



5 Erfolgsrezepte für den Verkauf von Versicherungen im digitalen Zeitalter



EIN PEGA
E-BOOK

Build
for
Change®

Versicherungsträger sind heutzutage mit schwierigen Herausforderungen konfrontiert: Wie lassen sich Verkaufskanäle anpassen, um dem Wettbewerbsdruck von Direktversicherern zu begegnen, und gleichzeitig neue digitale Versicherungstechnologien implementieren? Sie müssen Ihre Unterstützung von Verkaufsteams (interne und unabhängige Vertreter, Makler, Finanzplaner) grundlegend umstellen, damit Prämien weiterhin kontinuierlich wachsen, Abläufe beschleunigt werden und jeder im Versicherungsverkauf von Wachstumschancen profitiert.

Ihr neues Modell sollte dabei auf manuelle Prozesse verzichten, die von der Fachkompetenz einzelner Mitarbeiter abhängen. Stattdessen sollte der Schwerpunkt darauf liegen, dass Vertreter die besten Angebote für jeden Versicherungsnehmer und jede Situation selbst ermitteln können. Das bedeutet: Sie müssen Vertreter mit agilen Technologien unterstützen, die höhere Verkaufszahlen fördern und den Wert jedes Versicherungsvertrags maximieren.

Mit diesen fünf wichtigen Maßnahmen können Sie den Wert Ihrer Verkaufskanäle steigern und die Effektivität Ihres internen Verkaufsteams verbessern:

1. Unterstützen Sie den Erfolg Ihrer Vertreter mit den richtigen Tools.
2. Erzielen Sie mit verwertbaren Einblicken mehr Umsatz.
3. Bauen Sie profitable, langfristige Beziehungen auf.
4. Erfüllen Sie die Anforderungen von Versicherungsnehmern in Echtzeit.
5. Lernen Sie aus Ihren Erfolgen.

1 Die richtigen Tools für Ihr Verkaufsteam

Wie können Sie die Effektivität Ihres Verkaufsteams steigern? Ganz einfach: Mit Tools, die Vertreter wirklich wollen und proaktiv nutzen werden.

Mobilgeräte, Portale, Produktivitätstools wie Microsoft Office: Nicht alle Vertreter arbeiten auf die gleiche Weise. Deshalb sollten Sie zunächst Tools bereitstellen, die individuelle Arbeitsweisen am Computer und Funktionalitäten so unterstützen, dass Ihr Team produktiver wird und jeder sein Fachwissen bestmöglich einbringen kann.

Geben Sie Vertretern dann Tools an die Hand, mit denen sich Best Practices für den Verkauf umsetzen lassen und Ihre Produktstrategie in den Verkaufsprozess integriert werden kann. So schaffen Sie eine leistungsstarke Kombination für größere Erfolge.

Erweitern Sie die Lösungen schließlich durch künstliche Intelligenz, die verwertbare Einblicke liefert und alle relevanten Transaktionen über den Desktop des Vertreters ausführen kann.



2 Mehr Umsatz mit verwertbaren Einblicken

Unterstützen Sie Ihr Verkaufsteam mit hilfreichen Informationen, um Policen im Einklang mit Ihrer Gesamtstrategie abzuschließen.

Mit künstlicher Intelligenz und Echtzeitdaten können Sie:

- Erkenntnisse über Kunden sofort nutzen, um Tipps für Verkaufsaktivitäten zu geben und Prozesse und Angebote so abzustimmen, dass ein Vertrag höchstwahrscheinlich abgeschlossen wird
- dynamische Verkaufsstrategien entwickeln, die personalisiert und für jede Verkaufschance angepasst werden können
- Interaktionen kontinuierlich mit kontextbezogenen, relevanten Empfehlungen optimieren

So erhalten Sie eine dynamische Verkaufsplattform, die Vertreter bei der Erstellung relevanter, individueller Angebote unterstützt.



3 Aufbau profitabler, langfristiger Beziehungen

Erfolgreiche Vertreter haben die einzigartige Fähigkeit, langfristige Beziehungen zu schaffen und zu vertiefen – die Grundlage für profitable Geschäfte.

Mit einem Vertragsabschluss ist eine Kundenbeziehung nicht beendet. Vertreter müssen sich stets überlegen, wie sie Kunden binden und die Beziehung mit der Zeit optimieren können.

