

Übergang zu
intelligenterem
Content- und
Kundenmanagement:

**5 Herausforderungen, die
KI und Low-Code
für Versicherer
lösen können**





Angesichts der wachsenden **Zahl von Kommunikationschnittstellen und der riesigen Datenmengen, die es zu verwalten gilt, müssen sich Führungskräfte auf die Entwicklung zukunftsorientierter Strategien konzentrieren.** Die Investitionen in die kanalübergreifende Optimierung von Kommunikationsdiensten steigen, da die Unternehmen die entscheidende Rolle einer effektiven Kundenkommunikation und eines effektiven Content-Managements erkennen. Laut Gartner¹ wird der Markt für Unternehmenskommunikationsdienste in den nächsten fünf Jahren mit einer durchschnittlichen **Wachstumsrate von 1,3 % wachsen und bis 2024 508,3 Milliarden US-Dollar erreichen.**

Da die Digitalisierung von Dienstleistungen weiter vorangetrieben wird, dürften auch die Gesamtausgaben für die Digitalisierung steigen, je nachdem, in welchem Stadium sich das Unternehmen befindet. Zunächst konzentrieren sich die Ausgaben auf den Aufbau einer digitalen Infrastruktur und die Migration zu Cloud-Plattformen. **Wenn sich Organisationen jedoch weiterentwickeln, beginnen sie, spezifischere Bereiche für Investitionen zu identifizieren. Dienste wie Content Management und Omnichannel-Kommunikation** entwickeln sich zu Schlüsselfunktionen, die digitale Ausgaben anziehen.

“

Bis 2027 werden kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) ihre Ausgaben für digitale und Software-Services von 35 % auf 58 % ihrer gesamten IT-Ausgaben erhöhen.²

Gartner, Dezember 2023

”

Inhaltliche und kommunikative Dienste sind zwar für alle Organisationen wichtig, für Versicherungsanbieter sind sie jedoch von entscheidender Bedeutung. Kundendaten und zugehörige Dokumente bilden den Kern eines jeden Versicherungsworkflows. **Laut Deloitte³ hat sich der Prozentsatz der Lebens- und Rentenversicherer, die ein Upgrade oder eine Verbesserung der bestehenden Kernsysteme planen, zwischen 2017 und 2022 auf 73 % verdoppelt.**

Für jeden Kunden müssen zahlreiche Dokumente, darunter Gesundheitsberichte, Eigentumpapiere, Versicherungsanträge und Kostenvoranschläge, verwaltet, analysiert und archiviert werden. Das Ausmaß, in dem die Versicherer nützliche Informationen aus diesen Dokumenten ableiten und zur Personalisierung der Angebote nutzen können, wird wesentlich zum letztendlichen Erfolg beitragen. **Während bestimmte Maßnahmen ergriffen werden können, um das Potenzial der informationsgestützten Entscheidungsfindung zu maximieren, führen einige Herausforderungen zu Ineffizienzen und behindern das Wachstum.**



Was hält Sie zurück?

In den letzten Jahren ist der Bedarf an Echtzeitkommunikation und nahtlosem Datenverkehr über verschiedene Kanäle hinweg exponentiell gestiegen. Eine verzerrte oder verzögerte Kommunikation, die auf bestimmte Kanäle beschränkt ist, kann die Kundenerfahrung negativ und erheblich beeinträchtigen.

Unzusammenhängende Prozesse, rückständige Tools und Altsysteme, die aktualisiert oder vollständig ersetzt werden müssen, können zu einem Hindernis für Unternehmen werden, das es schwierig macht, auf die sich ändernden Anforderungen der Kunden einzugehen.

Ungleiche Inhaltsmanagementsysteme

Ohne eine konsolidierte Plattform für die durchgängige Verwaltung von Inhalten kann es zu einer Verschwendung von Zeit und Mühe kommen, wenn man zwischen verschiedenen Anwendungen hin- und herwechselt, um Daten zu verfolgen, zu extrahieren, zu analysieren und gemeinsam zu nutzen. Dies verlangsamt den Prozess und verhindert Aktualisierungen in Echtzeit.

