

VERSICHERUNG OPTIMIERT SERVICE BEI KOMPLEXEN VORFÄLLEN

OUTSOURCING DER SACHBEARBEITUNG BEI LEBENSVERSICHERUNGEN

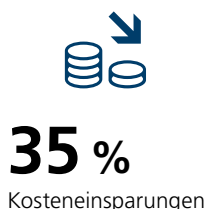
SPART KOSTEN UND BESCHLEUNIGT KUNDENBETREUUNG



«Swiss Post Solutions betreut seit Jahren mehrere Sparten unserer Versicherungsgruppe bei der Bearbeitung von verschiedenen Geschäftsvorfällen in der Sachbearbeitung. In den umfassenden Outsourcing-Projekten ergibt sich eine sehr gute Ergänzung zwischen den Erfahrungen von SPS und den Rahmenbedingungen bei uns im Haus. Es ist beeindruckend, wie schnell die SPS Mitarbeiter dank systemgestützter Schulung produktiv sind.»

– Bereichsleiter, Versicherungsunternehmen

In den letzten Jahren führen die Entwicklungen auf dem Finanzmarkt aufgrund des Garantiezinses bei Lebensversicherungen zu enormem Kostendruck. Durch die komplette Auslagerung der Bearbeitung der Prozesse der privaten und betrieblichen Altersversorgung an SPS kann das Versicherungsunternehmen rund 35 % der Kosten einsparen. Zusätzlich werden die Reaktions- und Bearbeitungszeiten signifikant verkürzt.



Nicht nur die Zinsentwicklung bei den vorgeschriebenen Bundesanleihen macht dem

Unternehmen zu schaffen. Die steigenden regulatorischen Anforderungen nach Solvency 2 sowie die zunehmende Digitalisierung und der Bedarf an neuen Geschäftsmodellen belasten die Branche zusätzlich. Die Bedeutung von Lebensversicherungen als Mittel der Altersversorgung sinkt seit Jahren kontinuierlich.

Zukunftsorientierte Unternehmensentwicklung erfordert passende Schwerpunkte und Ressourcen

Nur durch die Konzentration auf zukunftsorientierte Angebote kann das Unternehmen seine erfolgreiche Marktposition langfristig sicherstellen. Dafür sind entsprechend qualifizierte Mitarbeiter erforderlich. Da die Mitarbeiter im Bereich der Altersvorsorge eine hohe Altersstruktur aufweisen, bot sich ein sukzessives Auslagern dieses Aufgabenbereichs an.

So entschied man sich, auch die qualifizierte Bearbeitung von hochkomplexen Sachverhalten in der privaten, betrieblichen und

Unternehmensprofil

Seit mehr als 100 Jahren unterstützt das Versicherungsunternehmen mit derzeit über 11.000 Mitarbeitern Menschen und Firmen mit Versicherungen, Sparverträgen sowie Finanzierungsprodukten. Das Unternehmen bietet alles unter einem Dach: von der privaten Altersvorsorge über Rechtsschutzversicherungen bis hin zu Spezialversicherungen für ausgewählte Zielgruppen. Auch international ist man dank zielorientierter Auslandsstrategie mit Schwerpunkten in Mittel- und Osteuropa äußerst erfolgreich.

Erfahren Sie
mehr über
unsere Lösungen:



Riester-basierten Altersvorsorge schrittweise an SPS auszulagern, nachdem SPS Mitarbeiter bereits langjährig bei der Erfassung von Anträgen und einigen einfacheren Folgebearbeitungen in den Bereichen KFZ-, Kranken- und Lebensversicherung eingebunden waren.

Die Auslagerung an SPS erfolgte schrittweise, um einen reibungslosen Wechsel zu gewährleisten. Derzeit sind bereits 20 Mitarbeiter von SPS für die Versicherung im Einsatz. Im Endausbau sollen rund 60 Mitarbeiter bei SPS tätig werden und den Bereich Altersvorsorge mit allen Facetten betreuen. Von den ursprünglich 110 Versicherungs-Mitarbeitern soll jedoch niemandem gekündigt werden. Die Kollegen, die nicht in absehbarer Zeit in den Ruhestand treten, konzentrieren sich auf beratenden Kundenkontakt mit vertrieblischem Schwerpunkt oder werden für zukunftsorientierte Versicherungsthemen weiterqualifiziert.

