

Erfolgsgeschichte RheinLand Versicherungsgruppe



Branche:
Versicherungswesen



Standort:
Neuss



Größe:
> 900 Mitarbeitende



Ansprechperson:
Vanessa Remmler

ÜBER DIE RHEINLAND VERSICHERUNGSGRUPPE

Die RheinLand Versicherungsgruppe vereint mit RheinLand Versicherung, rhion.digital und Credit Life drei starke Marken unter einem Dach. Während sich die RheinLand Versicherung auf den klassischen Versicherungsvertrieb konzentriert, bietet rhion.digital digitale Versicherungslösungen für Makler:innen. Credit Life ist auf innovative Absicherungskonzepte spezialisiert. Gemeinsam verfolgen sie das Ziel, Versicherungslösungen effizient und kundenfreundlich zu gestalten – unter anderem durch digitale Prozesse in der Schadenabwicklung.

ZIELE & HERAUSFORDERUNGEN

Vor dem Einsatz von Flixcheck erfolgte die Schadenmeldung bei der RheinLand Versicherungsgruppe überwiegend per Post oder E-Mail. Die eingereichten Dokumente waren unstrukturiert und mussten manuell in das System übertragen werden – ein zeitaufwendiger und fehleranfälliger Prozess. Insbesondere bei Kumulereignissen wie Sturm, Starkregen oder Hagel führte das hohe Anrufaufkommen in der Schadenhotline zu langen Wartezeiten. Dies stellte sich sowohl für den telefonischen Kundenservice als auch für die Versicherungsnehmer:innen heraus. Das Ziel war es, eine digitale Schadenmeldung über die Website und die Hotline zu ermöglichen, die sich vollständig automatisiert anlegen lässt. Versicherungsnehmer:innen sollten direkt eine Schadensnummer erhalten und benötigte Dokumente oder Fotos bequem per Smartphone nachreichen können. Zudem sollte eine automatisierte Dienstleistersteuerung in den Prozess integriert werden.

LÖSUNG & ERFOLGE

Heute ist Flixcheck ein zentraler Bestandteil des Schadenservices der RheinLand Versicherungsgruppe. Sowohl über die Website als auch über die Hotline können Schäden digital gemeldet werden – einfach, schnell und effizient.

Mitarbeiter der Schadenhotline nutzen Flixcheck, um zusätzliche Informationen oder Belege von Kunden anzufordern. Alternativ können Versicherungsnehmer:innen ihre Dokumente selbstständig über die Website hochladen, wobei sie automatisch in der Schadenakte abgelegt oder an einen Dienstleister weitergeleitet werden.

Dank der Vollintegration in die Bestandsysteme werden **80% der Schäden automatisiert angelegt**. Kund:innen profitieren von einer sofortigen Schadensnummer und einer reibungslosen Abwicklung. Die digitale Schadenmeldung mit **Flixcheck erzielt eine Kundenzufriedenheit von über 90%** und verbessert nachhaltig die Servicewahrnehmung der RheinLand Versicherungsgruppe.



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.

Jetzt Beratungsgespräch buchen!