

Weniger Abbrüche, mehr Abschlüsse

Digitale Identitätsprüfung verkürzt bei der Groupe Mutuel den Antragsprozess von sieben Tagen auf sieben Minuten.

KARIM NEMR

Die Groupe Mutuel beschloss 2022, ihren Onboarding-Prozess für Versicherungskundinnen und -kunden neu aufzusetzen. Heute können jene, die einen Vertrag abschliessen möchten, zwischen einem papierbasierten und einem digitalen Antragsprozess wählen. PXL Vision unterstützt die Identitätsprüfung in diesem neuen Verfahren mit seinen digitalen Identifikationslösungen.

Papier ist geduldig, die Kundin nicht

Vor der Einführung der digitalen Alternative von PXL Vision mussten potenzielle Versicherte (sowohl Neukundinnen und -kunden als auch solche, die bereits über eine Police der Groupe Mutuel verfügten) einen Antragsprozess durchlaufen, der an entscheidenden Stellen primär papierbasiert funktionierte.

In einem ersten Schritt gaben die Antragsstellenden ihre notwendigen persönlichen Daten auf der Website des Unternehmens ein, um Zugang zum Online-Kundenbereich zu erhalten. Nach einer ersten Bearbeitung des Antrags sandte Groupe Mutuel den Antragstellenden die erforderlichen Zugangsdaten per Post. Mit diesen konnten sie ihre Registrierung abschliessen.

Das in Teilen analoge Verfahren erfüllte zwar formell alle notwendigen Sicherheitsanforderungen an die persönlichen Daten der Antragstellenden, war aber auch mit erheblichen Kosten verbunden. Insbesondere mussten potenzielle Versicherte zwei bis vier Tage warten, bis sie

ihre Anmeldedaten erhielten. Insgesamt benötigten Kunden so bis zu einer Woche, um ihren Antragsprozess abzuschliessen. Diese Verzögerungen führen zu vermehrten Abbrüchen bei der Anmeldung potenzieller Kundinnen und Kunden. Bei durchschnittlich über 4000 Anmeldungen pro Monat und einer Abbrecherquote von rund 40 Prozent lag rein prozessbedingt ein für das Unternehmen erhebliches Umsatzpotenzial brach.

Darüber hinaus belastete der analoge Prozess den Kundendienst der Groupe Mutuel. «Das alte Verfahren kostete uns viele potenzielle Kunden. Deshalb wollten wir eine Lösung implementieren, die

sowohl sicher als auch schnell sowie für unsere Kunden möglichst komfortabel ist», erklärt Jonathan Valour, Senior Product Manager bei Groupe Mutuel.

Sieben Minuten statt sieben Tage

Gemeinsam mit PXL Vision implementierte Groupe Mutuel ein neues digitales Verfahren, das als Alternative zum papierbasierten Prozess fungiert. Mit dieser Option können sich Kunden online anmelden, ihre Identität über die Lösung von PXL Vision verifizieren, sofort ihren neuen Versicherungsvertrag unterzeichnen sowie ihren Zugang zum Online-Kundenbereich aktivieren. Dank der In-

tegration der automatisierten Identitätsüberprüfung benötigt der gesamte Prozess heute lediglich rund sieben Minuten, ist komfortabel für die Antragstellenden und entlastet den Kundendienst. So konnten die Kosten je Kunde halbiert werden.

Mit neuen digitalen Verfahren hat sich aber insbesondere die Konversionsrate der Gruppe deutlich erhöht. Ein Vergleich der Abbruchquoten des Papierverfahrens mit denen im digitalen Prozess zeigt: Während die Zahl der Abbrüche um rund 80 Prozent gesunken ist, konnte Groupe Mutuel ihre Conversions mehr als verdoppeln.

Weniger Aufwand, mehr Zufriedenheit

Besonders wertvoll sind die digital registrierten Kunden für die Groupe Mutuel auch, weil die Pflege dieser Konten für die Gruppe mit geringeren Kosten verbun-

den ist und zugleich ein individuell zugeschnittenes und einfaches Upselling ermöglicht wird.

Oder wie Jonathan Valour es ausdrückt: «Die Zusammenarbeit mit PXL Vision ist für uns und unsere Kunden auf mehreren Ebenen vorteilhaft. Heute sind wir in der Lage, Anträge ohne Aufwand zu bearbeiten und unseren Kundinnen und Kunden genau die Art von unkomplizierter Versicherung zu bieten, die sie brauchen, wenn sie sie brauchen. Wir schaffen so einen echten Mehrwert für unsere Kunden und für unser Unternehmen.»

In der Folge ist auch der Net-Promoter-Score, der angibt, bis zu welchem Grad Kunden ein Unternehmen aufgrund ihrer eigenen Erfahrungen weiterempfehlen würden, gestiegen.

Karim Nemr, Gründer und Chief Business Officer, PXL Vision, Zürich.



Wie lautet schon wieder meine Mitgliedsnummer? Prozesse schlank halten.

JEAN-CHRISTOPHE BOUTKREYSTONE

Die Partner

Groupe Mutuel ist ein führender Schweizer Krankenversicherer. Als Vollversicherer ist das Unternehmen in den Bereichen berufliche Altersvorsorge, Lebensversicherung und Unternehmensversicherung aktiv. Mehr als 1,3 Millionen Kundinnen und Kunden sind über die Krankenkassen der Groupe Mutuel versichert, sowohl in der obligatorischen Krankenversicherung als auch in Zusatzversicherungen. Etwa 28 000 Unternehmen verlassen sich auf die Versicherungen der Groupe Mutuel. Die Versicherungsunternehmen der Gruppe bieten ihnen ein umfassendes Repertoire an Kranken-, Rechtsschutz- und Haftpflichtversicherungsleistungen.

PXL Vision ist der Schweizer Marktführer und Premiumanbieter im Be-

reich der digitalen Identitätsprüfung und unterstützt Unternehmen dabei, das digitale Kunden-Onboarding zu automatisieren, Conversion-Rates zu steigern, Kosten für Onboarding und Compliance zu senken und Identitätsbetrug zu verhindern. Basierend auf künstlicher Intelligenz bietet PXL Vision vollautomatische, webbasierte ID-Verifikationslösungen, die individuell konfiguriert und nahtlos in bestehende Prozesse integriert werden können und mit denen sowohl Finanz- als auch Zertes-Compliance erreicht werden kann. Zu den Kunden zählen neben Groupe Mutuel unter anderem Swisscom, Quickline, Swiss ID, Swiss Life, Compassana, Sunrise, WWZ, Unisys und die ZKB. Das Unternehmen ist in ganz Europa tätig, mit Schwerpunkt auf der DACH-Region.