

MIT MODERNER SERVICE-APP KUNDEN BEGEISTERN

Der Münchener Verein setzt in seiner App-First-Strategie zur digitalen Kundenbetreuung auf die Mobile Applications von Insiders Technologies. Die ansprechende MV ServiceApp bündelt für die Kunden die Interaktion mit ihrer Krankenversicherung auf ihrem mobilen Gerät und begeistert sie mit einem umfassenden Service-Angebot. Hauptfokus liegt für den Münchener Verein dabei auf der strategischen Bedeutung der digitalen Kundenschnittstelle und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Dabei verliert der Münchner Traditionsversicherer aber natürlich auch Kosteneinsparungseffekte nicht aus den Augen.



KUNDE

Münchener Verein Versicherungsgruppe

LAND

Deutschland

HIGHLIGHT

Intuitive digitale Touchpoints begeistern Kunden im Service

PRODUKT

Insiders Mobile Applications

DIREKTE KOMMUNIKATION DIGITAL ERMÖGLICHEN

Der Kundenservice des Münchener Vereins gehört zu den besten in der Branche. Das belegen immer wieder zahlreiche Auszeichnungen. Um diese Qualität zu halten, ruht sich der private Krankenversicherer auf diesen Lorbeeren allerdings nicht aus, sondern strebt weiter nach Verbesserung. Dabei steigen die Ansprüche der Kunden und der Service muss die analogen Bestandskunden ebenso begeistern wie die Digital Natives. Deshalb ist es das erklärte Ziel des Münchener Verein, über alle Kanäle hinweg und auch im Zusammenspiel der Kanäle die gleiche hohe Qualität zu bieten.

Die Verantwortlichen für die IT-Systeme im Kundenservice sehen in der Multi-Kanal-Strategie drei wesentliche Stellschrauben für einen guten Service: Mitarbeiter, Prozess und Technik. Die ersten beiden sind die Grundlage für guten Service, die IT-Technologien der Weg, diesen in der Praxis dann auch umzusetzen, indem sie für effiziente und kostengünstige Abläufe sorgen.

HERAUSFORDERUNGEN

- ✓ Schnelle Öffnung eines digitalen Servicekanals inkl. Zustellung digitaler Post
- ✓ Benutzerfreundliches Einreichen von Belegen
- ✓ Self-Service für Kunden- und Vertragsdatenpflege
- ✓ Einbettung in die bestehenden Prozesse und Systeme und selbstständiger Ausbau

Im Rahmen der permanenten Weiterentwicklung seines Kundenservices entschied sich der Münchener Verein für eine moderne App-First-Strategie, um den Kunden eine einfache und digitale Möglichkeit zur direkten Kommunikation mit ihrer Krankenversicherung zu bieten.

AUFWÄNDIGE EIGENENTWICKLUNG VERMEIDEN

Der Münchener Verein wollte bewusst keine aufwändige Eigenentwicklung für die App starten, sondern ein fertiges Produkt anschaffen, das eigenständig um neue Funktionen erweitert werden kann. Schnell fiel die Entscheidung, für die Umsetzung der App-First-Strategie auf Insiders Technologies und die Mobile Applications zu setzen.

Das Unternehmen war dem Münchener Verein bereits als guter Partner mit viel Erfahrung im Versicherungsumfeld bekannt und hatte sich mit verlässlichem Release-Management und kontinuierlicher Weiterentwicklung der bereits im Einsatz befindlichen Produkte wie smart FIX bewährt. Zudem lassen sich die mobilen Anwendungen von Insiders Technologies nahtlos in die existierenden Prozesse und Systeme des Münchener Verein integrieren.

