

www.pwc.de

Business Transformation

Next Best Action

Februar 2018



pwc

Vielzahl neuer Herausforderungen: Durch Next Best Action werden vorhandene Informationen mehrwertbringend eingesetzt

Status quo

- Vielzahl an verfügbaren Informationen in unterschiedlichen Quellen
- Externe Datenquellen werden kaum genutzt
- Kundenansprüche werden immer individueller
- Vorhandene Vorhersagemodelle werden zunehmend komplexer
- Vorhersagemodelle fehlen im operativen Betrieb und Vertrieb
- Fehlende analytische Unterstützung im Beratungsprozess

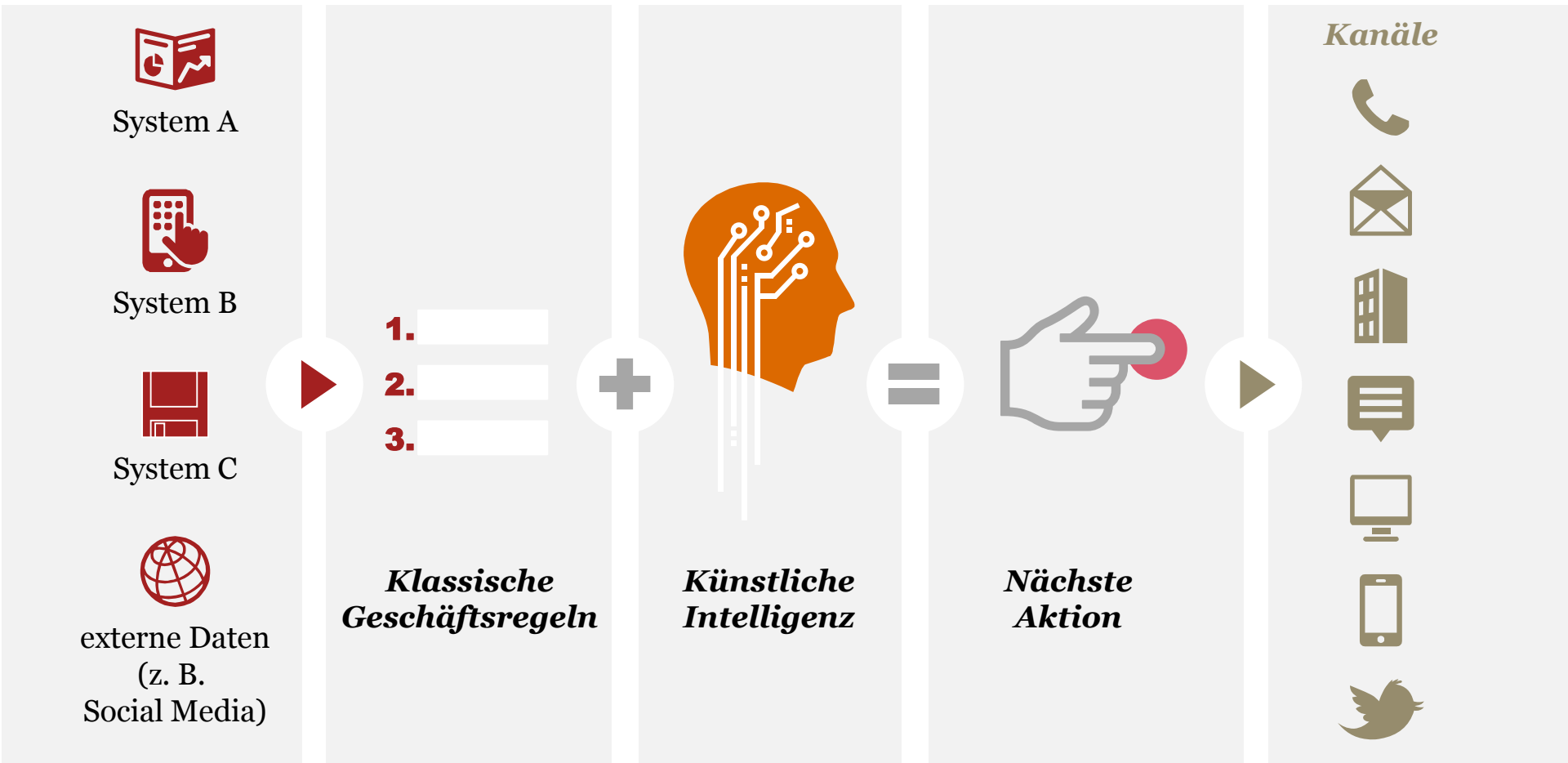
Problem

- Informationen werden nicht in den richtigen Kontext gesetzt
- Ungenutzte Wachstums- und Effizienzchancen durch Unzufriedenheit der Kunden
