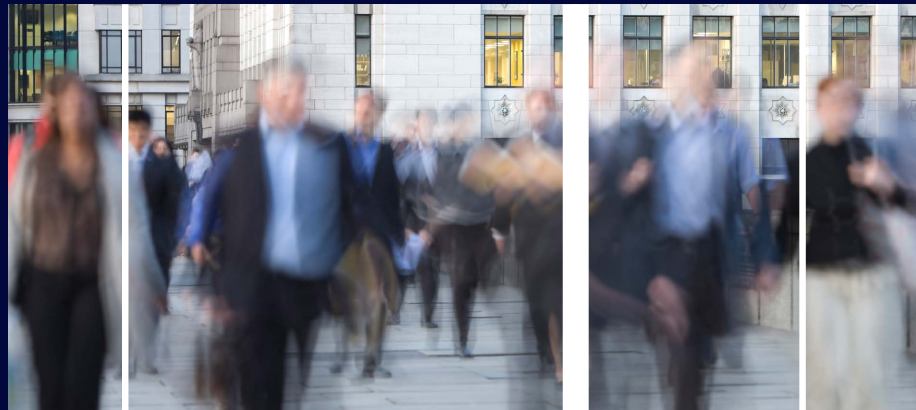


Wie wir Zurich dabei geholfen haben, die größte britische Renten-Reform des Jahrhunderts umzusetzen



220.000

Zurich Kunden
im Rahmen der Rentenreform betreut

150

Prozesse und Arbeitsabläufe
innerhalb kürzester Zeit überprüft und überarbeitet

37%

Anstieg von Hotline-Anfragen
aufgrund der Gesetzesänderung
wurden erfolgreich bewältigt



Issue:

Umsetzung der größten britischen Rentenreform dieses Jahrhunderts.



Input:

Gestaltung einer neuen Customer Journey.



Impact:

Die gesetzten Ziele konnten übertroffen und ein 37%iger Anstieg von Kundenanfragen zu den neuen Gesetzesansprüchen bewältigt werden.

Unterstützung der Zurich Insurance Group und ihrer Kunden bei der Einführung einer neuen Gesetzgebung

Die Zurich Insurance Group ist eines der weltweit größten Versicherungsunternehmen und gehört zu den wenigen global agierenden Versicherern. Zurich bietet eine große Produktpalette für Schadens-, Unfall- und Lebensversicherungen sowie Pensions- und Wertpapierdienstleistungen an.

Capita unterstützt Zurich seit über zehn Jahren dabei, der beste Versicherungsanbieter weltweit zu werden.

Im Rahmen dieser Partnerschaft vertraut Zurich Capita neben dem Neukundengeschäft auch die Kundenbetreuung, Verwaltung von Versicherungspolice und das Handling von Versicherungs-Ansprüchen an – und vertraut dabei auf Capitas führende Technologien. In den zehn Jahren der Zusammenarbeit hat sich die Branche der Lebensversicherungen und Altersvorsorge auf legislativer und regulatorischer Ebene stark verändert, genauso wie die Erwartungen der Kunden bezüglich der Interaktion mit ihren Anbietern.

Die flexible Natur unserer Partnerschaft sorgt dafür, dass die Anpassung an veränderte Gegebenheiten, zum Beispiel Gesetzesänderungen, ohne jegliche Beeinträchtigung für den Kunden erfolgt.

Die Herausforderung

Im Jahr 2015 traten im Vereinigten Königreich umfassende Änderungen bei den Ruhestandsbestimmungen in Kraft. Diese räumten den Sparern mehr Kontrolle über ihre Pensionsfonds ein, warfen aber auch viele Fragen auf, die grundlegend neue Ansätze und Prozesse in der Verwaltung und Gestaltung der Customer Journey nötig machten.

Die neue Gesetzgebung bedeutete tausende Seiten an amtlichen Anweisungen und betraf im ersten Jahr mehr als 220.000 Kunden von Zurich.

Diese Situation erforderte also ein Konzept, dass Zurich's Anspruch auf faire Kundenbehandlung gerecht wurde und gleichzeitig ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal bei der Kundenbetreuung aufweisen konnte.

Das Capita-Konzept

Eine gute Vorbereitung war der Schlüssel für die optimale Unterstützung der Kunden im Rahmen dieser weitgreifenden Veränderung und die erfolgreiche Umsetzung der Reformen. Jeder Aspekt des Prozesses musste durchdacht, geplant und anschließend wöchentlich überprüft werden.

Dabei stellten alle Arbeitsgruppen die Sicht der Endkunden in den Mittelpunkt. Ziel war es, diese aktiv dabei zu unterstützen, sachkundige und richtige Entscheidungen rund um ihre Rente zu treffen.

- Insgesamt wurden über 150 Prozesse und Arbeitsabläufe überprüft und überarbeitet, darunter zum Beispiel der Versand von Empfangsbestätigungen, die den Kunden über den Bearbeitungsstatus ihrer Anträge informieren.
- Ausgewählte Kunden wurden gebeten, neue Leistungen und Prozesse selbst zu überprüfen und zu testen. Dabei wurde der Gesamtablauf vom ersten Kontakt bis hin zur Zahlung der Forderung betrachtet.
- Die Kundenberater erhielten umfassende Schulungen, um optimal auf die Vielfalt der zu erwartenden Fragen vorbereitet zu sein.
- Auf Basis eines genau prognostizierten Anrufvolumens wurden zahlreiche neue Mitarbeiter eingestellt, um die erhöhte Anrufaktivität zu bewältigen.
- Es wurde eine partnerschaftliche, unternehmensübergreifende Projektstruktur geschaffen, zu der auch eine leitende Gruppe aus Führungskräften von Zurich sowie wöchentliche Meetings mit jedem Arbeitsbereich gehörten.

Das Ergebnis

Als die neue Gesetzgebung zum 7. April 2015 in Kraft trat, war das Team optimal vorbereitet. Bereits im Vorfeld der Einführung und weit über den Stichtag hinaus wurde eine bisher nie da gewesene Anzahl an Anrufen, Anfragen und Forderungen bearbeitet.

Die ausführliche Planung und regelmäßige Überprüfung sorgten dafür, dass Capita das vereinbarte Budget nicht nur erfüllen, sondern darüber hinaus auch ausgezeichnete Serviceleistungen auf hohem Qualitätsniveau bereitstellen konnte.

- Der Kundenservice wurde vom ersten Tag an den Anforderungen entsprechend umgesetzt.
- Die Vorgaben zur Beantwortung allgemeiner Serviceanfragen und Anträge wurde übertroffen.
- Die Vorgaben für die Abwicklung von Auszahlungsansprüchen wurden übertroffen.
- Die um 37% gestiegene Anzahl von Anfragen zu Ansprüchen aus der Gesetzesänderung wurde erfolgreich abgewickelt.



„Die Stärke unserer Partnerschaft mit Capita, die kooperative Arbeitsbeziehung und unser gemeinsamer kundenorientierter Ansatz waren entscheidend, um uns effektiv auf die Umsetzung dieser bedeutenden Änderungen bei der Altersvorsorge vorzubereiten.“

Tim Culling Globaler Leiter der Kundenbetreuung, Zurich