Die Abhängigkeit von separaten Systemen für die Verwaltung von Inhalten im Zusammenhang mit Fällen wirkt sich negativ auf Ihre Produktivität aus, verzögert die Entscheidungsfindung und erhöht die Fehlerwahrscheinlichkeit. Da die zu beurteilenden Dokumente zudem von Fall zu Fall unterschiedlich sein können, wird es noch schwieriger, standardisierte Verfahren für solche Prozesse zu haben.

Ein US-amerikanischer Fortune 500 P&C-Versicherer stand vor operativen Herausforderungen

Ein führender Sach- und Unfallversicherer stand vor der Herausforderung einer komplexen Schadenbearbeitung und einer hohen Papierflut. In Ermangelung eines zentralen Dokumentenmanagementsystems war es für den Versicherer schwierig, sich über mehrere Teams und Geschäftsbereiche hinweg zu koordinieren. Es bestand die dringende Notwendigkeit, große Datenbanken zu digitalisieren, um die Hürden der geringen Effizienz und der erhöhten Betriebskosten zu überwinden.

Unskalierbare Altsysteme

Veraltete Systeme sind nicht in der Lage, eine nahtlose Erfahrung über den Lebenszyklus von Inhalten zu bieten. Diese begrenzte Kapazität verzögert die Bewertung von Dokumenten, die Genehmigung und die Herausgabe von Richtlinien. Darüber hinaus wird die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften schwierig, wenn die Unterlagen nicht zeitnah aktualisiert werden.

Es ist verständlich, dass die Umstellung von Altsystemen aufgrund des erheblichen Zeit- und Kostenaufwands aufgeschoben wird, und die Schwierigkeiten bei der Suche nach einer Lösung, die sich nahtlos in bestehende Systeme integrieren lässt, können den Widerstand noch verstärken. Dies führt dazu, dass man sich zu sehr auf bestehende, etablierte Prozesse verlässt, was allerdings mit erheblichen Wartungskosten verbunden ist.



Sherlyn Watson Senior Relationship Manager bei einer Bank in Kalifornien

Sherlyn möchte ihre bestehende Police ändern, um ihre Eltern im Ruhestand einzuschließen. Sie musste wochenlang warten, bis die Änderungen wirksam wurden. Sie musste ein langwieriges und mühsames Verfahren durchlaufen, um dies zu erreichen.

Fehlen einer Low-Code-Plattform

Es besteht eine große Abhängigkeit von den technischen Teams, da viele Geschäftsanwender es schwierig finden, Änderungen an Dokumenten sofort vorzunehmen. Bei jeder geringfügigen Änderung ist der Zeit- und Arbeitsaufwand für die Aktualisierung bestehender Dokumente unverhältnismäßig hoch, was zu einer geringeren Markteinführungsgeschwindigkeit und höheren Betriebskosten führt. Ähnlich verhält es sich mit der Kommunikation: Das Fehlen eines Low-Code-gesteuerten Ansatzes hindert Sie daran, schnelle Aktualisierungen in Echtzeit an Ihre Kunden weiterzugeben.



Mangel an personalisierter und wechselseitiger Kommunikation

Da die Kunden zunehmend eine sofortige Kommunikation verlangen, ist es wichtig, reaktionsschnell und agil zu sein. Die Anbieter müssen zeitnahe Aktualisierungen zum Status von Policenträgen, Serviceanfragen und Dokumentenbewertungen bereitstellen und dabei die Flexibilität eines Omnichannel-Ansatzes nutzen, der es den Benutzern ermöglicht, von verschiedenen Geräten aus auf Informationen zuzugreifen.

Kunden müssen in die Lage versetzt werden, mit den jeweiligen internen Teams in Kontakt zu treten und ihre Anliegen vorzubringen oder Informationen anzufordern, jederzeit und über jeden beliebigen Kanal. Die derzeitige Kommunikation ist oft einseitig und es fehlt ein Gesprächsfluss, wobei Massen-E-Mails der vorherrschende Modus zum Austausch von Updates sind.



Das größte Problem bei der Kommunikation ist die Illusion, dass sie stattgefunden hat.



