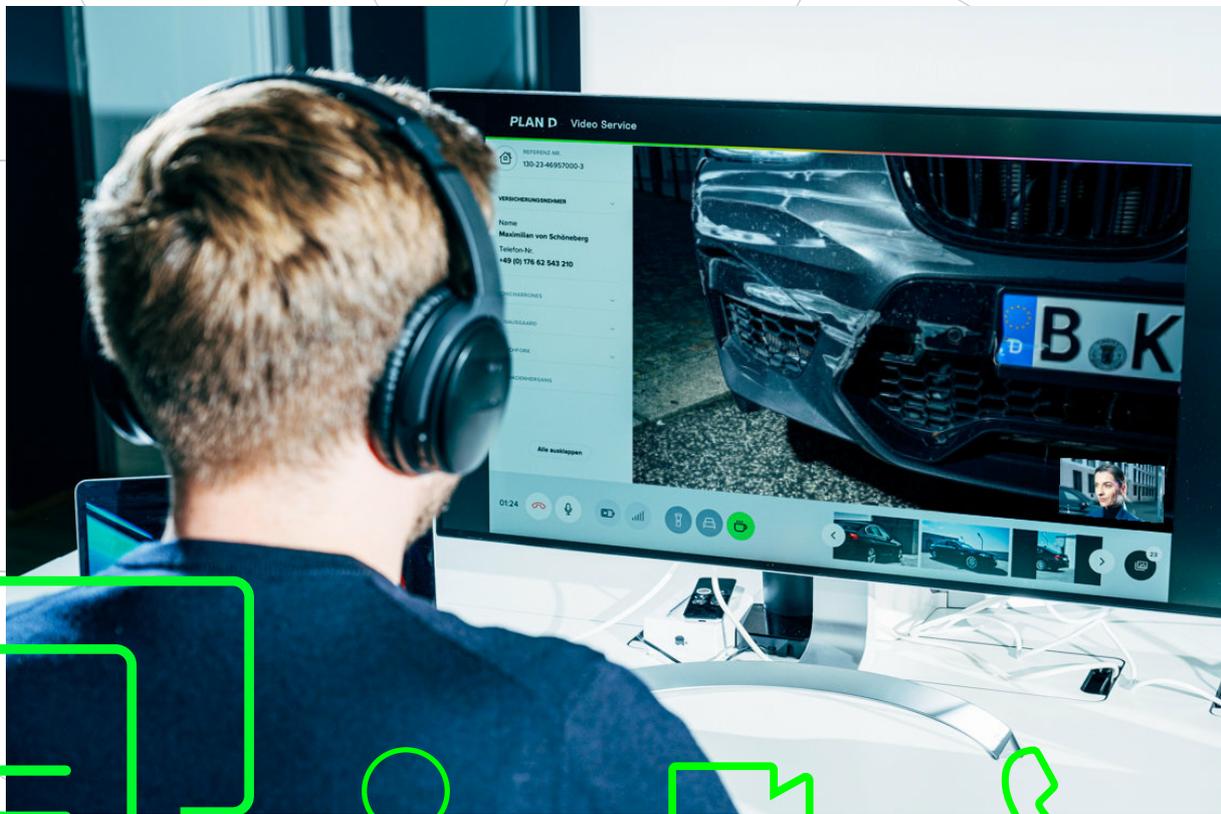




# PLAN D

Case Study

# ANYWHERE OPERATIONS



Entwicklung einer digitalen Plattform, die Dienstleistungen kundenfreundlich, flexibel und nachhaltig abbildet.

