



Success Story

indatex AG optimiert Kommunikationsservices für Makler mit dem agentes Push Communication Agent

IT-Prozesse zwischen Versicherern und Maklern standardisieren und Medienbrüche beseitigen – diesem vielgeforderten Anspruch hat sich die Indatex Services for Finance and Insurance AG verschrieben. Das Starnberger Unternehmen bietet eine Plattform für papierlose Geschäftsprozesse in Maklerorganisationen an.

Unterstützung für die unternehmens-eigenen Kommunikationsprozesse erfährt das Unternehmen jetzt durch den agentes Push Communication Agent (aPCA).

Indatex

Das Makler-Branchennetz

Vor 2008 wurden für die Anmeldung eines KFZ die sogenannten Doppelkarten der Versicherer benötigt. Bereits seit 2008 wurde das Papierendokument durch ein elektronisches Zulassungsverfahren abgelöst. Seither erhalten Kunden von ihren Versicherungsanbietern eine elektronische Zulassungsbestätigung (eVB-Nummer). Diese besteht aus einer siebenstelligen Zahlen- und Buchstabenkombination, hinter der sich der Datensatz des Versicherungsnehmers verbirgt.

Manuelle Prozesse erhöhen Fehlerquote

Bisher teilten Makler oder Versicherungen ihren Versicherungsnehmern die eVB-Nummer manuell mit. Dieser Prozess war sehr aufwändig, barg Fehlerquellen und Haftungsrisiken für Makler. Der Kommunikationsprozess zwischen Maklern und Versicherungsnehmern sollte automatisiert und anlassgetrieben gesteuert werden – mit der Herausforderung, ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit zu gewährleisten.

Aus diesem Grund suchte die Indatex nach einer Softwarelösung, die zugleich eine kanalübergreifende Kommunikation für verschiedene Zielgruppen sowie eine individuelle Ansprache von Kunden ermöglicht. Indatex entschied sich für die Umsetzung der kommunikativen Aufgabe mit dem agentes Push Communication Agent (aPCA).

Automatisierte Kommunikationsprozesse

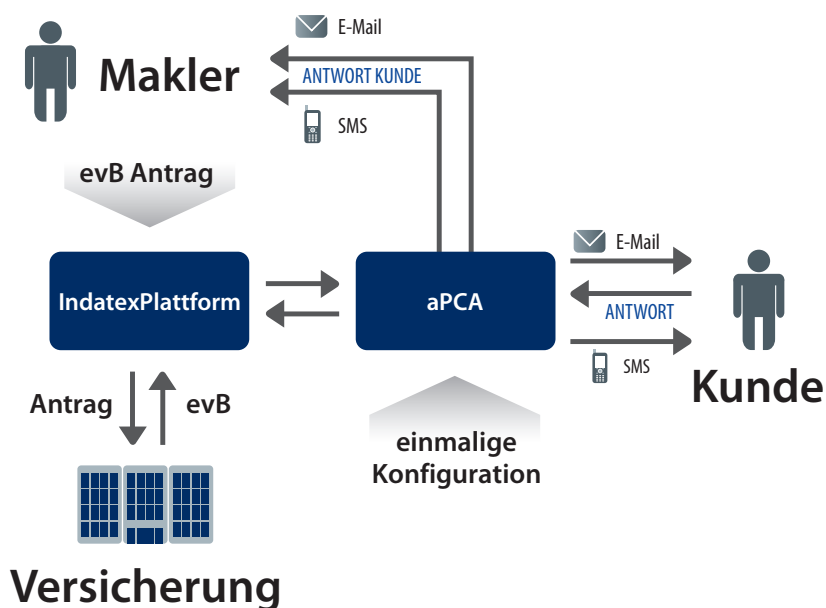
Die Lösung der agentes AG ermöglicht die automatisierte Durchführung von individuellen Kommunikationsprozessen über mehrere Kanäle. Für die Indatex definierte und realisierte agentes diverse Kommunikationsservices für Makler.





Hohe Kundenzufriedenheit durch Übermittlung per E-Mail oder SMS

Über einen Projektzeitraum von nur vier Monaten wurden diese Kommunikationsprozesse in der Indatex Advanced Processing (IAP) Plattform realisiert. Hierzu wurde der aPCA in Betrieb genommen und auf die Bedürfnisse der Makler angepasst. Durch die flexiblen Schnittstellen und die funktionale Adaptierbarkeit konnte der aPCA problemlos an die Plattform IAP angebunden werden. Im nun optimierten Kommunikationsprozess rund um die Vergabe und Übermittlung von eVB-Nummern, werden diese jetzt automatisiert per E-Mail oder SMS an die Versicherungsnehmer weitergegeben. Für die angeschlossenen Makler und Versicherungen bedeutet dies, dass manuelles Eingreifen in den Kommunikationsprozess entfällt. Zudem können die Versicherungsnehmer zeitnah mit einer eVB-Nummer bedient werden. Makler und Versicherungen profitieren von einer gestiegenen Kundenzufriedenheit und von verkürzten Prozesslaufzeiten.



Elmar Reindl,

Vorstand der Indatex Services for Finance and Insurance AG

„Durch den Einsatz des aPCA konnten wir die Zufriedenheit unserer angebundenen Makler spürbar verbessern und deren manuellen Aufwand z.B. bei der Vergabe von eVB-Nummern deutlich reduzieren.“

Über Indatex Services for Finance and Insurance AG

Indatex AG betreibt Deutschlands zentrale B2B-Transaktionsplattform indatexAP (Advanced Processing) zwischen Versicherungsunternehmen auf der einen Seite und freien Vermittlern/Maklerunternehmen auf der anderen Seite. Indatex AP ermöglicht die elektronische und automatisierte Abwicklung der Geschäftsprozesse zwischen diesen Geschäftspartnern. Über 6.000 Makler- und Vertriebsorganisationen sind bereits registrierte indatex-Partner. Auf Versichererseite wird das System mittlerweile von einer Reihe namhafter Gesellschaften, wie z.B. AXA, CSS, Gothaer, VHV und Württembergische genutzt. Das Unternehmen wird von den Vorständen Elmar Reindl, Klaus Stehle und Uwe Schröter geführt.

agentes AG

Firmensitz Stuttgart | Rappellenstraße 17 | 70191 Stuttgart
 Telefon: +49 (0)7 11 / 258 57-0 | Fax: +49 (0)7 11 / 258 57-299
Internet info@agentes.de | www.agentes.de

Sie haben Interesse?

Hier finden Sie weitere Informationen und können gerne Kontakt zu uns aufnehmen:
www.agentes.de/apca