- (Weiter-)Entwicklung von Vorhersagemodellen ist sehr aufwendig
- Mögliche Vertriebschancen werden nicht genutzt
- Erhöhte Betriebskosten durch manuelle Tätigkeiten/wenig Automatisierung

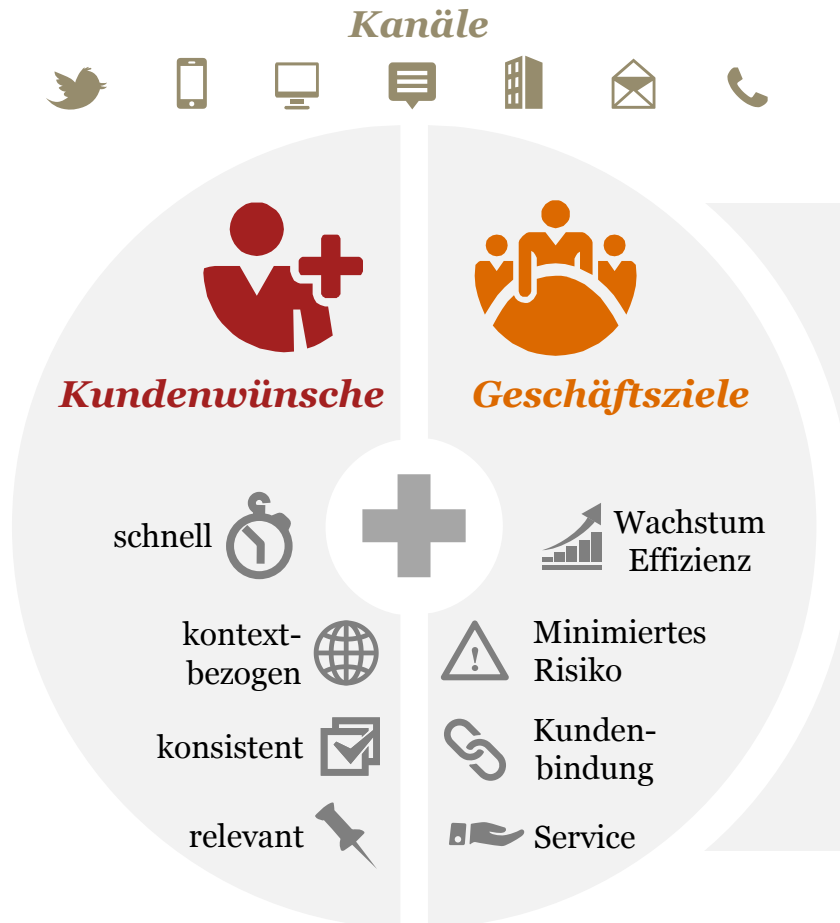
Lösung

- Einsatz intelligenter, selbstlernender Vorhersagemodelle
- Integration der Modelle in den laufenden Betrieb und Vertrieb
- Automatisierung bestehender Prozesse
- Nutzung von Cross-/Up-Sell-Möglichkeiten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch den Next Best Action-Ansatz
- Erhöhte Nutzung von Wachstums- und Effizienzchancen

Next Best Action kombiniert klassische Geschäftsregeln und Künstliche Intelligenz in Echtzeit ...