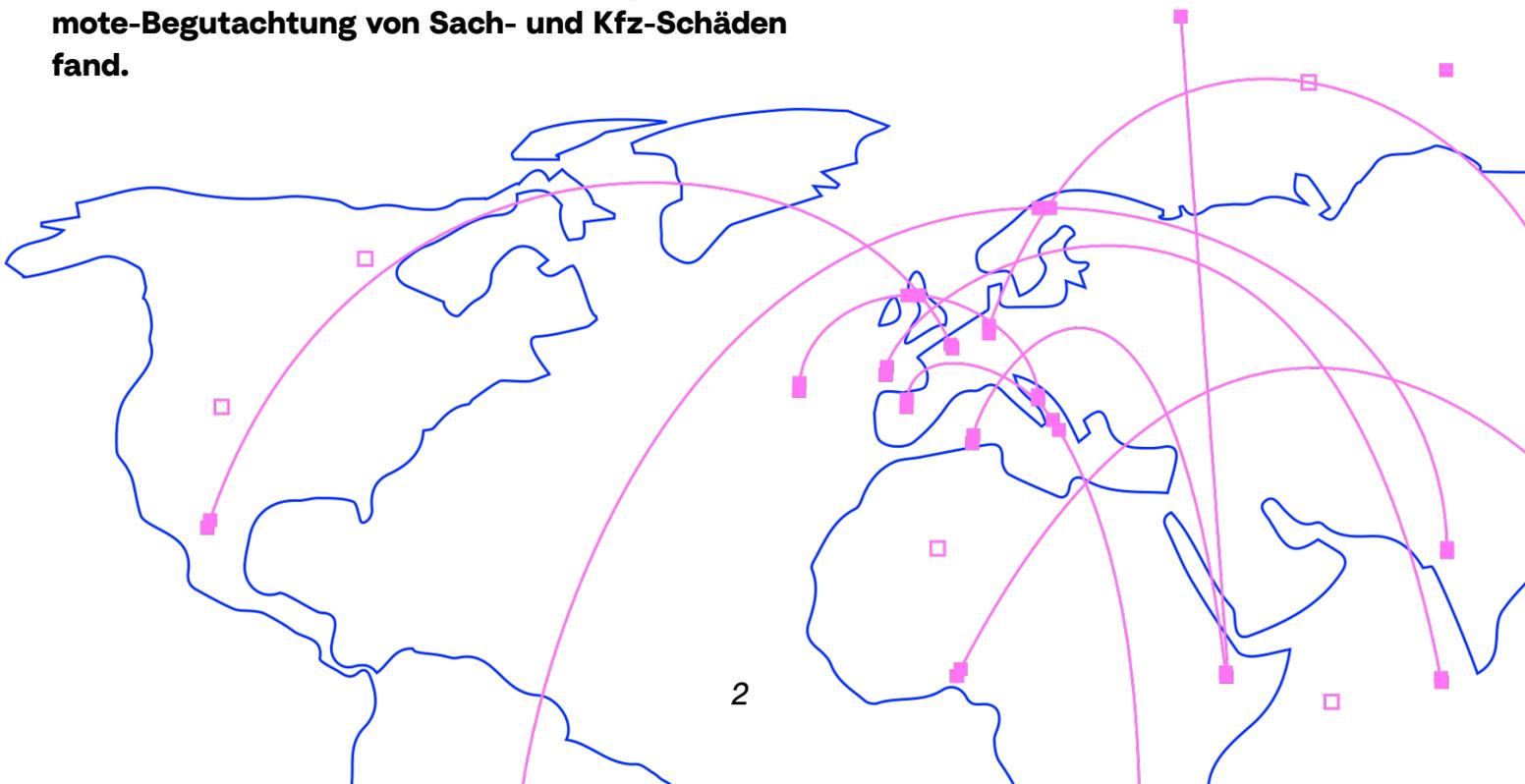
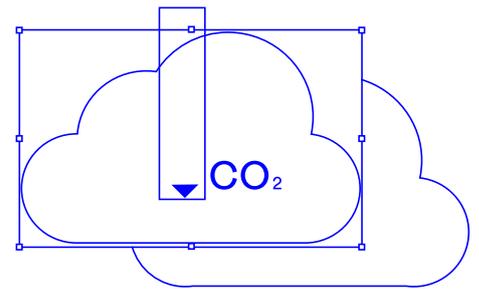
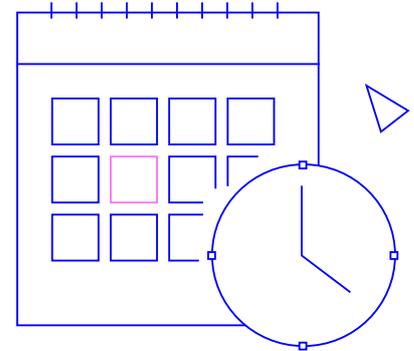


## ZWEI FLIEGEN MIT EINER KLAPPE

Das Schönste für uns Berater:innen ist, wenn wir mit nur einer Lösung gleich mehrere Probleme bewältigen können. So wie in diesem Fall.

