



## **Versicherer stellen mit SAS Viya besten Kundenservice sicher**

*Stuttgarter Lebensversicherung und KB Insurance profitieren bereits von SAS Analytics*

Heidelberg - Die koreanische KB Insurance nutzt Analytics von SAS, einem der führenden Analytics-Anbieter, um ihren Kunden einen schnelleren und effizienteren Service bieten zu können. Mit der SAS Plattform und SAS Viya -Lösungen hat der Versicherer jederzeit präzise und zuverlässige Informationen über seine Geschäftsprozesse und Kundeninteraktionen - und kann auf dieser Grundlage Schadensansprüche adäquat beurteilen.

Zu den Kunden von SAS Viya gehören bereits so unterschiedliche Unternehmen wie die Stuttgarter Lebensversicherung, Highmark Health, eines der größten Gesundheitsversorgungsnetzwerke in den USA, oder der niederländische Sports-Analytics-Anbieter SciSports.

Signifikant bessere Customer Experience

KB Insurance ist eine der größten Versicherer für Privat- und Geschäftskunden in Korea. Das Tochterunternehmen der KB Financial Group (NYSE:KB), Koreas führendem Finanzdienstleister, bietet Versicherungsleistungen für Kfz, Gesundheit, Vermögen und Geschäfte und zählt mehr als sechs Millionen Kunden.

Um Schadensansprüche zu stellen, haben Kunden der KB Insurance die freie Wahl zwischen einer persönlichen Kontaktaufnahme oder dem Online-Kanal. Einem perfekten Service standen bisher jedoch immer wieder Engpässe im Kundencenter entgegen, die einerseits die Customer Experience schmälerten und andererseits den Workload für Mitarbeiter erhöhten. KB Insurance suchte zur Lösung dieses Problems leistungsstarke und skalierbare Analytics - und fand sie bei SAS.

Mit SAS Viya hat die KB Insurance Indikatoren zur Kundenzufriedenheit und zum Arbeitsaufkommen für seine 86 Kundencenter über 15 Monate hinweg analysiert - und konnte schnell Muster erkennen. Unter anderem zeigte die Datenanalyse, dass Mitarbeiter 40 Prozent der persönlichen Anfragen am Ende des Monats bearbeiten und rund die Hälfte aller Kundeninteraktionen gegen Ende des Arbeitstages stattfinden.

Über eine Cluster-Analyse hat das Unternehmen Prioritäten für die Customer Center ermittelt und Empfehlungen für optimale Mitarbeiterbesetzung und Projektzuordnungen gegeben. Ziel war eine höhere Zufriedenheit der Kunden mit dem Schadensregulierungsprozess, indem das Arbeitspensum für den einzelnen Mitarbeiter verringert beziehungsweise anders verteilt werden sollte. Zurate gezogen wurden dafür Faktoren wie Kundennachfrage (wie überfüllt das einzelne Zentrum ist) und Kundenwert (wie schnell Ansprüche und Fragen bearbeitet werden sollten).

"Ohne SAS Viya mit seiner Schnelligkeit und Skalierbarkeit hätten wir diese Herausforderung nicht meistern können", sagt JaeWon Seo, Data Analytics Manager bei der KB Insurance. "Durch die Umsetzung des Projekts für jede Gruppe in den einzelnen Zentren sind wir in der Lage, unsere Mitarbeiter besser zu unterstützen und jedem Kunden bei der Antragsstellung einen spürbar besseren Service zu bieten."

SAS Viya stellt eine konsolidierte und durchgängige Umgebung für Datenaufbereitung, -exploration, Advanced Analytics und künstliche Intelligenz (KI) auch für größte Datenmengen bereit. SAS macht zudem KI-generierte Entscheidungen transparent und interpretierbar - für Data Scientists ebenso wie für Anwender aus den Fachabteilungen.

Weitere Informationen, wie SAS der Versicherungsbranche hilft, Daten maximal zu nutzen oder Betrug aufzudecken, gibt es [hier](#).

circa 3.300 Zeichen

### **Pressekontakt**

Dr. Haffa & Partner GmbH

Herr Ingo Weber  
Karlstraße 42  
80333 München

[haffapartner.de](mailto:haffapartner.de)  
[sas@haffapartner.de](mailto:sas@haffapartner.de)

### **Firmenkontakt**

SAS Institute GmbH

Herr Thomas Maier  
In der Neckarhelle 162  
69118 Heidelberg

[sas.de](http://sas.de)  
[thomas.maier@ger.sas.com](mailto:thomas.maier@ger.sas.com)

SAS ist Marktführer im Bereich Analytics und mit 3,24 Milliarden US-Dollar Umsatz einer der größten Softwarehersteller. Kunden weltweit setzen innovative Software und Services von SAS ein, um Daten in Wissen zu verwandeln und intelligente Geschäftsentscheidungen zu treffen. Seit 1976 verschafft SAS Kunden THE POWER TO KNOW.

Mit SAS entwickeln Unternehmen Strategien und setzen diese um, messen den eigenen Erfolg, gestalten ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen profitabel, steuern in Echtzeit die gesamte Organisation und erfüllen regulatorische Vorgaben.

Firmensitz der US-amerikanischen Muttergesellschaft ist Cary, North Carolina. SAS Deutschland hat seine Zentrale in Heidelberg und weitere Niederlassungen in Berlin, Frankfurt, Hamburg, Köln und München.

Weitere Informationen unter  
[http://www.sas.com/de\\_de/company-information.html](http://www.sas.com/de_de/company-information.html).

Anlage: Bild

