

Riverbed für Direktversicherer

Modernisieren Sie die Versicherungsprozesse und verbessern Sie das Nutzererlebnis Ihrer Mitarbeiter und Kunden.

Neue Kundenanforderungen, innovative Neueinsteiger und striktere Vorgaben von Regulierungsbehörden verändern die Versicherungsbranche von Grund auf.

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. Es ist Zeit, dass ein Wechsel von einem transaktionsorientierten hin zu einem beziehungsbasierten Modell stattfindet, bei dem die Kunden von heute zu den loyalen Fürsprechern von morgen werden.

Gleichzeitig verlangen immer strengere Vorschriften, dass Versicherungsunternehmen die Kontrolle über ihre Finanzen, ihre Sicherheit und ihre Daten verstärken, um das Vertrauen ihrer Kunden zu schützen. Nachhaltigkeit ist ebenfalls ein wichtiges Schlagwort geworden und angesichts neuer Branchenstandards verpflichten sich immer mehr Unternehmen zur Klimaneutralität. Es wird erwartet, dass Versicherer ihren Beitrag dazu leisten, unseren Planeten zu erhalten und lebenswerter zu gestalten. Ein solcher Strategiewechsel findet zum Wohl der gesamten Gesellschaft statt – er weckt Vertrauen und sorgt für größere Anerkennung.

Kundentreue, -zufriedenheit und -gewinnung lassen sich heutzutage nur mit nahtlosen digitalen Interaktionen erzielen. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Versicherer konstant für Interaktionen sorgen, die Vertrauen und Sicherheit vermitteln. Das gelingt nur mit den richtigen Systemen für ein herausragendes Nutzererlebnis.

Setzen Sie auf Modernisierungsstrategien, die grundlegende Herausforderungen beheben

Zur Bewältigung dieser Herausforderungen benötigen Versicherer moderne Systeme für die Policen- und Schadensverwaltung sowie gut organisierte Callcenter. Veraltete Systeme müssen aktualisiert werden, damit Anwendungen grundlegende Aufgaben wie Underwriting, Schadensbearbeitung und Risikomanagement übernehmen können. Das ist die Voraussetzung für die schnelle, präzise Entscheidungsfindung, die in der Versicherungsbranche solch eine wichtige Rolle spielt.

In einer hypervernetzten Welt sind komplexe, isolierte Tools für das Performance-Management völlig ungeeignet. Bei der Modernisierung muss die Zusammenführung von Daten und Einblicken aus allen Bereichen im Vordergrund stehen, um die Prozesse zu optimieren und zu beschleunigen. Nur mit einem einheitlichen Ansatz können Versicherungsunternehmen engere Kundenbeziehungen, eine größere Kundentreue und Umsatzsteigerungen erzielen. Genau hier setzt die Transformation des Versicherungsgeschäfts an.

10 der 15 größten Direktversicherer weltweit vertrauen auf Riverbed und unsere Lösungen werden branchenweit in mehr als 170 Ländern verwendet.

Investieren Sie in moderne, effiziente Versicherungssysteme

Viele Versicherungsunternehmen müssen ihren Betrieb von Grund auf modernisieren. An der Spitze mithalten kann nur, wer für herausragende Kundenerlebnisse sorgt, und dazu sind neue Technologien wie künstliche Intelligenz (KI) und moderne Analysefunktionen erforderlich.

Durch die Verbesserung der wichtigsten internen Anwendungen können Versicherungsunternehmen nahtlose, intuitive Interaktionen in allen Kanälen unterstützen – in On-Premises-, Hybrid- und Cloud-Umgebungen. Werden Telemetriedaten von allen Geräten, Anwendungen und Netzwerken in einer zentralen Plattform konsolidiert, erhalten Sie Einblicke und Kontextdaten zum Nutzererlebnis in der gesamten Infrastruktur.

Wenn Sie strategische Optimierungen vornehmen, um die Kosten zu reduzieren und die Prozesse zu straffen, können alle IT-Mitarbeiter Probleme schneller beheben.

Dadurch wird zum einen die MTTR verkürzt und zum anderen steigt die Zufriedenheit der Mitarbeiter, da sie sich wieder auf relevante Aufgaben konzentrieren können. So wird die Produktivität im gesamten Unternehmen verbessert.

