



SightCall für Versicherungsunternehmen

Innovation in der Schadenbearbeitung durch visuelle Unterstützung

SightCall, die führende Plattform für visuelle Unterstützung, verschafft Versicherungsunternehmen die Möglichkeit, durch Live-Video und digitale Prozessautomatisierung bessere Geschäftsergebnisse und Kundenservice zu erreichen.

Die digitale Transformation verändert auch den Versicherungsmarkt, und fordert Versicherer, Ihre Angebote und Geschäftsmodelle innovativer zu gestalten. Schnittstellen zum Kunden müssen konsequent an neue Kundenerwartungen angepasst werden.

Innovation ist ein Muss, um im Markt mitzuhalten und so sollten sich Versicherer Technologien wie Live-Video, Augmented Reality, Artificial Intelligence und digitale Prozessautomatisierung zu Nutze machen, um ihr Serviceportfolio zu überarbeiten und Wettbewerbsvorteile zu realisieren.

SightCall unterstützt Versicherer bei der Optimierung der drei wertvollsten und unentbehrlichsten Assets:

Zeit - durch einen schnelleren Versicherungsabschluss, kürzere Schadenbearbeitungszeiten und höhere Problemlösungsraten, spart SightCall Ihrer Organisation Zeit, ermöglicht effizientere Prozesse, und schafft neue digitale Services, die Ihre Kunden beeindrucken und binden.

Kosten - durch die Verbesserung der Kundenbindung, die Senkung der Kosten pro Schadenfall, die Verringerung von Betrug und zusätzlichen Schadenmeldungen, sowie die Reduzierung von unnötigen Vor-Ort-Einsätzen, ermöglicht SightCall Ihrem Unternehmen, sowohl die jährliche Kostenquote als auch die jährliche Schadenquote zu senken.

Kenntnisse - SightCall steigert die Produktivität Ihrer Schadenregulierer, ermöglicht einen besseren Austausch von Informationen, erleichtert die Einarbeitung und die Schulung und verbessert die Überwachung und Erfassung wichtiger Informationen während der Schadenbearbeitung und -regulierung.

Anwendungsfall: Nachhaltigkeit - CO2 Rechner

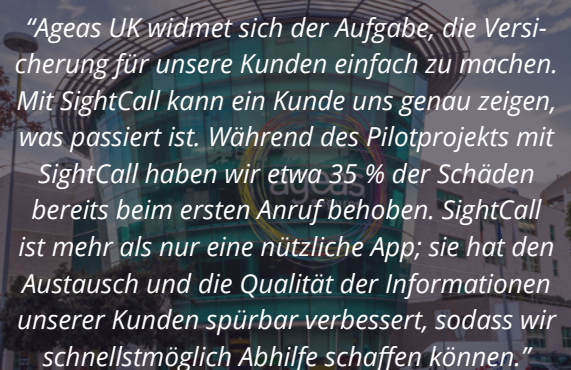
Zwei Jahre nach dem Einsatz von SightCall hat eines der größten Versicherungsunternehmen der Welt unseren Nachhaltigkeits-Rechner genutzt und ermittelt, dass folgende Einsparungen erzielt wurden:

14 Millionen Kilometer an unnötigen Reisen

2.100 Tonnen CO2

200.000 Stunden an Expertenzzeit

ca. 4 Millionen € an Reisekosten



“Ageas UK widmet sich der Aufgabe, die Versicherung für unsere Kunden einfach zu machen. Mit SightCall kann ein Kunde uns genau zeigen, was passiert ist. Während des Pilotprojekts mit SightCall haben wir etwa 35 % der Schäden bereits beim ersten Anruf behoben. SightCall ist mehr als nur eine nützliche App; sie hat den Austausch und die Qualität der Informationen unserer Kunden spürbar verbessert, sodass wir schnellstmöglich Abhilfe schaffen können.”

Direktor, Schadenabteilung, Ageas UK

Führende internationale Versicherungsexperten, die uns vertrauen



Mit der Plattform für visuelle Unterstützung von SightCall können Sie:

Betrug reduzieren

Durch klare Visualisierung des Schadens, genauer Standortüberprüfung, besserer Informationen für Kostenvoranschläge und überwachter Reparaturen.

Schadenbearbeitungszeit verkürzen

Schnelle Schadenbeurteilung, Kostenvoranschläge für Reparaturen und zügige Auszahlung von Erstattungen, um die Bearbeitungszeit deutlich zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Kundenzufriedenheit stärken

Überzeugung von Kunden durch smarte Kundenservices, die Zeit sparen, Ressourcen optimieren und das allgemeine Kundenerlebnis verbessern.

