

# RESPONSE MANAGEMENT AUF HÖCHSTEM NIVEAU

Der Direktversicherer HUK24 steht für besten Kundenservice. E-Mail ist der wichtigste Kommunikationskanal des Unternehmens mit Millionen von Kunden. So entsteht ein Volumen an täglicher E-Mail-Kommunikation, das ohne ein hochperformantes und KI-gestütztes Response Management nicht zu bewältigen wäre. Dank der Response-Management-Lösung smart FLOW meistert die HUK24 diese Herausforderung jeden Tag.

# HUK24

**DIGITAL. EINFACH. GÜNSTIGER.**

**KUNDE**  
HUK24

**LAND**  
Deutschland

**HIGHLIGHT**  
Effizientes Response Management für bis zu 16.000 E-Mails am Tag

**PRODUKT**  
smart FLOW

## HOHE GRUNDLAST UND ENORME LASTSPITZEN IM E-MAIL-AUFKOMMEN

Die HUK-Gruppe ist mit rund 13 Millionen versicherter Kraftfahrzeuge der größte Kfz-Versicherer in Deutschland (Stand 2020) und auch die Direktversicherungstochter HUK24 gehört für sich allein genommen zu den Top 10.

Entsprechend hoch ist bei HUK24 das Aufkommen an Kunden-E-Mails: Die HUK24 erreichen zwischen 4.500 und 5.000 E-Mails am Tag. Zu Spitzenzeiten wächst diese Zahl auf mehr als 16.000 E-Mails täglich an.

Gleichzeitig gehört es zum Selbstverständnis des Direktversicherers, der ausschließlich online agiert, die Anliegen seiner Kunden schnell und kompetent zu bearbeiten. Jede einzelne E-Mail muss verteilt, bearbeitet und archiviert werden. Ohne ein leistungsstarkes Response Management ein hoffnungsloses Unterfangen.

Höchste Skalierbarkeit, Verfügbarkeit und Qualität der eingesetzten IT-Lösung sind hier nicht nur Allgemeinplätze auf der Anforderungsliste, sondern geschäftskritische Kernforderungen. Es gilt, den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern im Kundenservice eine bestmögliche Unterstützung zu bieten. Dazu gehört die möglichst weitgehende, automatisierte Vorqualifikation der Anfragen, um schnell eine fallabschließende Bearbeitung zu ermöglichen.

## HERAUSFORDERUNGEN FÜR HUK24

- ✓ Jeden Tag müssen tausende E-Mails effizient verarbeitet werden
- ✓ Hohe Dauerlast von rund 5.000 E-Mails/Tag und enorme Lastspitzen mit bis zu 16.000 E-Mails/Tag
- ✓ Mehr als 160 Nutzer gleichzeitig im Normalbetrieb – bis zu 200 zu Spitzenzeiten
- ✓ Effiziente und ergonomische Benutzeroberfläche gewünscht
- ✓ Breite Möglichkeiten zum Customizing erforderlich – auch im laufenden Betrieb
- ✓ Flexible Anbindung an Umsysteme wie Textverwaltung, CRM und Bestandssystem notwendig
- ✓ Offenheit für dynamische Workflows, um Transaktionen auszuführen, gefordert

Hierfür muss mittels enger Verzahnung mit anderen Systemen – beispielsweise für Textverwaltung, Kundendaten und Bestandspflege – die Anfrage sofort in den richtigen Kontext gesetzt zur Bearbeitung angeboten werden. Anschließend müssen die jeweils notwendigen Transaktionen ausgelöst und archiviert werden.

Im Normalbetrieb arbeiten rund 160, in Spitzenzeiten 200 Nutzer gleichzeitig mit dem System. Die Effizienz des Gesamtprozesses wird daher maßgeblich durch die Ergonomie und Benutzerführung bestimmt. Deshalb stellt die HUK24 hohe Ansprüche an effiziente Bedienbarkeit gepaart mit hoher Benutzerfreundlichkeit.

Die bisherige Lösung zum Response Management konnte diesen Anforderungen nicht länger gerecht werden: Die Performance reichte nicht mehr aus, die Software war zu wenig offen und flexibel und die Fehlerbehandlung unzureichend.

Da in der HUK-Gruppe spartenübergreifend bereits beste Erfahrungen mit dem Produkt smart FIX von

Insiders Technologies zur Posteingangsverarbeitung vorlagen, war es naheliegend, bei der Neuauswahl der Response-Management-Lösung das entsprechende Produkt von Insiders Technologies zu berücksichtigen.

In der gründlichen Evaluierung von fünf relevanten Produkten am Markt setzte sich smart FLOW schnell gegen die Alternativen durch – bot es doch die besten Möglichkeiten zur dynamischen Konfiguration im laufenden Betrieb und zur flexiblen Erweiterung um Workflows mit eigenen .net-Modulen.