**-George Bernard Shaw,
Nobelpreisträger und
irischer Dramatiker**

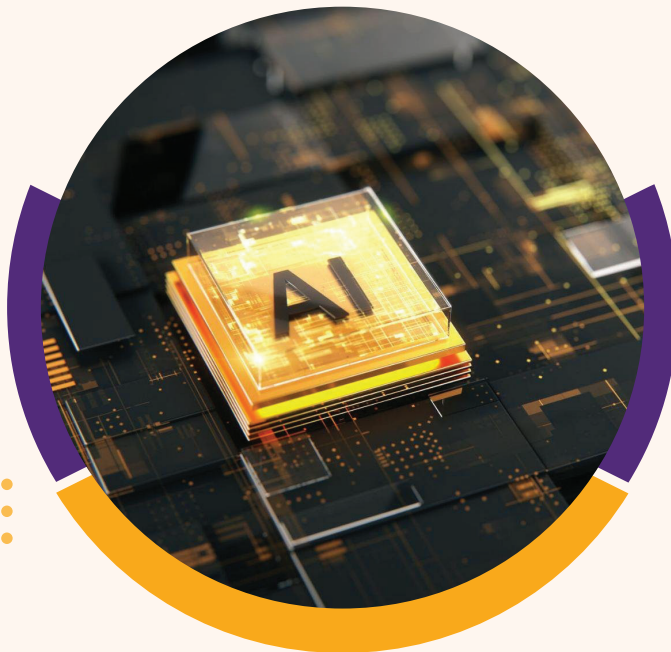


Geringe Abhängigkeit von KI/ML-Technologien

Herkömmliche Systeme nutzen moderne Technologien wie künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen (KI/ML), die die Entscheidungsfindung verbessern können, oft nur begrenzt. Laut einer von der Harvard **Business Review**⁴ veröffentlichten Studie aus dem Jahr 2023 können KI-gestützte Technologien die Entscheidungsfindung durch Echtzeit-Tracking, lebensechte Geschäftsszenarien und virtuelle Resonanzböden verbessern.

Wenn sie effektiv eingesetzt wird, kann generative KI (GenAI) Dienstleistungen verbessern und das Wachstum fördern.

Einem **McKinsey-Bericht**⁵ aus dem Jahr 2021 zufolge wird die angewandte KI einer der fünf wichtigsten Faktoren für die Umgestaltung der Versicherungslandschaft sein. Die fehlende Einführung von GenAI bei der Verwaltung von Inhalten und der Kommunikation kann zu verpassten Chancen und erhöhten Verlusten für Ihr Unternehmen führen.



KI wird den Vertrieb, die Risikoübernahme, die Schadenregulierung und den Service verändern, da Kernprozesse KI-fähig werden und ein „Human-in-the-Loop“-Modell entsteht, das die Produktivität steigert und qualitativ hochwertigere Berührungspunkte mit den Kunden ermöglicht.

-McKinsey, September 2021



**Andrew Mitch,
Regionaler Verkaufsleiter bei einer
Top-Kreditgenossenschaft**

Andrew ist ein Vielflieger mit einer Basiskrankenversicherung. Ihm fehlt die Zeit, nach einer umfassenden Police zu suchen, die seinen speziellen Bedürfnissen entspricht.

Umfassende Lösungen finden

In einem Bericht von **McKinsey**⁶ über die Entwicklung der KI in der Versicherungsbranche heißt es, dass sich die Branche bis 2030 von ihrem derzeitigen Zustand des „Erkennens und Reparierens“ zu „Vorhersagen und Vorbeugen“ wandeln wird, wodurch sich jeder Aspekt der Branche verändern wird. Mit der Entwicklung vernetzter Geräte und ihrem Einfluss auf unser Leben müssen sich die Teams in den Unternehmen auf die sofortige Bearbeitung und Erstellung von Policen einstellen und proaktive Maßnahmen zur Kundenbetreuung ergreifen.