Ein Unternehmen aus der Versicherungsbranche stand vor zwei großen Herausforderungen. Zum einen hat die Corona-Pandemie die Kundenerwartungen an digitale Prozesse und Services steigen lassen. In Telefon-Warteschleifen ausharren? Tagelang auf einen persönlichen Termin warten? Vierstündige Zeitfenster für einen zehnminütigen Termin blocken? Die Toleranz für solche analogen Zeitfresser sinkt. Zugleich wachsen die Anforderungen an die ökologische Verantwortung von Unternehmen. Privatkund:innen, Investor:innen und Anteilseigner:innen – nicht zuletzt das eigene Gewissen – fordern klimaneutrales Handeln ein.

**Unsere Aufgabe war es, die zentralen Dienstleistungen des Unternehmens digital und flexibel, kundenfreundlich und nachhaltig zu gestalten. Die Lösung: eine Plattform, mit der sich beliebige Kundenprozesse zeit- und ortsunabhängig abbilden lassen – und die ihre erste Anwendung in der Remote-Begutachtung von Sach- und Kfz-Schäden fand.**





## AUSGANGSLAGE

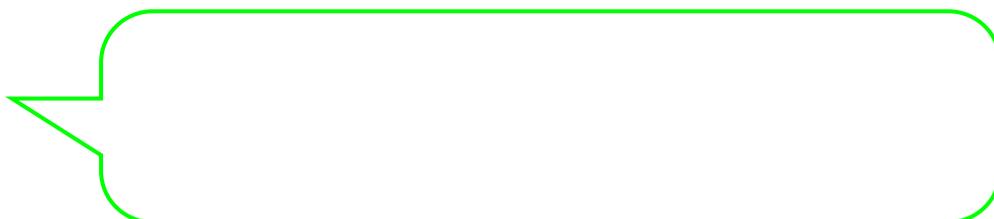
Für Sach- und Kfz-Versicherung ist die persönliche Besichtigung von Schadenfällen der größte CO2-Treiber. Dafür fahren die Gutachter:innen oft mehrere Stunden am Tag mit dem Auto.



## UNSER VORGEHEN

Für die Entwicklung der digitalen Self-Service-Lösung schickte PLAN D ein interdisziplinäres Team ins Rennen. Digitalberaterinnen und Versicherungsgutachter, UX-Designer und Software-Entwicklerinnen arbeiteten Hand in Hand, analysierten bestehende Prozesse und übersetzten sie in eine digitale Kundenreise, um sie schließlich Stück für Stück zu automatisieren. Implizites Expertenwissen wurde so in explizites Maschinenwissen überführt. Die User Experience wurde durch Fokusgruppen regelmäßig auf den Prüfstand gestellt und stetig optimiert – von der Nutzerführung über die Gestaltung bis hin zur persönlichen Ansprache.

Doch was, wenn die Automatisierung an ihre Grenzen stößt? Um auch kompliziertere Schadenfälle in einem nahtlosen Prozess abwickeln zu können, integrierten wir eine eigens entwickelte Videobesichtigungssoftware und ermöglichten persönliche Rückfragen via Chat oder Telefon.



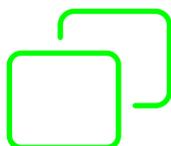


## DAS ERGEBNIS

Das Ergebnis ist eine Plattform, die intuitiv bedienbar und auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen zugeschnitten ist. Statt auf Anrufe oder Termine zu warten, können die Versicherten ihren Schadenfall selbständig innerhalb von 10 Minuten digital dokumentieren – von der Aufnahme der Fotos bis zum Regulierungswunsch. Je nach Schwere und Komplexität des Schadens erfolgt eine Begutachtung per Video oder die sofortige Kalkulation der Schadenhöhe.