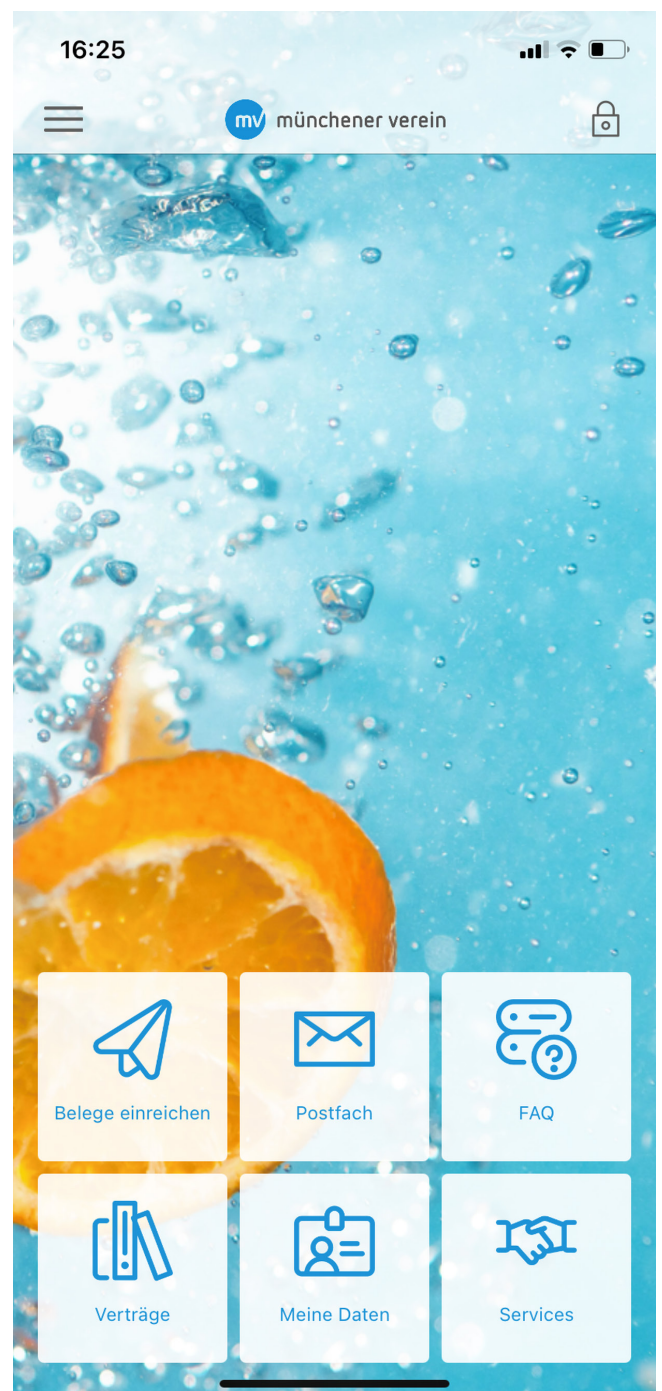
Wie in der PKV üblich, ist auch beim Münchener Verein die Leistungsabrechnung einer der wichtigsten Geschäftsvorfälle. Schon früh hatte der Münchener Verein daher seinen Kunden die Einreichung abfotografierter Belege per App angeboten.

Nach drei Jahren erfolgreichem Betrieb dieser App sollte sie nun zu einer vollwertigen Service-App ausgebaut werden, die den Rückkanal zum Kunden eröffnet und weitere Servicevorfälle abbilden kann.

KUNDEN MIT DIGITALEM SERVICE BEGEISTERN

Die neue MV ServiceApp stellt ein zeitgemäßes Angebot für die Kunden des Münchener Verein bereit. Mit diesem digitalen Kanal können Krankenversicherte mit ihrem Smartphone oder Tablet schnell und einfach mit dem Münchener Verein kommunizieren. Die App bündelt dabei Kommunikation und Services auf einer einheitlichen Plattform.

Diese basiert auf dem modular aufgebauten Mobile Framework von Insiders Technologies, das typische Use Cases aus der Versicherungswirtschaft bereits im White Labeling vorgefertigt



„Wir haben den Markt genau beobachtet. Im Kundenservice bei Versicherungen bietet eine App enorme Vorteile und wird von den Kunden sehr begrüßt.“

Bildlich gesprochen hat der Kunde uns mit der App auf dem Smartphone stets dabei. Das schafft Nähe und erleichtert die Kommunikation.“

DR. MARCUS KAISER
INFORMATIK/BUSINESS SERVICES,
MÜNCHENER VEREIN

NUTZEN FÜR DEN KUNDEN

- ✓ Neuer digitaler Betreuungskanal wurde zügig geöffnet
- ✓ Flexible Lösung für digitale Kommunikation und Service
- ✓ Reduktion von Porto- und Druckkosten
- ✓ Belegdigitalisierung beim Kunden erspart Papierhandling und Scanning
- ✓ Modernes Image als innovationsfreudiger Partner

bietet und so die zügige Umsetzung individueller Apps erlaubt.

