sich etwas ändern.

Das geht nur mit zuverlässigen Daten, auf die schnell zugegriffen werden kann. Doch das ist einfacher gesagt als getan, denn bis veraltete Systeme, Anwendungen und Callcenter-Strukturen modernisiert sind, müssen sich Ihre Teams mit den vorhandenen Tools zufriedengeben und trotz aller Einschränkungen einen guten Kundenservice bieten. Darüber hinaus muss all dies von einem allgegenwärtigen Supportnetzwerk untermauert werden, denn kein Versicherungsanbieter kann es sich heute leisten, seine Interaktionen mit Kunden auf den Abschluss (bzw. die Erneuerung) einer Police oder die Kommunikation bei einem Schadensfall zu beschränken. Im Durchschnitt umfasst der Abschluss einer Versicherungspolice zwischen **17** und **27** digitale Interaktionen.³ Es kann also viel schiefgehen.

Doch andererseits ergeben sich dadurch auch zahlreiche Chancen für positive Erlebnisse. Wenn Sie die richtigen Bausteine nutzen, können Sie Ihre Kunden mit selbsterklärenden, personalisierten Abläufen beeindrucken, ohne das Geschäftspotenzial einzuschränken. Gerade jüngere Mitarbeiter räumen dem Gefühl, durch ihre Arbeit etwas zu bewirken, einen sehr hohen Stellenwert ein. Ihre künftigen Mitarbeiter und Kunden warten darauf, dass sich Ihr Unternehmen der Zukunft zuwendet, und dafür benötigen Sie die richtige Technologie. Ihr Ruf wird es Ihnen danken.



Risikominderung, Respekt für die Umwelt und ein guter Ruf

Aktualisieren Sie veraltete Systeme



Sorgen Sie dafür, dass Kundenprobleme umgehend gelöst werden. Dazu benötigen Sie ein Performance-optimiertes Callcenter, in dem die Bestands- und Schadensysteme, aber auch die mobilen Mitarbeiter-Apps immer auf dem aktuellen Stand sind. Das ist die Voraussetzung für die schnelle, präzise Entscheidungsfindung, die in Ihrer Branche solch eine wichtige Rolle spielt.

Verbessern Sie das Arbeitsumfeld



Die digitale Transformation fungiert als Motor für eine bessere Anwendungs-Performance, aber vor allem ermöglicht sie Ihren Mitarbeitern, sich in einem kanalübergreifenden Kontext effektiver und wertschöpfender einzubringen. Die richtige Technologie verbessert das Arbeitsklima, bietet Ihren Teams mehr Flexibilität und lässt sie ihr Potenzial stärker entfalten.

Schützen Sie Ihre Daten



Die Risikominderung ist für alle Versicherungsanbieter zweifellos ein wichtiges Ziel. Aber höchste Priorität muss der Schutz von Daten haben und dazu müssen Sie in zuverlässige Technologie investieren. Wichtige Gesichtspunkte dabei sind aktive Kennzahlen für die Änderungsvalidierung, sichere Kommunikation und eine einfache Berichterstellung.

Definieren Sie Klimaneutralität als Ziel



Unseren Planeten zu erhalten und lebenswerter zu gestalten, ist nicht nur Gegenstand gesetzlicher Vorschriften, sondern ein Ziel, das uns allen am Herzen liegen sollte. Mit nachhaltiger Technologie wird Wandel zum Wohl der Gesellschaft zu einem Strategiewechsel, der Vertrauen weckt.

Die Lösung : Wie hilft die digitale Transformation, Hindernisse zu überwinden?

In der digitalen Welt von heute müssen sämtliche Vorgänge nahtlos miteinander verbunden sein und ein effektives Performance-Management ist mit komplexen, voneinander isolierten Tools nicht möglich. Das Ziel, Ihr Unternehmen von innen heraus zu modernisieren, muss auf einem Fundament aus miteinander vernetzten Abläufen aufsetzen, die schnell und effektiv sind. Genau hier setzt die Transformation Ihres Versicherungsgeschäfts an.

Im Allgemeinen wird einschneidende oder disruptive Technologie heute als **eins** der **zwei gravierendsten** Wachstumshemmnisse im Versicherungssektor betrachtet.⁴ Doch wussten Sie schon, dass die Nutzung von KI, Automatisierung und anderen innovativen Technologien die Mitarbeiterproduktivität **bis 2025** voraussichtlich um **37 %** steigern wird?⁵ Wenn Sie das Potenzial dieser neuen Lösungen für umfassende, datengestützte Einblicke über Ihre Kunden nutzen,

ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, sich auf Aufgaben mit einem höheren Mehrwert zu konzentrieren. Das zahlt sich wiederum in besseren Nutzererlebnissen, einer höheren Kundenbindungsrate und einem stärkeren Geschäftswachstum aus.

