

Mit Atriga säumige Versicherte als Kunden zurückgewinnen

Wenn Versicherungsnehmer ihre Rechnungen nicht mehr bezahlen, landen sie schnell auf dem Abstellgleis – spätestens nach einem Inkasso-Verfahren. Doch angesichts der hohen Aufwendungen zur Gewinnung von Neukunden sollten Versicherer sorgsamer mit säumigen Kunden umgehen, empfiehlt Atriga, Spezialist für Forderungsmanagement. Das Unternehmen stellt einen KI-gestützten digitalen Prozess für das Customer Retention bereit.



Was tun mit Kunden, bei denen das Geld nicht mehr für die Versicherungsprämie reicht?

Quelle: Charnchai Saeheng / Bigstockphoto

Strategische Kundenrückgewinnungs-Maßnahmen sind trotz des damit verbundenen Umsatzpotenzials für viele Versicherer noch immer kein Top-Thema. Das will Atriga ([Website \(https://www.atriga.com\)](https://www.atriga.com)) mit seinem CRM-driven-Retentionprozess grundsätzlich ändern. Die Hilfe

dieser Lösung soll es Versicherungsunternehmen ermöglichen, säumige Kunden gezielt über einen dynamisch gesteuerten Prozess zurückzugewinnen. Der selbstentwickelte, KI-gesteuerte Prozess gehe weit über das hinaus, was in der Assekuranz bisher bekannt ist, so Atriga.

Individuelle Bewertungen

Die Grundlage bilden kundenwert-orientierte Merkmale des einzelnen Versicherten in Kombination mit aktuellen Bonitätsinformationen und Verhaltensmerkmalen. Gemeinsam mit dem Versicherer werden solche Faktoren definiert und als Regelwerk hinterlegt. Daraus ergibt sich ein Gesamtbild in Bezug auf die Retentionsfähigkeit des Kunden. Dazu gehört zum Beispiel, ob eine vereinbarte Ratenzahlung pünktlich erfolgt, wie schnell eine Rechnung bezahlt und über welche der angebotenen Zahlarten sie beglichen wird.

Diese Gesamtbetrachtung ermöglicht eine systemisch-dynamische Entscheidung darüber, wie der Verlauf eines Retention-Prozesses gesteuert wird, wenn ein Kunde die offene Forderung ausgeglichen hat. Im Rahmen der Atriga Customer Communication Journey kommuniziert das Inkasso-Unternehmen mit den Versicherten über jeden Prozessschritt hinweg individuell über den von ihm bevorzugten Kontaktkanal in seiner bevorzugten Sprache.

Kundendaten erschließen

Ein wesentliches Element für einen erfolgreichen Retention-Prozess liegt in einem umfassenden Überblick über den Kunden. Um das effektiv umsetzen zu können, müssen Versicherer Kunden-Informationen aus dem Forderungsmanagement und Inkasso dort nutzbar machen, wo sie benötigt werden. Das kann aber wiederum nur funktionieren, wenn Daten aus den Legacy-Systemen zugänglich und analysierbar sind.



Atriga CRM-driven-Retention ermöglicht es der Versicherungswirtschaft erstmalig, mittels eines KI-/ML-basierten Prozesses, Maßnahmen zur Kundenrückgewinnung individuell gesteuert, effektiv und zielgerichtet umzusetzen.“

Christoph Overmann, Head of Sales bei Atriga

An dieser Stelle setzt Atriga an und bietet Systeme an, die in der Lage sind, die vorhandenen Daten mit zahlreichen weiteren Datenquellen zu verknüpfen oder auch völlig neue Datenstrukturen, wie zum Beispiel das Kundenverhalten, nutzbar zu machen. Damit seien weitaus verlässlichere Aussagen über die Ausfallwahrscheinlichkeit möglich als zum Beispiel in einem rein prognostisch gesteuerten Mahnprozess, so Atriga. Letzterer berge immer die Gefahr, an der Persönlichkeit des einzelnen Versicherten vorbeizulaufen.

Overmann verweist auf die unternehmenseigene IT-Plattform von Atriga. Diese sei in der Lage, sich über eine einzige API schnell, unkompliziert und nicht-invasiv an die Legacy-Systeme der Versicherer anzukoppeln. Damit werde Atriga CRM-driven-Retention zu einem echten Umsatzbringer für Versicherer. Der Head of Sales präsentiert die Lösung auf der **GDV-Fachtagung Zahlungsverkehr** (<http://www.versicherungsakademie.de/fachtagung-zahlungsverkehr-v804/>) am 19. und 20. Mai 2022 in Köln. hj ■

Sie finden diesen Artikel im Internet auf der Website:

<https://itfm.link/139299>

