

# FACHKRÄFTEMANGEL IN DER VERSICHERUNGSBRANCHE



## MITARBEITER\*INNEN ENTLASTEN STATT BELASTEN DURCH EXTERNE DIENSTLEISTER UND OUTSOURCING


Mitarbeiter\*innen von Versicherungen müssen in ihrem täglichen Geschäft einige Herausforderungen meistern. Telefonate und Mails müssen zeitig beantwortet und Fallbearbeitungen schnell fertiggestellt werden. Die Anforderungen an die Branche wachsen zunehmend. Ein entscheidender Faktor, der ebenfalls enorm belastet, ist der akute Personalmangel. Daher müssen die Mitarbeiter\*innen häufig mehrere Aufgaben gleichzeitig erledigen und sind folglich einer starken Belastung ausgesetzt. Die Herausforderungen gilt es jedoch zu meistern, ohne dass das Hauptgeschäft und vor allem die Kundenzufriedenheit leiden.



## HERAUSFORDERUNGEN IN HOCHZEITEN

Der Wechsel einer Versicherung ist temporär. Zum Ende des Jahres ist es üblich, dass Verbraucher ihre Versicherungen wechseln können. Das bedeutet, alte Versicherungsverträge werden gekündigt, neue geschlossen. Für die Mitarbeiter\*innen bringt das einen erhöhten Arbeitsaufwand und viel bürokratische Arbeit mit sich. Einen Arbeitsaufwand, den die Mitarbeiter\*innen oft nicht allein stemmen können. Für einen so kurzen Zeitraum können jedoch keine zusätzlichen in Versicherungsfragen ausgebildete Fachkräfte eingestellt werden. Diese wären auf lange Sicht gesehen zu teuer und arbeits-technisch gäbe es keine Deckung für das restliche Jahr.



 **HERAUSFORDERUNG  
FACHKRÄFTEMANGEL**

Auch die Versicherungsbranche leidet bereits seit einiger Zeit unter einem akuten Fachkräftemangel. Das resultiert zum einen aus dem Überangebot an offenen Stellen für potenzielle Arbeitnehmer\*innen, zum anderen durch den Austritt von langjährigen Mitarbeiter\*innen. Die Folge – eine starke Unterbesetzung in den Büros und eine enorme Belastung für die tätigen Mitarbeiter\*innen. Neue Fachkräfte sind daher schwierig zu bekommen und eine kurzfristige Deckung, zum Beispiel durch Übergangsbeschäftigungen, ist nicht zielführend.

 **HERAUSFORDERUNG  
DIGITALER WANDEL**

Eine weitere Herausforderung stellt das Thema „Digitalisierung“ dar. Um zukunftsfähig zu bleiben, muss auch die Versicherungsbranche das Thema angehen und vorantreiben. Prozesse müssen professionell und richtig umgestellt werden und das neben dem aktuellen Tagesgeschäft. Versicherungen haben täglich mit persönlichen und hochsensiblen Daten zu tun. Diese müssen zu jedem Zeitpunkt geschützt sein, auch wenn eine Umstellung wie die der Prozessdigitalisierung ansteht. Aktuelle Anträge wie zum Beispiel neue Policen oder neue Anschriften oder Schadensmeldungen werden immer häufiger per Mail eingereicht. Hier gilt es, die Kunden- „Akten“, egal ob sie in physischer oder digitaler Form vorliegen, zusammenzuführen.

 **ENTLASTUNG DURCH EXTERNE DIENSTLEISTER UND  
OUTSOURCING VON TÄTIGKEITSBEREICHEN**

Wenn Führungskräfte den Stress für ihre Mitarbeiter\*innen minimieren wollen, bietet sich das Outsourcing bestimmter Bereiche an. Dienstleister wie Rhenus Office Systems können auch kurzfristig passende Lösungen bieten, zum Beispiel durch Mitarbeitergestellung. Dabei stellt Rhenus Office Systems den Versicherungen ausgebildetes Fachpersonal zur Seite. Die Mitarbeiter\*innen können kurzfristig, flexibel und je nach Bedarf eingesetzt werden. Ist der große Arbeitsaufwand vorüber, kann die Stellung der Mitarbeiter\*innen aufgelöst werden. Sollten Versicherungen über den Zeitraum hinaus Unterstützung benötigen, steht Rhenus Office Systems weiterhin zur Verfügung: Das Kundenmanagement wird ganzjährig betrieben, so kann auch darüber hinaus die Bearbeitung von Anträgen oder die Besetzung der Servicehotline von Rhenus Office Systems abgedeckt werden. Daher kann das Ziel Kundenzufriedenheit und Mitarbeiter-Entlastung dauerhaft gewährleistet werden und die Effektivität steigt. Außerdem kümmern sich Dienstleister wie Rhenus Office Systems um die Umsetzung des Digitalisierungsprozesses von physischen Dokumenten (automatisiert/teilautomatisiert). Die Versicherungsmitarbeiter\*innen können sich so wieder auf das eigentliche Kerngeschäft konzentrieren. Die Bestandsdigitalisierung erfolgt neben dem Tagesgeschäft durch Rhenus Office Systems professionell und schnell. Mithilfe von Hochleistungsscannern und Automatisierungslösungen werden die Unterlagen gescannt und digital zur Verfügung gestellt.

**Rhenus Office Systems ist Dienstleister im Bereich der Office-Lösungen. Europaweit sind wir für unsere Kunden im Einsatz und begleiten den kompletten Dokumentenzyklus: Vom Posteingang über die Digitalisierung, Archivierung, Datenvernichtung bis hin zu individuellen Kundenmanagement-, Cloud- und RPA-Lösungen, unterstützt Rhenus seine Kunden ganzheitlich.**