

ERSTKLASSIGES KUNDENERLEBNIS BEIM FINANZDIENSTLEISTER

Kundenerlebnis ist nicht nur ein anderes Wort für Kundenzufriedenheit. Für ein optimales Erlebnis reicht es nicht, nur Erwartungen zu erfüllen. Es geht darum, an jedem Punkt der Customer Journey besser mit den Kunden zu interagieren. Durch positive Kundenerlebnisse wächst die Bindung an das Unternehmen und die Treue zur Marke. Die Menschen kaufen mehr und geben bessere Bewertungen ab – doch nur, wenn jeder Schritt stimmt und die richtigen Informationen die Grundlage bilden. Die Plattform Iron Mountain InSight® ermöglicht das durch ein hochgradig vernetztes Informationsmanagement und bietet Versicherungsunternehmen und Finanzinstituten endlose Möglichkeiten, die Erwartungen ihrer Kunden weit zu übertreffen.

SZENARIO 1

RUNDUM DIGITALES SCHADENMANAGEMENT

- > Schadenmeldung über mehrere Kanäle möglich
- > Zugriff auf alle Vertragsunterlagen und -dokumentation, um die Deckung zu bestimmen
- > Einsatz von KI zur direkten Verarbeitung einfacher Fälle

Beispiele: Kaputte Windschutzscheibe, Erstattung von Mietwagenkosten usw.

- > Automatisierte Erstellung des Arbeitsablaufs für komplexe Fälle

Beispiele: Gebäudeschäden, Körperverletzung, Autounfall usw.

- > Nutzung von KI zur Fallsegmentierung

Beispiele: Fallzuweisung an qualifizierteste Mitarbeiter*innen

- > Automatisches Erstellen von Standard-Ordnerstrukturen je nach Schadensart für schnellere Prüfung

- > Bessere Erkennung von Betrugsverdachtsfällen durch Einsatz von KI

- > Automatisierte Kundenbenachrichtigungen zum Bearbeitungsstatus, um Nachfragen zu vermeiden
- > Mobiles Erfassen von Fotos und Rechnungen

SZENARIO 2

EINFACHERE VERGABE VON HYPOTHEKENDARLEHEN

- > Einsatz von KI für das automatische Erfassen und Prüfen von Kreditformularen
- > Automatische Erkennung und Indizierung aller Dokumente für die Kreditvergabe, z. B. Steuerelemente, Gutachten, Lohnabrechnungen, Eigentumsurkunden usw.
- > Vermeiden einfacher Vergleichsaufgaben (z. B. zum Überprüfen von Formulardaten), um sich stärker auf das Kundenerlebnis konzentrieren zu können

- Automatische Routineberechnungen, z.B. Ermittlung des Jahreseinkommens auf Grundlage der Lohnabrechnungen

- Optimierte Arbeitsabläufe zur automatischen Weiterleitung von Ausnahmen an die relevanten Mitarbeiter*innen

- Weniger Kosten, beschleunigte Kreditgenehmigung und höhere Produktivität durch Wegfall von Nachbesserungsarbeiten

- Kreditentscheidungen innerhalb von Stunden oder Tagen statt Wochen

SZENARIO 3

SCHNELLERE VERTRAGSABSCHLÜSSE

- Schnellere Underwriting-Entscheidungen durch automatisierte Echtzeitverarbeitung von Versicherungsanträgen

- Nutzung von mehr Informationen aus mehr Quellen als je zuvor (Wetter, GPS, Karten, soziale Medien usw.), um ein akkurateres Risikoprofil zu erstellen und den optimalen Preis zu finden

- Einsatz von KI zum Erkennen von Prämienbetrug bei Versicherungsanträgen, z.B. Inkonsistenzen hinsichtlich Anzahl und Alter der Fahrer, gefahrenen Kilometern pro Jahr oder landwirtschaftlicher Nutzung

- Automatisierte Prozesse zur Reduzierung menschlicher Fehler, Auswertung von Inkonsistenzen und Echtzeitüberprüfung von Informationen

SZENARIO 4

ECHTZEIT-KUNDENERLEBNIS BEI KREDITANTRÄGEN

- Prognose der Wahrscheinlichkeit von Betrug oder Zahlungsverzug mithilfe vorhandener Daten und Inhalte sowie externer Informationsquellen

- Einsatz von KI, um Richtlinien für eine faire Kreditvergabe einzuhalten

- Einsatz von maschinellem Lernen, um größere Datenmengen aus traditionellen und neuartigen Quellen für bessere Kreditentscheidungen zu verarbeiten

- Echtzeit-Benachrichtigung von Kunden über die Kreditvergabe über beliebige Geräte

- Weniger Kosten durch Vermeidung manueller Due-Diligence-Prozesse

DE 0800 408 0000 | [IRONMOUNTAIN.DE](https://www.ironmountain.de)

AT +43 (0) 2287 30 544 | [IRONMOUNTAIN.CO.AT](https://www.ironmountain.co.at)

CH 0800 00 24 24 | [IRONMOUNTAIN.CH](https://www.ironmountain.ch)

ÜBER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), bietet Informationsmanagementdienste, mit denen Unternehmen die Kosten und Risiken bei der Verwaltung ihrer physischen und digitalen Daten reduzieren und ihre Effizienz erhöhen können. Iron Mountain wurde 1951 gegründet und verwaltet Milliarden von Informationsbeständen für Unternehmen weltweit. Dies beinhaltet gesicherte und archivierte Daten, elektronische Dateien, Dokumenten-Digitalisierung, Geschäftsdokumente, die sichere Vernichtung von Daten und Dokumenten und vieles mehr. Weitere Informationen finden Sie auf unseren Unternehmenswebseiten.

© 2021 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Bergsymbol sind registrierte Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.