Versicherer haben drei Möglichkeiten: Sie können eine eigene Versicherungsplattform aufsetzen, eine vorhandene aufrüsten (durch Optimierung des Codes oder der Systemarchitektur) oder sie durch kommerzielle Standardsoftware ersetzen.

„Uns wurde bewusst, dass wir mit unserem vorhandenen Tool für das Performance-Monitoring nicht erkennen konnten, wie das Nutzererlebnis unserer Kollegen tatsächlich aussah.“

Architekt für Digital-Workplace-Lösungen,
globaler Versicherungsanbieter

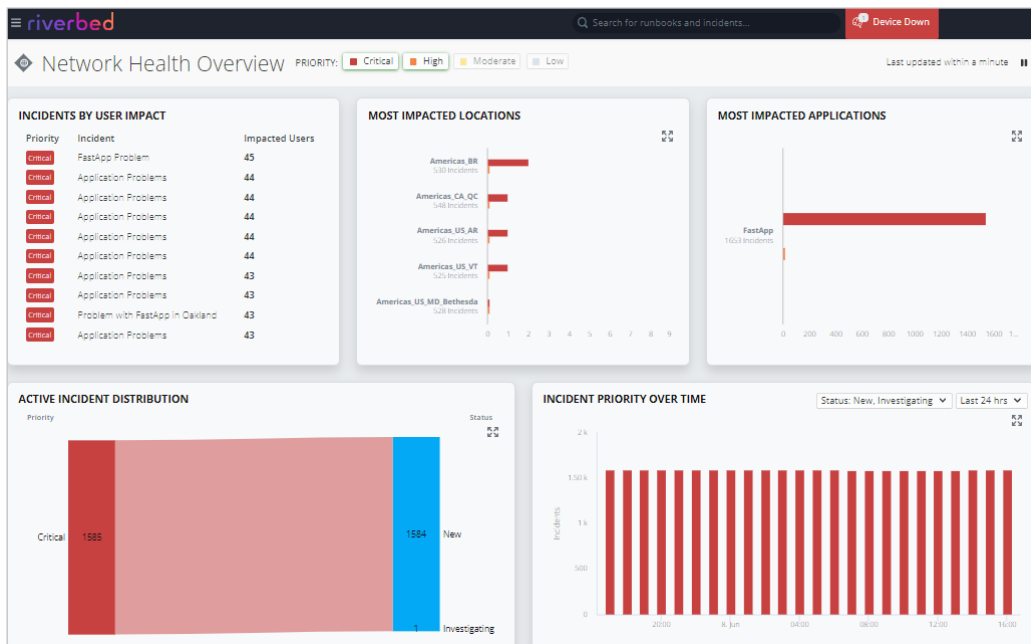


Figure 1: Mit den nach Priorität sortierten Informationen in Unified Observability ist eine effektivere Entscheidungsfindung möglich.

Schaffen Sie ein nahtloses Nutzererlebnis für Versicherungsprozesse

Da Kunden im Privatleben immer häufiger Cloud-Technologie nutzen, erwarten sie auch von ihrem Versicherungsanbieter entsprechende Angebote. Dazu können diverse Systeme ins Spiel kommen, zum Beispiel wenn ein Angebot auf einer Website oder in einer Filiale unterbreitet, später am Telefon mit einem Callcenter-Mitarbeiter besprochen und dann in der mobilen App abgeschlossen wird. Dabei erwarten sie für die 17 bis 27 Interaktionen, die für einen durchschnittlichen Kaufprozess notwendig sind, ein nahtloses Nutzererlebnis.

Versicherungsunternehmen benötigen daher eine Technologie-Umgebung, die zukunftssicher ist und ein effizientes, kundenorientiertes und kanalübergreifendes Nutzererlebnis ermöglicht.

Unified Observability ist da die ideale Lösung. Sie verringert die Komplexität der Infrastruktur, bietet einen umfassenden Überblick und reduziert die Risiken. So erhalten Versicherer die notwendigen Einblicke, um ihre Nutzererlebnisse zu verbessern, Kunden für sich zu gewinnen, die Risiken zu reduzieren, die Profitabilität zu steigern und ein nachhaltiges Umsatzwachstum sicherzustellen.