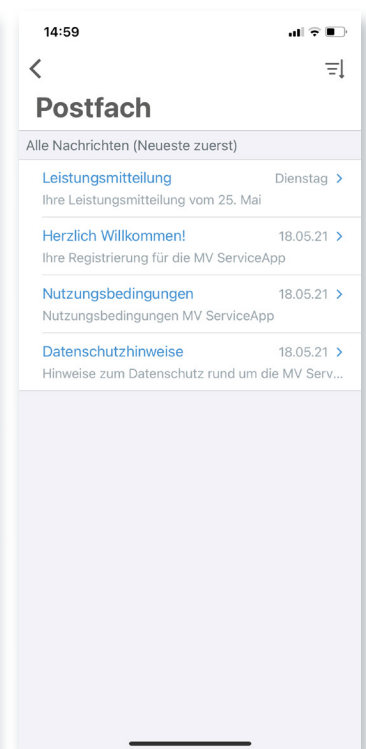
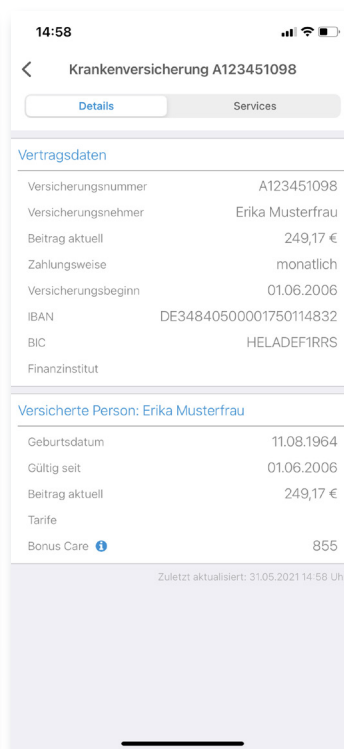
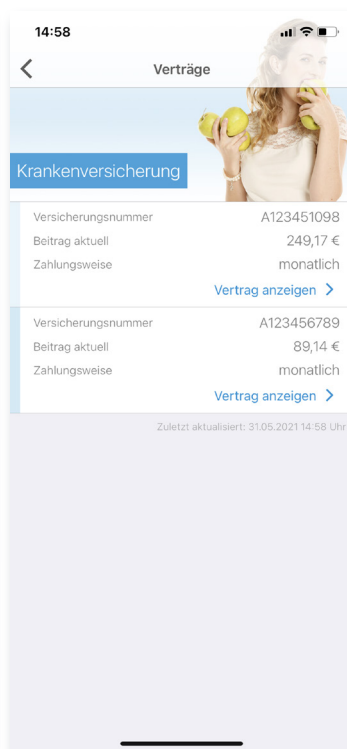
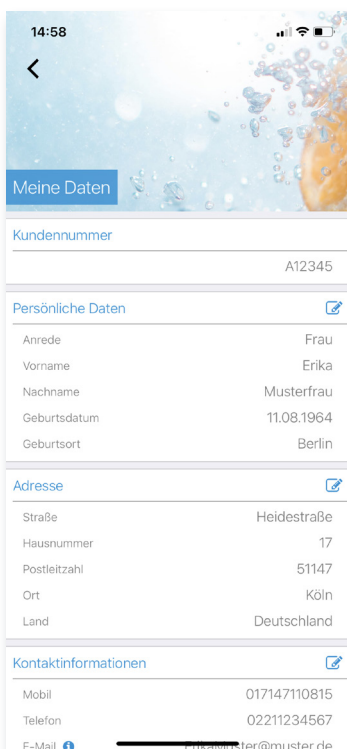
In der digitalen Vertragsübersicht auf Grundlage des Moduls smart CONTRACTS werden alle Informationen zu den laufenden Verträgen bereitgestellt. Über die Self-Service-Funktionen des Moduls smart SERVICES kann der Kunde zentrale Daten wie Kontaktdaten, Anschriften oder Bankverbindungen einfach einsehen und gegebenenfalls selbstständig ändern.

