

Erfolgsgeschichte baloise



Branche:
Finanzdienstleistung



Standort:
Schweiz



Größe:
> 1.500 Mitarbeitende



Ansprechperson:
Kevin Häner

ÜBER BALOISE

Die baloise Finanzdienstleistung ist ein führender Anbieter von Finanz- und Vorsorgelösungen und unterstützt Privat- sowie Geschäftskunden mit innovativen, digitalen Services. Mit einem klaren Fokus auf Effizienz und Kundenzufriedenheit setzt das Unternehmen verstärkt auf moderne Technologien, um administrative Prozesse zu optimieren und einen nahtlosen Service zu gewährleisten.

ZIELE & HERAUSFORDERUNGEN

Um den steigenden Anforderungen der Kund:innen gerecht zu werden, wollte die baloise ihren Kundenservice effizienter und digitaler gestalten. Das Hauptziel war es, die Erstlösungsquote zu erhöhen, die Kommunikation mit den Kund:innen zu beschleunigen und fehleranfällige Prozesse zu optimieren. Der Kundenservice der baloise bearbeitet wöchentlich tausende von Anliegen. Ein Großteil dieser Anfragen betrifft das Einholen von Dokumenten und Kundendaten, ein Prozess, der über klassische Kanäle wie Post und Fax oft ineffizient, fehleranfällig und langsam war.

Zudem lehnen viele Kund:innen herkömmliche Kommunikationswege wie Briefe, Kundenportale oder Telefonate ab und bevorzugen stattdessen digitale und unkomplizierte Kontaktmöglichkeiten. Die Herausforderung bestand darin, eine Lösung zu finden, die sowohl den Anforderungen der Kund:innen als auch den internen Abläufen der baloise gerecht wird.

LÖSUNG & ERFOLGE

Flixcheck digitalisiert die Servicekommunikation der baloise in über 100 Use-Cases, darunter Schadenmeldungen, E-Signaturen, Lohnsummendeklarationen und Statusmeldungen. Die Plattform wird von mehr als 750 Mitarbeiter:innen genutzt und ist ein essenzielles Tool neben dem Telefon. Monatlich werden etwa 6.000 Transaktionen über Flixcheck abgewickelt, Tendenz steigend. Durch die schnelle Kommunikation stieg die Erstlösungsquote erheblich. Über 8.000 digitale Kundeninteraktionen pro Monat im Bereich Schaden zeigen den Erfolg.

“Die Kundenzufriedenheit liegt bei über 95 %.”

Besonders die Mehrsprachigkeit (Deutsch, Französisch, Italienisch) ist ein großer Vorteil für den Schweizer Markt. Dank Flixcheck konnte die Baloise ihre Prozesse optimieren und die Serviceerfahrung ihrer Kund:innen nachhaltig verbessern.



Über Flixcheck:

Flixcheck digitalisiert und automatisiert Kundenprozesse. Unternehmen können sicher und schnell Daten, Dokumente, Fotos und Unterschriften erfassen – ohne App oder Softwareinstallation. Mit Omnichannel-Kommunikation (E-Mail, SMS, Webseiten) ist Flixcheck flexibel einsetzbar. Alle Daten werden DSGVO-konform auf deutschen Servern gespeichert.