Die digitale Transformation kann der Katalysator für einen erstklassigen Kundenservice sein – und dieser basiert auf zuverlässigen Interaktionen, die durch eine Reihe intuitiver Supportoptionen ermöglicht werden, damit Kunden über die von ihnen bevorzugte Weise mit Ihrem Unternehmen kommunizieren können, sei es online, über eine App, per Anruf im Callcenter oder direkt mit den Gutachtern vor Ort. Wenn Sie aufbauend auf miteinander vernetzten digitalen Interaktionen ein kanalübergreifendes Nutzererlebnis bieten, erschließen sich Ihnen neue Geschäftschancen und Sie können Ihren Betrieb auf bislang unerreichte Weise optimieren.

Transformation starts with modernization

Beschleunigen Sie die Problembehebung

Implementieren und automatisieren Sie von Experten empfohlene Best Practices, um IT-Teams dabei zu unterstützen, Probleme schnell und auf einheitliche Weise zu beheben.

Mindern Sie Risiken

Priorisieren Sie wirksame Sicherheitsmaßnahmen und geben Sie Ihren Mitarbeitern Lösungen für das Risikomanagement an die Hand, zum Beispiel Technologien zur Aufdeckung und Abwehr betrugsbasierter Bedrohungen.

Zentralisieren Sie Ihre Daten

Verabschieden Sie sich von unzuverlässigen Stichproben und erfassen Sie stattdessen solide Kennzahlen in Bezug auf das Nutzererlebnis aus allen Aspekten des digitalen Ökosystems. Wichtig ist dabei, dass diese Daten zentral und einheitlich präsentiert werden.

Setzen Sie auf praxisrelevante Erkenntnisse

Wenn Einblicke priorisiert und in einer bereinigten, mit Kontext angereicherten Übersicht dargestellt werden, lassen sich die dringendsten Herausforderungen sämtlicher IT-Bereiche identifizieren und angehen.

Ausblick : Wie können Sie Mitarbeitern und Versicherungsnehmern innovative Erlebnisse bieten?

Wenn Sie Kennzahlen von allen Geräten, Anwendungen und Netzwerken in einer zentralen Plattform konsolidieren, können Sie mit Kontext angereicherte Einblicke zum Nutzererlebnis bereitstellen, die alle versicherungstechnisch relevanten digitalen Aspekte berücksichtigen. In Kombination mit einem modernen, einheitlichen Ansatz ist dies die Grundvoraussetzung für engere Kundenbeziehungen und Profitabilitätssteigerungen. Allerdings haben die meisten IT-Teams bereits mehr als genug zu tun und wären mit diesem Maß an Observability überfordert.

Glücklicherweise ist es dennoch möglich, Kunden für sich zu gewinnen, Risiken zu mindern und ehrgeizige Ziele in Bezug auf ein nachhaltiges Umsatzwachstum zu erreichen – und zwar mit Technologie, die Ihr Versicherungsgeschäft untermauert und Ihre Mitarbeiter befähigt, einen Service zu bieten, der seinesgleichen sucht.

Mit Modernisierungsmaßnahmen den Anfang machen



Sie möchten Ihre digitale Transformation beschleunigen? Dann sollten Sie zunächst Ihre wichtigsten Anwendungen für die Policen- und Schadensverwaltung auf den neuesten Stand bringen. Transformieren Sie Ihre Callcenter, indem Sie die betrieblichen Abläufe optimieren und eine rasche Bearbeitung von Schadensfällen ermöglichen. Darüber hinaus müssen Sie über alle Kanäle hinweg effiziente, vorschriftskonforme und kundenzentrierte Nutzererlebnisse schaffen, um Ihre Technologieinfrastruktur für die Zukunft abzusichern.

Mitarbeitererlebnis optimieren



Fehlerminimierung, Performance-Steigerungen und die Nutzung des vollen Potenzials Ihrer Systeme sorgen dafür, dass Ihre Mitarbeiter ihre Arbeit standortunabhängig effektiv erledigen können. Die strategische Optimierung von Netzwerken, Anwendungen und Geräten hilft, Kosten zu sparen und den Betrieb zu straffen, damit sich Ihre Teams auf ihre Arbeit konzentrieren können. Der Vorteil für Ihr Geschäft? Produktivitätssteigerungen im gesamten Unternehmen.

Neue Geschäftschancen erschließen



Konzentrieren Sie sich nicht nur auf die Abwicklung der jeweiligen Transaktion, sondern streben Sie eine Neuausrichtung an. KI-gestützte Prozesse helfen Ihnen, kanalübergreifende, umfassende Einblicke zu gewinnen, und diese machen es möglich, jede einzelne Interaktion zu optimieren und eine innovative Customer Journey zu bieten. Durch die effiziente Überwachung von Interaktionen erhalten Sie die Erkenntnisse, die notwendig sind, um bessere Nutzererlebnisse zu schaffen. Ihr Unternehmen profitiert von einer höheren Kundenbindungsrate und neuen Umsatzquellen.

Risiken reduzieren und für Compliance sorgen



Schaffen Sie Vertrauen auf der Basis von Performance-Monitoring, sorgen Sie für die Einhaltung von Vorschriften und Nachhaltigkeitsinitiativen und sichern Sie Ihr Unternehmen mittels Datenintegrität und zuverlässiger Technologie gegen Risiken ab. Stärken Sie Ihre Marke, indem Sie die digitale Transformation beschleunigen, Risiken mindern und das kanalübergreifende Nutzererlebnis optimieren. Mit Riverbed können Sie das Potenzial innovativer Technologien nutzen, um Ihre Kunden an sich zu binden – und der Zukunft im Versicherungssektor zuversichtlich entgegenzublicken.