Besonders häufig genutzt wird die Möglichkeit zum digitalen Erfassen und Einreichen von Belegen mit smart CAPTURE. Rechnungen, Rezepte, Verordnungen, Heil- und Kostenpläne sowie andere Belege werden einfach mit der App fotografiert und digital eingereicht. Dadurch sparen sich die Kunden den Weg zum Briefkasten sowie das Porto und bekommen ihre Auslagen schnell

ler erstattet. Zudem bietet die App eine Historie über die Einreichungen.

Die Leistungsmittelungen werden ebenfalls digital empfangen. Mit smart INFO wurde ein digitales Postfach geschaffen, das alle Nachrichten und den gesamten Schriftverkehr bündeln kann. Hier können neben Leistungsabrechnungen auch alle anderen Arten von Informationen, Dokumente und Nachrichten digital zugestellt und verwaltet werden.

Letztere können bei Bedarf auch exportiert und ausgedruckt werden. Durch robuste Ende-zu-Ende-Verschlüsselung sind die Zustellung und das Postfach besonders sicher. Die neue Service-App des Münchener Verein ist seit 01.07.2021 in den App Stores von Apple für iOS und in Google Play für Android verfügbar. Aktuell – im Sommer 2022 – nutzen rund 26.000 Versicherte die App



„Die Mobile Applications bieten so viel Standardisierung wie nötig und so viel Individualität wie möglich. Sie sind eine hervorragende Basis, um ansprechende Service-Apps in der Versicherungswirtschaft umzusetzen. Die Zusammenarbeit mit Insiders Technologies verlief hervorragend.“

DR. MARCUS KAISER
INFORMATIK/BUSINESS SERVICES,
MÜNCHENER VEREIN

zur Kommunikation mit dem Kundenservice. Dabei ist die Tendenz stark steigend. Die Kunden sind von der neuen Service-App – besonders von der schnellen digitalen Rückmeldung – begeistert und geben ihr hervorragende Bewertungen.

SERVICE-ORIENTIERUNG UND EFFIZIENZ-STEIGERUNG DURCH VOLLSTÄNDIG DIGITALE PROZESSE

Die Digitalisierung von Prozessen durch die neue Service-App erfolgt beim Münchener Verein aus strategischen Überlegungen, um die entsprechenden Kundenerwartungen an einen modernen Krankenversicherer zu erfüllen. Auch erzielt der Versicherer in Teilbereichen Kostensenkungen.

Die Beleglesung auf dem Smartphone oder Tablet kann heute deutlich mehr als nur Rechnungen erfassen. Das Modul smart CAPTURE kann auch zur Einreichung vieler anderer Dokumente genutzt werden. Zwar können die Bilder von Smartphone-Kameras nicht mit der Qualität eines Hochleistungs-Scangeräts eines Versicherers mithalten, so dass die Aufwände im Verifying punktuell steigen. Aber da die Kunden Belege via App selbst digitalisieren, entfällt der entsprechende Aufwand für Papierhandling und Scanning beim Münchener Verein und beschleunigt damit den Gesamtprozess.

Mit dem digitalen Postfach ist ein zentraler Sammelpunkt für die Kommunikation mit dem Kunden entstanden, über den potenziell nahezu die gesamte KV-Versicherungskorrespondenz erfolgen kann. Damit spart der Münchener Verein nicht nur langfristig auf der aufwendigen Output-Strecke in Papierform ein, sondern bereits jetzt Portokosten in signifikanter Höhe. Die Reduktion des Papierverbrauchs ist nicht nur

kostensenkend, sondern auch nachhaltig. Weiterhin ist der Informationsfluss in beide Richtungen nun deutlich schneller und Prozesse haben kürzere Laufzeiten.