Dass man zudem durch den Schwenk auf Insiders Technologies die Systemlandschaft und Lieferantenbeziehungen konsolidieren konnte, war ein weiterer Vorteil.

### SCHNELLE UND FALLABSCHLIESSENDE BEARBEITUNG DANK KI UND TIEFER INTEGRATION

Das IT-Team der HUK ist sehr erfahren in der Nutzung und Umsetzung von Response-Management-Produkten. So wurde das Projekt nach dem geordneten Know-how-Aufbau für die neue Lösung weitgehend

*„Unsere Kunden erwarten schnelles Feedback zu geäußerten Anliegen. Bedingt durch die vielen tausend E-Mails von Kunden pro Tag müssen wir an unsere Lösung zum Response Management die allerhöchsten Anforderungen stellen. smart FLOW von Insiders Technologies hat unseren Vorgaben voll entsprochen.“*

MARCUS HELBIG  
ABTEILUNG INFORMATIK -  
ANWENDUNGSENTWICKLUNG,  
HUK-COBURG



eigenständig umgesetzt. Die Produktexperten von Insiders Technologies begleiteten das Projekt mit Beratung zum Customizing.

Bereits in der Konzeption wurde mit einer umfassenden Einbindung in benötigte Umsysteme ein besonderer Fokus auf die optimale Unterstützung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Kundenservice gelegt.

Für das IT-Team war entscheidend, dass die neue Response-Management-Lösung optimale Möglichkeiten zur Integration in die Prozess- und Systemlandschaft bei der HUK bot. Im Gegensatz zu anderen Lösungen erlaubt smart FLOW die Konfiguration und Änderung von Workflows auch im laufenden Betrieb, was die Praxis des IT-Betriebs für eine solch zentrale Lösung deutlich vereinfacht. Mittels Schnittstellen können andere Systeme leicht angebunden werden.

Die KI-Komponente smart FIX von Insiders Technologies ist bei der HUK bereits seit 2003 für die PKV und flächendeckend seit 2007 für die Erkennung im allgemeinen Posteingang im Einsatz und hat sich dort bewährt. Folgerichtig wurden die KI-Fähigkeiten auch für die Klassifikation und Extraktion der E-Mail-Kommunikation genutzt.

Mit smart FLOW als neuer Lösung für Response Management bei der HUK24 war die Anbindung an die Schwester-Komponente aus dem Produktportfolio der Cognitive-Process-Automation-Plattform von Insiders Technologies denkbar einfach: Alle E-Mails werden jetzt zur Klassifikation über smart FIX geführt, das schnell und treffsicher den Sachverhalt der Anfrage erkennt und wichtige Daten zur Bearbeitung extrahiert und bereitstellt.

So können E-Mails direkt an die jeweiligen Bearbeitungsteams geroutet und dort im Kontext der für die Bearbeitung notwendigen Daten aus den Kunden- und Bestandssystemen angezeigt werden.

*„Unser Kundenservice bearbeitet enorme Mengen an Anfragen in kürzester Zeit. Dafür müssen wir eine ebenso robuste wie im Detail optimierte Prozessunterstützung bieten, die wir dank der sehr guten Fähigkeiten von smart FLOW zur Integration und zum Customizing umsetzen können.“*

MARCUS HELBIG

ABTEILUNG INFORMATIK -  
ANWENDUNGSENTWICKLUNG,  
HUK-COBURG

Textbausteine werden aus der externen Textverwaltung gezogen und bereitgestellt. Die intelligente Vorverarbeitung und die unterstützende Automatisierung gewährleisten eine effiziente und fallabschließende Bearbeitung.

Die Fachabteilungen loben die neue Lösung nicht nur für ihre Performance und Robustheit, sondern auch für ihre gute Ergonomie und Bedienbarkeit. Einfache Menüs und eine optimierte Oberfläche ermöglichen ein effizientes Arbeiten, das die Erreichung des Servicelevels unterstützt.

Viele Anfragen müssen naturgemäß nicht nur beantwortet werden, sondern lösen auch nachfolgende Transaktionen wie neue Angebote, eine Schadensbearbeitung, eine Änderung der Kundendaten oder auch Änderungen im Bestand aus. Dazu hat die HUK24 bislang zwölf eigene Workflows innerhalb der smart FLOW Workflow-Engine umgesetzt.