Umsatz und Abschlüsse steigern

Interaktion und Verhandlungen mit einer größeren Anzahl potenzieller Kunden in kürzerer Zeit.

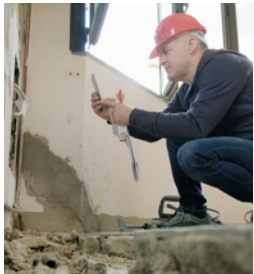
Schadenregulierungskosten senken

Verbesserung Ihrer Geschäftsergebnisse mit erhöhter Due Diligence, reduzierten Reiseaufwänden und verbesserter Produktivität der Schadenregulierer.

Nachhaltigkeitsbemühungen erhöhen und Ergebnisse quantifizieren

Reduzierung der CO2-Emissionen und Errechnung der Einsparungen, die durch den Verzicht auf Vor-Ort-Besuchen von Experten erzielt werden, mit genauen Messwerten und Berichten, die zu den Nachhaltigkeits-KPIs Ihres Unternehmens beitragen.

Anwendungsfälle in der Versicherungsbranche



Versicherungsabschluss und Risikobewertung

Die versicherungstechnischen Inspektionen werden mit Remote-Video durchgeführt. Somit profitieren die Kunden von einem schnellen, digitalisierten Verlauf des Versicherungsabschlusses inklusive Live-Videounterstützung für die Überprüfung von Vermögensgegenständen, Immobilien und Unterlagen, um das Risiko zu bewerten und eine angemessene Prämie für die Police zu ermitteln.

Funktion: Ultra HD-Fotos und Videoaufzeichnungen von relevanten Inspektionen aus der Ferne und Ablage dieser direkt in einer Kundenakte für u.a. Schulungen, Auditierungen und zukünftige Abschlüsse.



FNOL (initiale Schadenmeldung)

Versicherungsnehmer werden durch eine vollständig digitalisierte Schadenmeldung (FNOL) geführt, in der die Details des Schadens, des Diebstahls oder der Beschädigung eines versicherten Vermögenswerts bereits vor der Einreichung eines formellen Schadenfalls erfasst werden. Die Schadensachbearbeiter prüfen die vorab übermittelten Informationen, um den FNOL-Bericht zu sichten, bevor sie sich mit dem Kunden über eine Live-Videositzung in Verbindung setzen, um eventuell fehlende Informationen zu einem Schadenfall zu erfassen. Der Schadenregulierer kann den Schaden direkt beheben oder die Daten an einen externen Fulfillment-Anbieter weiterleiten.

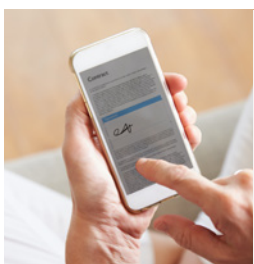
Funktion: Mit der Geolokalisierungsfunktion von SightCall können Sie den genauen Standort des Versicherungsnehmers, der eine FNOL-Anfrage stellt, überprüfen und so das Betrugsrisiko senken.



Schadenbewertung, Wertbestimmung und Qualitätskontrolle

Die Schadenregulierer sehen den Schaden in Echtzeit per Live-Video mit dem Versicherungsnehmer. Alle Fotos, Videos und Unterlagen werden erfasst und an einen externen Dienstleister weitergeleitet, damit dieser einen genauen Kostenvoranschlag für die Reparaturarbeiten erstellt. Während des Reparaturvorgangs und vor der Freigabe werden die Arbeiten umfassend geprüft, um sicherzustellen, dass sie den erforderlichen Sicherheits- und Qualitätsstandards entsprechen und dass der Versicherungsnehmer mit dem Ergebnis zufrieden ist.

Funktion: Augmented Reality ermöglicht genaue remote Schadenmessungen und Schätzungen der erforderlichen Arbeiten.



Umsatz und Abschlüsse

Neue potenzielle Kunden können bequem von zu Hause aus per Live-Video mit ihrem Versicherer Kontakt aufnehmen, wodurch mehr Abschlüsse in kürzerer Zeit ermöglicht werden. Gesetzliche Unterlagen und Verträge können gemeinsam genutzt und Unterschriften sicher eingeholt werden, um eine schnelle und effiziente Abwicklung zu gewährleisten.

Funktion: Die Live-Sprachübersetzung von SightCall ist hilfreich, um die Kommunikation zwischen unterschiedlich sprachigen Beteiligten zu verbessern.