

360-Grad-Kundensicht – der transparente Kunde im Versicherungsumfeld



Setzen Sie Ihre digitale Strategie zur Steigerung der Customer Experience mit Hilfe des **CGI Party-Data-Modells** um.

Kundendaten nutzen und Mehrwert generieren

Die Nutzung von erhobenen Daten ist unerlässlich, um die Customer Journey optimal zu gestalten. Eine strategische Nutzung der erworbenen Daten, eine skalierte Implementierung moderner KI-Algorithmen und eine planmäßige Transformation stehen in Summe für den Begriff Data-Driven-Insurance. Sie basiert auf einer 360-Grad-Kundensicht, die alle möglichen Interaktionen des Kunden mit dem Unternehmen berücksichtigt.

Customer Journey optimieren und Kundenerwartungen erfüllen

In den letzten Jahren hat ein gravierender globaler Wandel stattgefunden, unter anderem ausgelöst durch die weltweite Pandemie und ihre Auswirkungen. Durch diese Veränderungen erwarten die Kunden immer mehr von Produkten und digitalen Dienstleistungen. Die meisten Organisationen haben sich in diesem Punkt entsprechend weiterentwickelt und fokussieren sich darauf, die Customer Experience durch die Digitalisierung zu verbessern. Ein wesentlicher Kern der Digitalisierungsstrategien ist die gezielte Datennutzung. Damit erhält das Versicherungsunternehmen eine umfassende Darstellung und Betrachtung der gesamten Kundenbeziehung und somit die Basis für die zuvor genannte strategische Nutzung.

Datenquellen zur Erstellung der 360-Grad-Kundensicht

1. Kundeneigenschaften und Verhalten
2. Geographische Kundeninformationen
3. Demographische Kundeninformationen
4. Finanzielle Risiken und Sicherheitsbedürfnisse beim Kunden
5. Verbindungen zwischen Kunden
6. Kundenkontakthistorien
7. Allgemeine Markeninformationen der Versicherungsgesellschaften
8. Marketing und Kommunikationsdaten



Vorteile auf einen Blick

Der Zugang zu unseren Insights und Fachleuten eröffnet Ihnen neue Perspektiven.

- Wir verfügen über mehr als 45 Jahre Erfahrung in diversen Branchen und Ländern.
- Sie können vor Ort auf das Wissen aus unserem globalen Expertennetzwerk zugreifen.
- Wir versorgen Sie mit Wissen über aktuelle Trends und Standards weltweit – durch White Paper, unsere globale Kundenumfrage CGI Voice of Our Clients etc.
- Wir betreuen Sie ganzheitlich bei der Gestaltung Ihrer kundenindividuellen Lösung.

Mehrwert durch gezielte Nutzung erhobener Kundendaten

Die Datenbestände der Versicherungen sind häufig sehr groß, allerdings zeigt unsere Erfahrung, dass die Datenstrategie und Nutzung der Daten noch nicht ausgereift sind.

CGI Party-Data-Modell

Mit dem CGI Party-Data-Modell erstellen wir individuelle Personas und ermöglichen Versicherungskunden nach eigenen Wünschen angesprochen, beraten und begleitet zu werden. Durch die Verknüpfung dieser Daten über verschiedene Systeme hinweg und durch den Aufbau neuer Relationen zwischen den Kunden lassen sich weitere relevante Informationen gewinnen.

Vorgehensweise nach CGI Party-Data-Modell

Datenstrategie und Modellierung

Wir analysieren den Ist-Zustand und bewerten den Erfüllungsgrad der Datenstrategie bzw. der Systemlandschaft. Im Anschluss begleiten wir bei der Überführung in ein geeignetes Transformationsmodell.



Gap-Analyse

Wir klassifizieren, strukturieren und priorisieren die wesentlichen Datenquellen. Dabei visualisieren wir alle Themen, die angegangen werden müssen, um die Lücken zur entwickelten Datenstrategie zu schließen.



Bereitstellung und Monitoring

Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung einer Datenstrategie, die auf eine 360-Grad-Kundensicht abzielt, und erfüllen dabei interne wie externe Reporting-Vorgaben.



Lifecyclemanagement

Wir erstellen für Sie eine Marketingkampagne, die auf datengetriebener Grundlage basiert, um neue Kunden zu gewinnen und bestehende Kunden zu binden.



Unsere Expertise und Herangehensweise

Mit cross-funktionaler Expertise in den Bereichen Business Intelligence, Analytics und künstliche Intelligenz bieten wir eine auf Ihre Anforderungen zugeschnittene End-to-End-Beratung. Zur Optimierung der Customer Experience begleiten wir Sie von der Gap Analyse und der Identifikation eines geeigneten Transformationsmodells über die Planung der Umsetzung bis hin zur Ausführung. Darüber hinaus unterstützen wir Sie gerne bei weiteren Digitalisierungsmaßnahmen und entwickeln gemeinsam mit Ihnen nachhaltige strategische Lösungen – unter anderem für Ihr Geschäftsmodell oder die Modernisierung Ihrer IT.

Über CGI

CGI wurde 1976 gegründet und gehört mit 400 Standorten in 40 Ländern zu den weltweit größten Unternehmen für IT- und Business-Beratung.

Wir kennen die aktuellen Trends und Geschäfts- und IT-Prioritäten in den Branchen, verfügen über fundiertes Business- und Technologie-Know-how sowie zahllose Best Practices, die wir in mehr als 45 Jahren für Kunden entwickelt haben. Damit stehen wir für: [Insights you can act on.](#)

Für die erfolgreiche Transformation setzen wir auf innovative Liefermodelle und nutzen die langjährige Versicherungsexpertise in den Themen:

- Digitale Versicherer
- Smarte Prozesse und Organisation
- Advanced Analytics/AI
- Regulatorische Anforderungen
- Risk & Fraud

Wir bieten Ihnen neben versicherungsspezifischen Leistungen auch eine Vielzahl von wichtigen Services:

- Advanced Analytics
- Payments
- IoT
- IT Modernization
- Test & Quality Services
- AI
- Managed IT
- Cybersecurity Software
- Development Center

Kontakt

CGI Deutschland B.V. & Co. KG

Klara von Carlsburg
klara.voncarlsburg@cgi.com
Millerntorplatz 1
20359 Hamburg

Marten Rosselli
marten.rosselli@cgi.com
Ettore-Bugatti-Straße 6-14
51149 Köln

info.de@cgi.com
www.cgi.com/de