Gut integrierte Systeme für die Kommunikation

Ein tief integriertes Inhalts- und Kommunikationsmanagement, das mit den anderen Anwendungen synchronisiert ist, stellt sicher, dass der Benutzer nur auf ein System zugreift. Dadurch wird das Umschalten zwischen Anwendungen vermieden, Fehler werden reduziert und die Produktivität erhöht. Da verschiedene Funktionen für den gesamten Lebenszyklus von Inhalten auf derselben Plattform ausgeführt werden, verbessert sich auch die Benutzerfreundlichkeit.



Auswirkungen auf das Geschäft

Die Integration von Daten über eine einzige Plattform und die Einhaltung von Vorschriften wird leichter zu handhaben sein. Außerdem können Sie ohne Verzögerung Informationen aus verschiedenen Quellen sammeln und so Audit-Anforderungen leicht erfüllen und die Unternehmensführung verbessern.

Der P&C-Versicherer hat 20 Millionen Seiten digitalisiert und hochgeladen

Das Unternehmen war in der Lage, die Dokumentensicherheit durch eine erweiterte Zugangskontrolle zu erhöhen. Die Umstellung führte zu einer Senkung der Fixkosten um 25-30 %, da der physische Aktenraum verringert und der Papierverbrauch für Kontodokumente um fast 75 % gesenkt wurde. Auch die Bearbeitung von Dokumenten und Rechtsstreitigkeiten wurde rationalisiert.

Inhaltsplattformen, die mehrere Formate unterstützen

Ein hochmodernes, innovatives Inhaltsmanagement-system ermöglicht mehr Operationen auf Inhaltsebene, damit die Benutzer ihre Aktionen nahtlos durchführen können. Eine intelligente Inhaltsplattform fungiert als Cockpit für Versicherungsinhalte und unterstützt alle Datenformate, einschließlich Text, Audio und Video. Sie ermöglicht es mehreren Benutzern, jederzeit auf ihre Daten zuzugreifen, Änderungen vorzunehmen, Anmerkungen zu speichern, wichtige Daten zu extrahieren und weiterzugeben sowie Berichte zu erstellen. Die Verfolgung auf mehreren Ebenen und die parallele Verarbeitung von Dokumenten führen zu einer besseren Zusammenarbeit zwischen den Benutzern.

Personalisierte und Echtzeit-Kommunikation

Ein fortschrittliches Kommunikationsmanagement-system verfolgt den gesamten Kommunikations-verlauf mit bidirektionalem Gesprächsmanagement. Dadurch wird sichergestellt, dass die Kommunikation personalisiert ist, was das Kundenerlebnis insgesamt verbessert. Wenn beispielsweise neue Dienst-leistungen oder Angebote an Kunden weitergegeben werden, können die Nachrichten an das Profil des Kunden angepasst werden, indem Interaktions- oder Transaktionsdaten über Anfragen oder getätigte Käufe verwendet werden.

Die Verwendung desselben Kommunikationskanals erhöht die Übersichtlichkeit und beschleunigt den Informationsfluss. Wenn ein Antrag bewilligt oder abgelehnt oder ein Policenbrief verschickt wird, kann eine Nachricht an den bevorzugten Kanal des Kunden gesendet werden.

Auswirkungen auf das Geschäft

Versicherer und Schadenmanagementteams erreichen eine höhere betriebliche Effizienz durch den einfachen Zugriff auf Inhalte im Zusammenhang mit Versicherungsanträgen und Schäden. Gemeinsame Anmerkungen und Datenextraktion verkürzen die Durchlaufzeit für die Ausstellung und Abwicklung. Die Verfügbarkeit von Echtzeit-Informationen und fehlerfreien Daten wird auch zu einer fundierten Entscheidungsfindung beitragen.

Auswirkungen auf das Geschäft

Durch die Implementierung von dialogorientierter und personalisierter Kommunikation können Versicherer das Kundenerlebnis erfolgreich verbessern. Kunden können ihre Fragen schnell klären, erhalten Echtzeit-Updates und bekommen relevante Angebote. Dies kann zu weniger Kaufabbrüchen und einer höheren Kundentreue führen.