... dadurch lassen sich Geschäftsziele und Kundenwünsche vereinen und die besten Maßnahmen Omni-Channel weit durchführen



- Echtzeiterkennung von Ereignissen
- Kombination von Kontext, vorausschauenden Analysen und lernfähigen Funktionen
- Kennzahlenoptimierung für Kundenbeziehung und Customer Journey
- Geschäfts- und Kundeninteressen in Einklang bringen
- Nutzung des jeweils optimalen (relevanten) Kanals
- Kontinuierliches Lernen und Verbessern auf Basis der besten Ergebnisse, unter Berücksichtigung von Compliance

Tradition vs. Next Best Action: Ein Beispiel zur Ausrichtung an die Bedürfnisse des Kunden

Max (23) hat kürzlich seine Ausbildung beendet. Er hat bereits eine Unfall- und Handyversicherung abgeschlossen. Vor einer Woche hat er seinen ersten Unfall gemeldet.

Traditioneller Ansatz

Angebote	A	B	C	D
Lisa			✓	
Max			✓	
Anna				
Theo			✓	

- Im Marketing wird eine Strategie für eine neue Berufsunfähigkeitsversicherung entwickelt.
- Mit dem Ziel das Produkt an den Kunden zu bringen, werden potentielle Interessenten identifiziert.
- Einer der potentiellen Kunden ist Max. Dieser erhält wie alle anderen Briefunterlagen über das neue Produkt.
- Max ärgert sich über das erhaltene Angebot, da er mit seinem aktuellen Schadenfall noch überfordert ist und das Gefühl hat, dass seine Bedürfnisse der Versicherung egal sind.

Next Best Action-Ansatz

Aktionen	Wachstum	Service	Bindung	Risiko
Lisa	✓			
Max		✓		
Anna	✓		✓	
Theo		✓		✓

- Ein intelligentes Modell analysiert das Profil von Max. Auf Basis dessen wird ihm Unterstützung durch einen Service-Mitarbeiter mittels seines präferierten Kontaktkanals für seinen aktuellen Schadenfall angeboten.
- Nach Abwicklung des Unfalls wird automatisch ein Lead für die neue Berufsunfähigkeitsversicherung erzeugt, mit einem Hinweis an den Vertreter, die erfolgreiche Auszahlung als Einstiegspunkt zu wählen.
- Max freut sich über die Unterstützung und fühlt sich verstanden. Deshalb beschließt er, weitere Produkte zu erwerben und schließt die Berufsunfähigkeitsversicherung ab.

Ein ganzheitlicher Next Best Action-Ansatz ermöglicht die Wertschöpfung über alle Prozesse hinweg



Ihre Ansprechpartner



*PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Bernhard-Wicki-Straße 8
80636 München
m.spieleder@pwc.com*

*Telefon + 49 89 5790 5708
Mobil + 49 1577 33 999 22*



Markus Spieleder

Director
Financial Services



*PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Bernhard-Wicki-Straße 8
80636 München
mirko.maeder@pwc.com*

*Telefon + 49 89 5790 6555
Mobil + 49 160 21 855 21*



Mirko Mäder

Consultant
Financial Services



Die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bekennt sich zu den PwC-Ethikgrundsätzen (zugänglich in deutscher Sprache über www.pwc.de/de/ethikcode) und zu den Zehn Prinzipien des UN Global Compact (zugänglich in deutscher und englischer Sprache über www.globalcompact.de).

© 2018 PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Alle Rechte vorbehalten. „PwC“ bezeichnet in diesem Dokument die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die eine Mitgliedsgesellschaft der PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) ist. Jede der Mitgliedsgesellschaften der PwCIL ist eine rechtlich selbstständige Gesellschaft.