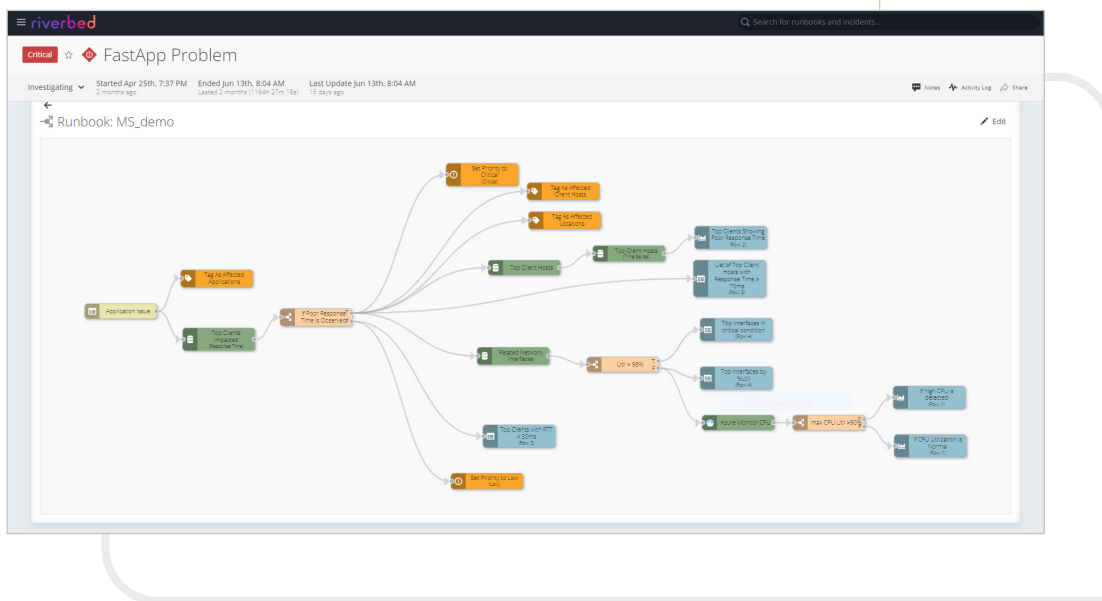


Figure 2: Unified Observability bietet die notwendigen Einblicke, damit Sie nahtlose, kanalübergreifende Nutzererlebnisse schaffen können.

Stärken Sie durch Risikoreduzierung und Compliance das Kundenvertrauen

Aufgrund der Einführung von Cloud- und SaaS-Lösungen sowie der Zunahme an hybriden Arbeitsmodellen und der Arbeit im Homeoffice sind Versicherungsunternehmen mittlerweile recht vielfältigen Sicherheitsbedrohungen ausgesetzt. Da die Risikoreduzierung zu den Grundpfeilern der Branche gehört, ist der Schutz des gesamten IT-Bereichs vor neuen Cyberbedrohungen unumgänglich.

Um Vertrauen zu schaffen und die strikten gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen, muss für die digitale Infrastruktur ein System für das Performance-Monitoring eingerichtet werden. Aktive Kennzahlen und Analysen für die Änderungsvalidierung, Sicherheitsmaßnahmen für den Schutz von Daten und Kommunikation und vereinfachte Governance- und Berichtsfunktionen spielen eine wichtige Rolle bei der Erstellung einer zuverlässigen Technologie-Umgebung mit Datenintegrität.

Die Einhaltung von Vorschriften und die Erfüllung der Kundenerwartungen sind nicht nur für die Risikoreduzierung relevant, sondern auch für andere Bereiche – zum Beispiel Nachhaltigkeit.

In vorkonfigurierten Dashboards lassen sich aussagekräftige Informationen zum Energieverbrauch und zu den CO2-Emissionen für Einzelpersonen und das gesamte Unternehmen abrufen. Von Anpassungen der Energieschema-Einstellungen bis zu Hinweisen bei unnötigem Energieverbrauch – mit den Lösungen von Riverbed können Versicherer sowohl die Kosten als auch die CO2-Emissionen reduzieren.

82% der CEOs in Versicherungsunternehmen stufen Cyberkriminalität als großes Problem ein.

KPMG, „2023 Insurance CEO Outlook“

72% der CEOs im Versicherungssektor geben an, dass ESG-Strategien (Umweltschutz, soziales Engagement und verantwortungsbewusste Unternehmensführung) bereits erfolgreich in ihrem Unternehmen verankert sind und zur Wertschöpfung beitragen.