KI-gestütztes Dokumentenmanagement

Der Einsatz einer intelligenten Dokumenten-verarbeitungslösung (IDV) unterstützt die automatisierte, KI-gestützte Gewinnung von Erkenntnissen aus verschiedenen Dokumenten, die für eine fundierte Entscheidungsfindung unerlässlich sind. Die Fähigkeit, Daten aus verschiedenen Kanälen zu erfassen und Kunden-Personas zu nutzen, macht Upselling und Cross-Selling intelligenter.

Mit den eingebauten KI/ML-gesteuerten Funktionen zur automatischen Dokumentenklassifizierung, E-Mail-Klassifizierung und ID-Extraktion lässt die eingebettete Inhaltsebene jedes andere Kernkommunikationssystem unvollständig erscheinen.

Auswirkungen auf das Geschäft

Ein KI-gesteuerter Ansatz führt zu fundierten Entscheidungen und hilft Ihnen, zeitnahe Vorschläge für Kunden zu unterbreiten und die Vorteile zu maximieren.



Durch den Einsatz von KI kann der Versicherer die Interaktionshistorie von Andrew analysieren, einen maßgeschneiderten Plan erstellen und eine zusätzliche Reiseversicherung für einen umfassenden Schutz während seiner Reisen im In- und Ausland anbieten.



Vordefinierte Vorlagen auf der Low-Code-Plattform

Dienstleister können die gewünschte betriebliche Flexibilität erreichen, indem sie auf Low-Code-Plattformen basierende Lösungen einsetzen. Mit Low-Code entfällt die Notwendigkeit umfangreicher Kodierung, und die meisten Änderungen können unterwegs vorgenommen werden. Dadurch werden die Geschäftsanwender weniger abhängig und effizienter.

Zweitens gibt es vordefinierte Vorlagen, die den Zeitaufwand für die Kommunikation mit Kunden oder anderen Beteiligten verringern. Sie können auf mehrere Vorlagenbibliotheken für Dokumente zugreifen, die Funktionen wie Einchecken, Auschecken und automatische Versionierung unterstützen. Die Verwendung dieser Vorlagen reduziert die Kosten und Ressourcen für die Erstellung und Änderung von Dokumenten oder Nachrichten.

Auswirkungen auf das Geschäft

Mit einer Low-Code-Plattform lassen sich inhaltliche Änderungen und kommunikationsgesteuerte Aktivitäten bei Veranstaltungen, wie z. B. der Einführung neuer Produkte, schnell durchführen, wodurch die Markteinführung beschleunigt wird. Die Betriebskosten sinken, da Low-Code-Lösungen die Gesamtkosten für die Systemwartung im Vergleich zu fest programmierten Standardanwendungen senken.



Sherlyns Antrag, ihre Eltern im Ruhestand in ihre Police aufzunehmen, kann mit einer Low-Code-basierten Lösung innerhalb weniger Stunden bearbeitet werden. Die Gesundheitsdokumente können mithilfe des Regelverwaltungssystems schnell bewertet werden, und neue Policendokumente können von Geschäftsanwendern mit den Vorlagen erstellt werden.



Versicherungswesen mit Newgen und Duck Creek umwandeln

Verbesserung der kontextbezogenen Inhaltsdienste der nächsten Generation auf Duck Creek OnDemand

Starke Partnerschaften können Ihr Unternehmen umkrempeln und zukunftssicher machen. **Die Plattformen Contextual Content Services und Omnichannel Customer Engagement von Newgen, die auf der Low-Code-Plattform NewgenONE basieren und mit Duck Creek Technologies integriert sind, ermöglichen es den Nutzern, von der Duck Creek OnDemand-Plattform zu profitieren.** Diese nahtlose Zusammenarbeit ermöglicht es Versicherern, Policendokumente und Kommunikation über eine einzige Schnittstelle zu verwalten. Die Plattformen bieten vollständige Transparenz für alle Arten von Inhalten, einschließlich Video, E-Mails, Audio, Dokumente und Bilder.

