

Die Gothaer digitalisiert Kundendialog mit Flixcheck



Die Gothaer digitalisiert kontinuierlich ihren Kundendialog: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice und im Agentur-Außendienst des Kölner Versicherers können ihre Prozesse jetzt mithilfe des webbasierten Kundendialogs des Essener Start-ups Flixcheck deutlich beschleunigen und für Kundinnen und Kunden effizienter gestalten. Die Gothaer hat die Software in ihr bestehendes CRM-System integriert. Die Zusammenarbeit soll im Jahr 2022 weiter ausgebaut werden.

Die Gothaer schaltet die nächste Digitalisierungsstufe und macht ihre Kundenkommunikation schneller und effizienter. „Wir erfüllen damit die veränderten Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden“, sagt Oliver Brüß, Vorstand Vertrieb und Marketing bei der Gothaer. „Kurze Kommunikationswege über verschiedene Medien hinweg sind essenziell, um uns für die digitale Zukunft zu rüsten.“ Aktuell nutzen in der Zentrale der Gothaer in Köln mehr als 250 Mitarbeitende aus den Bereichen Sach-, Leben- und Krankenversicherung sowie Marketing und Vertrieb die Lösung. Dazu kommen mehr als 600 Nutzerinnen und Nutzer in über 350 Agenturen.

Vom Termin bis zum Vertrag

Schlüssel für die neue Qualität und Geschwindigkeit im Kundendialog sind die digitalen Flixcheck-Formulare, mit denen die Nutzer*innen ihre bislang analogen Kontakte mit dem Unternehmen je nach Anlass digital gestalten können. Kundinnen und Kunden erhalten die Formulare zum Ausfüllen per Mail oder SMS und Messenger auf ihr Smartphone. Terminvereinbarungen oder -bestätigungen werden schnell und einfach verschickt und in den Kalender übernommen. Kundinnen und Kunden wiederum können Briefe mit digitaler Unterschrift, Verträge oder Angebote in einfacher und rechtssicherer Form digital übermitteln – darüber hinaus auch Fotos, zum Beispiel von einem Schadensfall. Alle Daten werden dabei streng nach den Vorgaben der DSGVO verarbeitet – und auf deutschen Servern gespeichert.

Außendienstmitarbeitende ersparen sich umständliche Arbeitsschritte

Nutzerinnen und Nutzer der Anwendung können alle Arbeitsschritte mit ihrem Internet-Browser umsetzen. Sie brauchen weder eine App noch ein spezielles Programm. Knapp 200.000 Kunden-Kommunikationen – sogenannte Checks – haben die Mitarbeitenden im Innen- und Außendienst

der Gothaer bereits umgesetzt, Tendenz steigend. Sie können aus ihrem CRM direkt zu Flixcheck wechseln. Benötigte Kundendaten werden automatisiert übernommen und eingetragen. „Wir ersparen den Außendienstmitarbeitenden umständliche Arbeitsschritte und können dadurch die Produktivität im Vertriebsalltag deutlich steigern“, erläutert Brüß. „Deshalb sehen wir großes Potenzial, um zusätzlichen Schwung in das Neukundengeschäft zu bringen.“ Die Zufriedenheitsrate der Endkunden, die mit Flixcheck kontaktiert wurden, liegt aufgrund dieser neuen digitalen Möglichkeiten bei über 97 Prozent.

Neugeschäftspotenzial durch Automatisierung

„Wir haben bei der Gothaer gezeigt, was Automatisierung im Kundendialog leistet und wie einfach neue Prozesse aufgesetzt werden können“, erklärt Andreas Baum, CEO bei Flixcheck. „Gute Kundenkommunikation bindet viel Zeit und Ressourcen. Insbesondere Vertriebler erleben die Digitalisierung geradezu wie einen Befreiungsschlag“, berichtet Baum, der zum Gründungsteam gehört, von seinen Erfahrungen. Denn viele alltägliche Abläufe können in Einzelschritte zerlegt und in digitale Standardformulare übertragen werden. „Der Effizienzgewinn wird unmittelbar spürbar, die Kontaktqualität leidet nicht“, betont Baum. Unter www.flixcheck.de kann man sich für einen 30-tägigen kostenfreien Test registrieren.