Das bedeutet nicht nur eine Flexibilisierung und Beschleunigung im Kundenservice, sondern auch eine massive Reduktion des CO2-Ausstoßes. Da die Fahrten für persönliche Besichtigungen deutlich seltener wurden, konnten innerhalb von nur 12 Monaten 20 Tonnen des Treibhausgases eingespart werden.

Nicht zuletzt haben wir eine flexibel einsetzbare Plattform geschaffen, die sich auf viele weitere kundenbezogene Prozesse ausweiten lässt. Damit wir in Zukunft noch mehr Fliegen mit einer Klappe schlagen können.




## DAS HABEN WIR GEMEINSAM ERREICHT:

### ◇ **UNABHÄNGIGER KUNDENSERVICE**

Das Kundenanliegen kann ohne Wartezeit an jedem Ort bearbeitet werden.

### ◇ **SELF-SERVICE PLATTFORM**

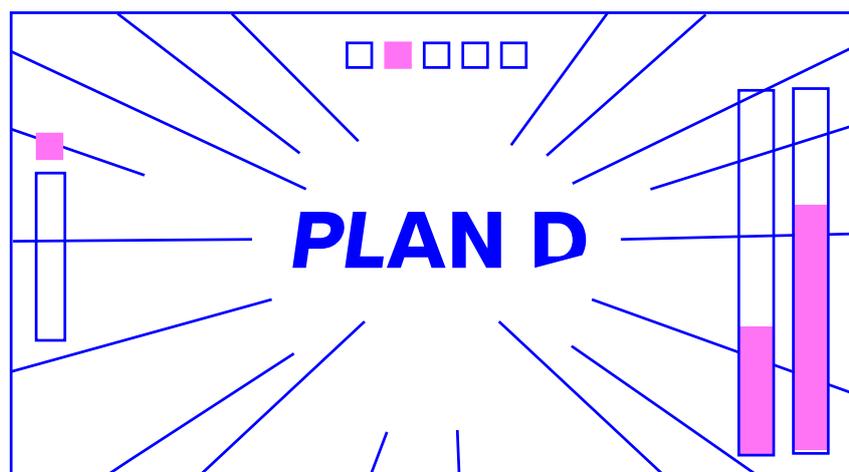
Ein Chatbot führt den Kunden durch den Prozess und nimmt innerhalb von nur 10 Minuten strukturierte Daten auf.

### ◇ **EINSPARUNG VON 20T CO<sup>2</sup>/JAHR**

Bei einfachen Schäden sind keine Vor-Ort-Besichtigungen mehr nötig.

### ◇ **PROZESSE IN 2 STUNDEN STATT TAGEN**

Interne Effizienzoptimierung um bis zu 400% durch digitale Bearbeitung.





## KONTAKT

**Sebastian Bluhm, Managing Partner**  
**sebastian.bluhm@plan-d.com**  
**+49 160 7810808**

PLAN D ist eine 2018 gegründete Management- und Technologieberatung mit Sitz in Berlin. Mithilfe von Datenanalysen und künstlicher Intelligenz macht das Unternehmen seine Kunden fit für die technologiegetriebene Zukunft.

Das Team aus Strateg:innen, Manager:innen, Branchenexpert:innen und Data Scientists steht für eine ganzheitliche Beratung – von der Strategie bis zur letzten Codezeile. Mit Unterstützung von PLAN D treffen Unternehmen ihre strategischen Entscheidungen auf Basis von Datenanalysen, skalieren ihre Prozesse durch die Anwendung künstlicher Intelligenz, entwickeln innovative Produkte und bauen Datenkompetenz auf. Immer mit dem Blick auf eine höhere Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit.

Unternehmen wie die ADAC Versicherungs AG, R+V Versicherungen, die Deutsche Energie-Agentur (dena) sowie weitere Kund:innen aus den Bereichen Mobilität und Tourismus vertrauen bereits auf das Expertenwissen von PLAN D.