Kunden, Partner und Mitarbeiter können über alle Anwendungen und Kontaktpunkte hinweg in Verbindung bleiben. Umfassende Dashboards und Berichte bieten eine 360-Grad-Sicht auf den Kommunikationslebens-zyklus der Kunden. Neben der Verbesserung der Datensicherheit, der Bereitstellung anpassbarer Vorlagen und der Sicherstellung der Compliance garantiert die kombinierte Leistung der CCM- und ECM-Plattformen von Newgen und Duck Creek OnDemand ein außergewöhnliches Kundenerlebnis.



Erschließen Sie Wachstum mit zukunftsweisenden Content- und Kommunikations-lösungen

Effektive Kommunikation und ein einwandfreies Content Lifecycle Management bilden die Helix für das Wachstum eines Versicherungsunternehmens und umfassen Elemente wie intelligente Datenextraktion, regelbasierte Dokumentenerstellung, automatisierte Kommunikation und KI-gestützte Analysen. Diese Faktoren wirken sich letztendlich auf die Benutzererfahrung und die Effizienz Ihrer Wissensarbeiter aus.

Eine Strategie zur Überwindung von Hindernissen wie dynamischen Compliance-Vorschriften, sich entwickelnden Technologie-Ökosystemen und Kundenerwartungen an Echtzeitdienste ist eine Notwendigkeit. Eine robuste und skalierbare Dokumentations- und Kommunikationsinfrastruktur ist das Rückgrat, das die Wettbewerbsfähigkeit stärkt.

Die Contextual Content Services und die Omnichannel Customer Engagement Plattform von Newgen bieten eine durchgängige Automatisierung und ermöglichen unglaubliche Customer Journeys. Modernisieren Sie Prozesse ohne Unterbrechung des Betriebs durch nahtlose Integration in bestehende Systeme. Mit vordefinierten Geschäftsregeln und konfigurierbaren Vorlagen führt die Newgen-Lösungssuite zu höherer Produktivität und Kundenbindung.

Erfahren Sie mehr darüber, wie Newgen und Duck Creek OnDemand Sie bei Ihrer digitalen Transformation unterstützen können.



Unternehmen, die eine fortschrittliche Content-Plattform suchen, die für hohe Arbeitslasten skaliert werden kann und die Flexibilität bei der Bereitstellung sowie fortschrittliche Automatisierungs- und KI-Funktionen benötigen, sollten Newgen in Betracht ziehen.

**- The Forrester Wave™:
Content-Plattformen, Q1 2023**



Quellen:

- ▶ Vorhersage-Analyse: Unternehmenskommunikations-dienste, weltweit, Gartner, Juli 2020

- ▶ Vorhersage 2024: Unternehmenskommunikations-dienste, Gartner, Dezember 2023

- ▶ Lebens- und Rentenversicherer erwägen den weniger begangenen Weg, Deloitte, Juni 2023

- ▶ Wie KI Führungskräften helfen kann, unter Druck bessere Entscheidungen zu treffen, Harvard Business Review, Oktober 2023

- ▶ Wie die wichtigsten Technologietrends das Versicherungswesen verändern werden, McKinsey, September 2021

- ▶ Versicherung 2030 - Die Auswirkungen von KI auf die Zukunft der Versicherung, McKinsey, März 2021







Über Newgen

Newgen ist der führende Anbieter einer einheitlichen Plattform für die digitale Transformation mit nativen Funktionen für Prozessautomatisierung, Content Services und Kommunikationsmanagement. Weltweit vertrauen erfolgreiche Unternehmen auf die branchenweit anerkannte Low-Code-Anwendungsplattform von Newgen, um komplexe, inhaltsgesteuerte und kundenorientierte Geschäftsanwendungen in der Cloud zu entwickeln und bereitzustellen. Vom Onboarding bis zu Serviceanfragen, von der Kreditvergabe bis zum Underwriting und für viele weitere Anwendungsfälle in verschiedenen Branchen. Newgen ermöglicht eine einfache, schnelle und flexible Implementierung.

AMERIKA:

+1 (202) 800 7783

AUSTRALIEN:

+61 290537174

UK:

+44 (0) 2036 514805

APAC:

+65 3157 6189

MEA:

+27-11-461-6497

INDIEN:

+91 11 40773769