Gemeinsam stark : Besser versichert – mit Riverbed

Wir bei Riverbed bieten Versicherungsunternehmen die Transparenz, modulare Architektur und Flexibilität, die es ihnen ermöglicht, komplexe Infrastrukturen in überschaubare Abläufe umzuwandeln und ihr Geschäft für die Zukunft zu positionieren. Anders als andere Observability-Produkte integriert die Plattform von Riverbed Daten aus der gesamten IT-Infrastruktur und erfasst umfangreiche Telemetriedaten zu jeder einzelnen Transaktion im digitalen Ökosystem.

Wir sind der einzige Anbieter, dessen Plattform vollständige End-to-End-Transparenz bietet. Mit unseren Lösungen erhalten Versicherungsunternehmen außerdem die nötige Agilität und Leistungskraft, um IT-Kosten zu senken und Mitbewerbern den entscheidenden Schritt vorauszu bleiben. Indem Performance-Daten in Bezug zu geschäftlichen Kennzahlen wie Umsatz, Konversionsrate und Abbruchrate gesetzt werden, können sich Teams gezielt auf die Probleme mit den gravierendsten Auswirkungen konzentrieren.

Unser über ein SaaS-Modell bereitgestellter AIOps-Service deckt proaktiv potenzielle Probleme auf und automatisiert deren Behebung. Dadurch bleibt IT-Teams mehr Zeit für strategische Initiativen zur digitalen Transformation. Die Ergebnisse können sich sehen lassen : Unternehmen profitieren von einer **20-prozentigen** Steigerung der Mitarbeiterproduktivität über drei Jahre, können beispiellose, personalisierte Nutzererlebnisse bieten, die eine langfristige Kundentreue mit sich bringen, und erzielen darüber hinaus dauerhafte Rentabilität.



Die Vorteile von Unified Observability

1

10 der 15 größten Direktversicherer weltweit vertrauen auf Riverbed.

2

Mehr als **200.000** Laptops, PCs und VDI-Systeme bei Direktversicherern werden mit Unified Observability überwacht.

3

Die Observability-Plattform von Riverbed wird von Direktversicherern in mehr als **170** Ländern genutzt.

“Nun können wir das tatsächliche Nutzererlebnis messen – proaktiv, per Fernzugriff und ohne Mitarbeiter bei der Arbeit zu stören. Letzteres ist besonders wichtig, weil kein Unternehmen es sich leisten kann, die Mitarbeiterproduktivität aufs Spiel zu setzen. Es ist äußerst vorteilhaft, dass wir nicht mehr auf anekdotisches Feedback angewiesen sind und stattdessen harte Fakten und präzise Erkenntnisse zur Verfügung haben”

Joost Smit, Architekt und Techniker für Digital-Workplace-Lösungen, **Swiss Re**[®]



Erfahren Sie, wie Riverbed Ihnen dabei helfen kann, eine nahtlose digitale Experience im Versicherungssektor zu schaffen.

[FORDERN SIE JETZT EINE KOSTENLOSE DEMO AN >](#)

1, 5 Deloitte 2024 Global Insurance Outlook

2, 4 KPMG 2023 Insurance CEO Outlook

3 Just Global Research 2023

6 Riverbed Swiss Re Case Study

riverbed

Riverbed ist der einzige Anbieter, dessen Lösungen Telemetriedaten aus sämtlichen Quellen erfassen – vom Netzwerk über die Anwendungsinfrastruktur bis hin zum Endnutzer. Damit können moderne Unternehmen jede Interaktion beleuchten und beschleunigen, nahtlose digitale Experiences bereitstellen und die eigene Performance steigern. Riverbed beeindruckt mit zwei branchenführenden Portfolios : Alluvio by Riverbed mit den einzigartigen Unified Observability-Produkten, die das einheitliche Management von Daten, Erkenntnissen und Aktivitäten in der gesamten IT-Infrastruktur unterstützen und auf diese Weise eine nahtlose, sichere digitale Experience ermöglichen; und Riverbed Acceleration für die schnelle, agile und sichere Bereitstellung aller Apps – über jedes Netzwerk für Nutzer an jedem Standort. Grundlage dieser Portfolios – und jeder darauf basierenden digitalen Experience – ist unser Netzwerk aus Tausenden von Partnern und marktführenden Kunden auf der ganzen Welt, darunter 95 % der Fortune 100-Unternehmen. Riverbed – Empower the Experience. Weitere Informationen erhalten Sie unter riverbed.com/de.

© 2024 Riverbed Technology LLC. All rights reserved. Riverbed and any Riverbed product or service name or logo used herein are trademarks of Riverbed Technology. All other trademarks used herein belong to their respective owners. The trademarks and logos displayed herein may not be used without the prior written consent of Riverbed Technology or their respective owners. MSHD_1925_Ebooks_Insurance_CSuite_DE_070524