*„Die Zusammenarbeit mit Insiders Technologies verlief sehr gut. Wir haben die Lösung weitgehend selbst umgesetzt und konnten uns dabei voll auf die punktuelle Unterstützung beim Customizing durch die Produktexperten verlassen. Besonders gefallen hat uns, dass Insiders Technologies Anregungen zum Produkt konstruktiv aufgenommen hat und sich die Lösung so stetig weiterentwickelt.“*

MARCUS HELBIG

ABTEILUNG INFORMATIK -  
ANWENDUNGSENTWICKLUNG,  
HUK-COBURG

## NUTZEN FÜR HUK24

- ✓ Zufriedene Kunden durch schnellen und kompetenten Service
- ✓ Erhebliche Effizienz durch leistungsstarke KI und optimierte Prozesse
- ✓ Mehr Flexibilität durch offene Architektur und eigene Workflows
- ✓ Hohe Nutzerzufriedenheit durch ergonomisches Bedienkonzept
- ✓ Beste Skalierbarkeit und Robustheit durch moderne Softwaretechnologien
- ✓ Mehr Betriebssicherheit in Hochlastphasen durch Leistungsreserven
- ✓ Synergien mit anderen Anwendungsbereichen durch einheitliche Plattform

Viele Anforderungen und Prozesse konnten bereits auf Basis der von Insiders Technologies zur Verfügung gestellten Funktionen modelliert und umgesetzt werden.

Die Lösungen von Insiders Technologies werden in vielen Unternehmensteilen der HUK-COBURG Versicherungsgruppe eingesetzt, so dass sich entsprechende Synergien nicht zuletzt auch in der Know-how-Pflege und im Betrieb ergeben. Mit Blick auf den breiten Einsatz war es der internen Revision wichtig, dass alle Berechtigungen auch spartenspezifisch vergeben werden können. So sind die besonders sensiblen Gesundheitsdaten bestens geschützt.

Der Policy des Versicherers folgend, sollen Kundendaten das Unternehmen nicht verlassen. Daher läuft die gesamte Lösung on-premises in den Rechenzentren des Kunden.

Zur Sicherung eines reibungslosen Betriebes – insbesondere in den Hochlastphasen – werden alle Systeme per Monitoring überwacht. Dabei hat sich gezeigt, dass smart FLOW dank des Einsatzes der Elastic-Technologien mit Lastspitzen deutlich besser zurechtkommt als die zuvor eingesetzte Lösung auf Basis relationaler Datenbanken.

Aus Sicht der HUK war auch das Lizenzmodell von Insiders Technologies vorteilhaft, da es die Gefahr eines Drop-Offs im Betrieb aufgrund aufgebrauchter Lizenzkontingente vermied – bei dem sehr dynamischen Lastaufkommen beim Versicherer ein wesentlicher Baustein zur Risikominimierung.

Die Gesamtlösung unterliegt einer kontinuierlichen Weiterentwicklung, um neue Anforderungen und Verbesserungen umzusetzen.





## SMART FLOW: INTELLIGENTES OMNIKANAL-RESPONSE-MANAGEMENT

smart FLOW ist das Standardprodukt für Omnikanal Response Management. Mit smart FLOW kann mühelos und in Echtzeit mit Kunden per E-Mail, Facebook, WhatsApp oder anderen Social-Media-Kanälen kommuniziert werden – und das alles über eine Oberfläche. Die Korrespondenz wird automatisch an den richtigen Sachbearbeiter weitergeleitet, während intelligente Vorschläge die Response Performance maximieren.

[insiders-technologies.com/de/mailroom-automation/#smart-FLOW](https://insiders-technologies.com/de/mailroom-automation/#smart-FLOW)

## ÜBER DEN KUNDEN HUK24

Die HUK24 AG – gegründet 2000 – ist die Online-Tochter der HUK-COBURG Versicherungsgruppe und bietet als Direktversicherer ein breites Spektrum an Produkten in den Bereichen Kfz, Haftpflicht & Wohnen, Vorsorge & Vermögen sowie Gesundheit ausschließlich online an. Die HUK24 wurde mehrfach mit Bestnoten für ihren Kundenservice ausgezeichnet.

[www.huk24.de](http://www.huk24.de)

**HUK24**  
DIGITAL. EINFACH. GÜNSTIGER.

## ÜBER INSIDERS TECHNOLOGIES GMBH

Insiders Technologies ist technologisch führender und marktetablierter Anbieter von Software zur Cognitive Process Automation. Mehr als 3.000 Kunden aus allen Branchen vertrauen bei der Optimierung ihrer dokumentenzentrierten Geschäftsprozesse auf die innovativen Lösungen des Produkthauses aus Kaiserslautern. Als erfolgreichstes Spin-Off des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI) hat es sich Insiders zur Aufgabe gemacht, modernste KI in echten Kundennutzen zu überführen. Dank neuester Deep Learning-Technologien verstehen die Software-Lösungen heterogene Inhalte, extrahieren geschäftsrelevante Informationen, automatisieren Transaktionen und verkürzen Reaktionszeiten. Dabei sind der technologische Pioniergeist und die Agilität ein Garant für kontinuierliche Innovationen und Produkte am Puls der Zeit.

**insiders**  
technologies

**WEB**

[www.insiders-technologies.de](http://www.insiders-technologies.de)

**E-MAIL**

[info@insiders-technologies.de](mailto:info@insiders-technologies.de)

**TELEFON**

+49 631 92081 1700