SPS übernimmt die bisherigen Prozesse 1:1 und bearbeitet die Geschäftsvorgänge in den Systemen des Unternehmens. Für Schulung und Qualifikation der SPS Mitarbeiter kommt u.a. die SPS-interne Wissensdatenbank zum Einsatz.

Qualifiziertes Outsourcing erfordert fundierte fachliche Kompetenz

Die Sachaufgaben von der Neuanlage bis zur Kündigung sind enorm vielfältig und machen versicherungstechnisches Wissen unverzichtbar. Werteanfragen zu den Lebensversicherungen, Bearbeitung von Widersprüchen bei Dynamikangeboten, Vertragsprüfungen und Entscheidungen von Beitragsfreistellungen, Anbieterwechsel bei der betrieblichen Altersvorsorge oder Bezugsrechtsänderungen, z. B. bei einem Versorgungsausgleich bei Scheidungen: Um das breite Spektrum an Aufgaben abzudecken, werden seitens SPS Mitarbeiter mit hoher fachlicher Kompetenz aus der Versicherungsbranche zur Bearbeitung der unzähligen Dokumente eingesetzt.

Insgesamt werden 150.000 Geschäftsvorgänge pro Jahr bearbeitet. Im Bereich der privaten Altersvorsorge sind es acht verschiedene Bearbeitungsbereiche mit 25 verschiedenen

Kerntarifen, in der betrieblichen Altersvorsorge kennt man neun Bearbeitungsbereiche mit zehn Tarifen und im Riester-Bereich kommen weitere 14 Bearbeitungsbereiche hinzu.

Prozesseffizienz erfordert hohe Flexibilität

Ein weiteres wichtiges Anliegen der Versicherung ist es, die Verarbeitung der Kundenanliegen effizienter zu gestalten. Diese gehen fast ausschließlich in unstrukturierter Form per Post, Fax oder Mail ein. Gemeinsam mit SPS evaluiert das Unternehmen regelmäßig, welche Prozesse automatisiert werden können.

Durch die Effizienz der Zusammenarbeit von Mitarbeitern der Versicherung und SPS sowie die strikten Vorgaben durch Service Level Agreements konnte bereits eine deutliche Verkürzung der durchschnittlichen Durchlaufzeiten in der Bearbeitung der Dokumente erzielt werden.

So werden trotz der bis zu 25 verschiedenen Prozessschritte je Dokument die meisten Vorfälle innerhalb von 1-2 Tagen endbearbeitet, sofern keine notwendigen Unterschriften oder Belege fehlen, die erst beim Kunden eingeholt werden müssen. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer je Dokument liegt bei 8-10 Minuten, wobei auch notwendige Wiedervorlagen in die Ermittlung der Durchschnittswerte einfließen.



Reaktionszeiten

verkürzt auf 1-2 Tage

Außerdem werden Neuanträge, die inzwischen komplett inklusive der Risikoprüfung von SPS übernommen wurden, innerhalb von 24 Stunden bearbeitet. Auch bei Auszahlungen unterliegen die SPS Mitarbeiter sehr engen Vorgaben, können dabei aber auch eigenständig über Zahlungen entscheiden. Die Auslagerung an den externen Partner bietet der Versicherung die notwendige

Flexibilität, um auf die teilweise erheblichen Volumenschwankungen zeitnah reagieren zu können. Die Mitarbeiter von SPS sind in unterschiedliche Teams – Team Neuantrag, Team Auszahlung, Team Riester und Team Leistung – strukturiert, wobei Letzteres alle weiteren Themen der privaten und betrieblichen Altersversorgung umfasst. Dabei wird darauf Wert gelegt, dass die Mitarbeiter möglichst übergreifende Kompetenzen besitzen, um eine flexible Einsatzplanung je nach eingehenden Dokumenten zu gewährleisten, Synergieeffekte zu erschließen und die Bearbeitung gemäß marktgerechten Service Levels weiter zu optimieren.



Flexibilität

gestiegen dank fachkompetenter Teams

Dank der effizienten und damit zeitnahen Bearbeitung ist eine hochwertige Kundenbetreuung durch SPS sichergestellt. Die freiwerdenden Mitarbeiter der Versicherung können sich auf neue Geschäftsbereiche und damit auf den nachhaltigen Erfolg des Unternehmens konzentrieren.