Prämien verständlich erklären

earnix

Erklären Sie alle Änderungen an den Prämien, bevor Vertrauen verloren geht.

Prämienbezogene Anfragen machen bis zu 50 % des Callcenter-Aufkommens aus und zählen damit zu den kritischsten Momenten in der Customer Journey einer Versicherung.

Gleichzeitig erfordert die Beantwortung selbst einer einzigen Kundenfrage oft den Umgang mit 3 bis 5 verschiedenen Systemen sowie tiefes Wissen über Pricing-Regeln, Underwriting-Richtlinien und Policeninformationen. Bis diese Expertise aufgebaut ist, vergehen bis zu 2 Jahre – während Mitarbeitende im Schnitt nur 1,5 Jahre in einem Unternehmen bleiben.

Von der Pricing-Entscheidung zur kundenfreundlichen Erklärung

Immer wenn sich eine Prämie ändert – sei es bei einer Verlängerung, einer Neutarifierung, einer Vertragsänderung oder einer Tarifaktualisierung –, nutzt *Engage-It* Pricing Intelligence, um die Entscheidung hinter der Prämie nachvollziehbar zu machen.

Anstatt Informationen aus mehreren Systemen zusammenzutragen, erhalten Mitarbeitende eine klare Erklärung dazu, was sich geändert hat, warum sich die Prämie geändert hat und wie sie dies dem Kunden verständlich erläutern können.

1 — 2 — 3

Vernetzen
Greifen Sie auf Daten aus vorhandenen Pricing-, Policen- und Kundensystemen zu.

Erklären
Übersetzen Sie Prämienanpassungen in regelkonforme, kundenorientierte Erklärungen.

Interagieren
Stellen Sie über Beratung, Kontaktcenter und digitale Kanäle einheitliche Erklärungen bereit.

Was sehen die Beratenden?

- → **Verständliche Erklärung** von Prämienänderungen
- → **Wichtigste Faktoren** für den Anstieg
- → **Gebrauchsfertige Erklärungen** in natürlicher Sprache
- → **Weitere Details** bei Bedarf verfügbar

Keine Recherche. Keine Spekulationen. Keine Eskalation.



Entscheidende Momente, in denen *Engage-It* Mehrwert schafft

Prämienerhöhungen bei Verlängerung I Eingehende Anfragen zu Prämien I Vertragsänderungen während der Laufzeit I Regulatorische oder marktbedingte Anpassungen I Digitale Self-Service-Verlängerungen

Kundenzufriedenheit und -bindung verbessern	Weniger Eskalationen und geringere Reibung im Betrieb	Mehr Transparenz und höheres Kundenvertrauen

Weitere *Engage-It*-Anwendungsfälle entdecken:

Automatisierung der Glas-Schadensabwicklung I Produktexpertise am Point of Sale I Produktempfehlungen

Mehr erfahren