Die Next-Best-Action-Technologie von Pega passt Strategien kontinuierlich für den Kundenkontakt an, damit Vertreter aus jeder Interaktion (proaktiv oder reaktiv) einen Mehrwert schöpfen können. Mit der dynamischen, kontextbezogenen Anpassung von Vorgehensweisen und Angeboten je nach Situation, Kunde und Geschäftszielen kann eine intelligente Softwarelösung Vertretern dabei helfen, Kunden besser zu verstehen. Und das schafft die Grundlage für langfristige Beziehungen, von denen alle profitieren.



4 Echtzeit-Service für Versicherungsnehmer

Dauert der Service zu lange, kann das kurz- oder langfristig zu Kundenverlust führen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie schnell genug handeln können, damit aus Chancen auch Erfolge werden.

Verkaufsmitarbeiter müssen schnell reagieren können – ob bei Vertragsunterzeichnungen mit neuen Kunden oder wenn sich eine Gelegenheit zum Cross- oder Upselling bietet. Die richtige, sofortige Verkaufsaktivität erhöht die Wahrscheinlichkeit einer Vertragsunterzeichnung.

Doch leider wird dies oft durch die schleppende Zusammenarbeit von Front- und Backoffice verhindert. Das lässt sich vermeiden, wenn Sie die nötigen Support-Tools direkt in die Computer und Portale der Vertreter integrieren. Damit werden Front- und Backoffice in Echtzeit miteinander verknüpft. Vertreter können direkt auf die Tools zugreifen, die sie brauchen (wie das Vorgangsmanagement). Das vereinfacht die Bearbeitung enorm, die nun übergreifend über isolierte Datenbestände und Systeme funktioniert und schnelle Lösungen ermöglicht.



5 Aus Erfolgen lernen

Nutzen Sie Ihr gesammeltes Wissen, um die nächste Generation von Versicherungs- und Finanzvertretern zu unterstützen.

Indem Sie die Erfahrungen routinierter, erfolgreicher Vertreter in eine Anwendung einfließen lassen und mit Echtzeitdaten, künstlicher Intelligenz und Wissensmanagement kombinieren, kann Ihr Verkaufsteam leichter neue Kunden gewinnen und den Umsatz mit Bestandskunden steigern.

Mit intelligenten Tools, um den Effekt von Verkaufsstrategien im Vorfeld durchzuspielen, können Sie Ihr Know-how aus früheren Interaktionen nutzen, um die Next Best Action für jeden Versicherungsnehmer zu bestimmen. Gemeinsam mit einer Leistungskontrolle in Echtzeit lässt sich so aus bisherigen Erfolgen lernen, um aktuelle Vorgänge und Abläufe zu optimieren. Durch dieses Wissensmanagement hat jeder Vertreter dann zum gewünschten Zeitpunkt Zugang zu Lernangeboten und Informationen.



Mit Pega wird jeder Vertreter zum Top-Verkäufer

Um die konkreten Anforderungen von Versicherern zu erfüllen, führt Pega® Sales Automation for Insurance isolierte interne Datenbestände zusammen. Vertreter können sich so einfach über den Wert, die Bedürfnisse und die Abschlusswahrscheinlichkeit von Versicherungsnehmern informieren.

Mit Pega können Sie allen Vertretern zu Spitzenleistungen verhelfen – unabhängig von Kenntnissen oder wie lange die Person schon in Ihrem Team ist. Nutzen Sie künstliche Intelligenz, um jede Verkaufsinteraktion zu personalisieren und den Leistungsumfang dynamisch auf die individuellen Bedürfnisse von Versicherungsnehmern abzustimmen. Optimieren Sie jede Interaktion und integrieren Sie Front- und Backoffice nahtlos, damit jeder Vertreter in Echtzeit reagieren kann. Schaffen Sie eine agile, intelligente Verkaufsplattform, die die Produktion beschleunigt und das Geschäftspotenzial für kommende Generationen maximiert.





ÜBER PEGASYSTEMS

Pega bietet innovative Software, mit der komplexe Geschäftsprozesse auf genial einfache Art umgesetzt werden können. Die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen von Pega verhelfen seit 1983 führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen. Unsere Low-Code-Plattform mit skalierbarer Architektur gibt Nutzern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren, erweitern und modifizieren können – so werden die strategischen Anforderungen unserer Kunden effizient erfüllt.

Weitere Informationen finden Sie unter WWW.PEGA.COM/DE.