Da die Kunden die eigenen Daten im Self-Service pflegen können, werden mit einer auf dem digitalen Prozess aufsetzenden Dunkelverarbeitung die Bearbeitungsaufwände in diesem Bereich perspektivisch gesenkt. Zudem wird die Aktualität der Bestandsdaten verbessert. Viele Kunden melden außerdem zurück, dass sie Self-Services gerne nutzen, weil sie damit Vorgänge wie die Änderung von Adressen oder Bankverbindungen komfortabel und rund um die Uhr unabhängig von den Verfügbarkeiten des Service erledigen können.

EINFACHE ERWEITERUNG DER FUNKTIONALITÄT DURCH DEN MÜNCHENER VEREIN

Der Münchener Verein nutzt bereits fast das gesamte Repertoire an Modulen der Mobile Applications und baut die Nutzung kontinuierlich aus.

Dabei bringt ein besonderes Feature des Produktes einen erheblichen Vorteil: Auch ohne Zutun des Produktherstellers kann die Funktionalität der App vom Münchener Verein selbst erweitert werden, ohne dass die App neu released – sprich generiert und vom Kunden neu installiert – werden muss. So kann der Versicherer den wachsenden Ansprüchen der Kunden sowie Änderungen und Innovationen im Versicherungsgeschäft unkompliziert gerecht werden.

Mit der neuen Service-App rückt der Versicherer näher an seine Kunden heran und macht ihr Leben mit moderner Technik und innovativen Lösungen leichter. Die Verbesserung des Serviceangebots geht einher mit internen Effizienzgewinnen und Einsparungen – eine Win-Win-Situation.

KEY FACTS

- ✓ Moderne App-Module für Kundenservice erlauben schnelle Umsetzung
- ✓ Low-Code-Verfahren zur individuellen Anpassung
- ✓ Viele Funktionen von smarter Erfassung von Belegen über Vertragübersicht bis zur Datenpflege im Self-Service



MOBILE APPLICATIONS: INTUITIVE DIGITALE TOUCHPOINTS SCHAFFEN

Mit den Mobile Applications von Insiders Technologies können interne und externe Kunden jederzeit und überall über mobile Endgeräte mit Ihnen kommunizieren. Ihre individuelle App entsteht aus verschiedenen Modulen und ist jederzeit von Ihnen per Low-Code-Verfahren erweiterbar. Das Repertoire an Modulen reicht vom intelligenten Erfassen und Einreichen von Dokumenten über digitale Postfächer und die mobile Vertragsübersicht bis hin zur mobilen Erfassung von Gesundheitsdaten sowie smarten Self-Services für Datenpflege und vieles mehr.

insiders-technologies.com/de/mobile-applications

ÜBER DEN KUNDEN MÜNCHENER VEREIN

Der Ursprung der Versicherungsgruppe wurzelt in der genossenschaftlichen Idee, eine wirtschaftliche Selbsthilfeeinrichtung für das Handwerk und Gewerbe zu schaffen. Den Anfang machte die Gründung der Münchener Verein Krankenversicherung a.G. als Versicherungsanstalt des Bayerischen Gewerbebundes 1922. Heute ist der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit mit seinen Tochtergesellschaften auch in der Lebensversicherung und Allgemeinen Versicherung aktiv. Aktuelle Auszeichnungen des Unternehmens sind der „Deutsche Servicepreis 2021“ und der „Versicherer des Jahres 2021“ des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ) sowie Gold in der Krankenversicherung bei den „Makler-Champions 2022“ der ServiceValue GmbH in Zusammenarbeit mit dem Versicherungsmagazin. Im Jahr 2021 waren mehr als 500.000 Personen beim Münchener Verein krankenversichert.

www.muenchener-verein.de



ÜBER INSIDERS TECHNOLOGIES GMBH

Insiders Technologies ist technologisch führender und marktetablierter Anbieter von Software zur Cognitive Process Automation. Mehr als 3.500 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

E-MAIL
info@insiders-technologies.de

TELEFON
+49 631 92081 1700