Deloitte, „2024 Global Insurance Outlook“

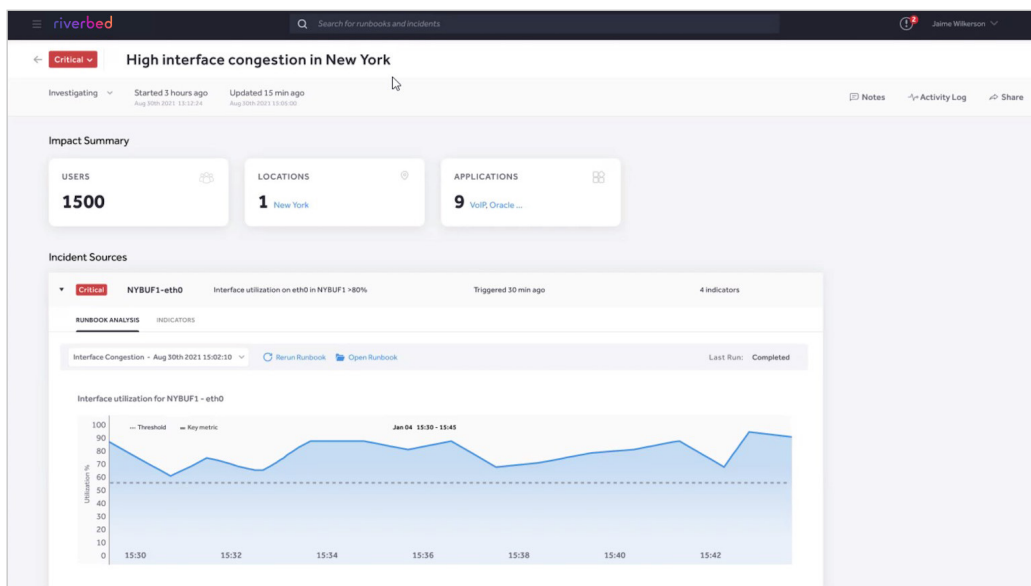


Figure 3: In vorkonfigurierten Dashboards lassen sich aussagekräftige Informationen zum Energieverbrauch und zu den CO2-Emissionen für Einzelpersonen und das gesamte Unternehmen abrufen.

Weitere Informationen

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 Produkten erhalten unsere Kunden aussagekräftige Einblicke und die Fähigkeit, sich an neue Situationen anzupassen – zwei wichtige Voraussetzungen, um kontextualisierte Nutzererlebnisse zu bieten, sich am Markt zu behaupten und die IT-Kosten zu reduzieren.

With SaaS-delivered AIOps, Riverbed proactively Unser über ein SaaS-Modell bereitgestellter AIOps-Service deckt proaktiv potenzielle Probleme auf und liefert Kontextinformationen für eine effiziente Behebung. Dadurch bleibt IT-Teams mehr Zeit für strategische Initiativen zur digitalen Transformation. Das erhöht nicht nur die Produktivität und das Engagement von Mitarbeitern wesentlich, sondern erlaubt auch die Bereitstellung von außergewöhnlichen, personalisierten Erlebnissen, die die Kundentreue nachhaltig fördern. So sichern Sie sich dauerhafte Rentabilität.

Weitere Informationen dazu, wie Unified Observability von Riverbed den Versicherungsbetrieb transformieren kann, finden Sie unter: riverbed.com/de/solutions/financial-services/.



Riverbed – Empower the Experience

Riverbed ist das einzige Unternehmen, das die gesamte Bandbreite an Telemetriedaten nutzt – vom Netzwerk über die App bis hin zum Endnutzer –, um jede Interaktion zu beleuchten und zu beschleunigen, damit Unternehmen eine nahtlose digitale Experience bieten und die Unternehmensleistung steigern können. Riverbed beeindruckt mit zwei branchenführenden Lösungen: dem Unified Observability-Portfolio, das die Integration von Daten, Erkenntnissen und Aktivitäten in die gesamte IT-Infrastruktur unterstützt und auf diese Weise eine nahtlose digitale Experience ermöglicht; und Riverbed Acceleration für die schnelle, agile und sichere Bereitstellung aller Apps – über jedes Netzwerk für Nutzer an jedem Standort. Gemeinsam mit unseren Tausenden von Partnern und branchenführenden Kunden auf der ganzen Welt optimieren wir jeden Klick und jede digitale Experience. Weitere Informationen erhalten Sie unter riverbed.com/de/.