

Erfolgsgeschichte DR-WALTER

**Branche:**

Reiseversicherungsvermittlung

**Standort:**

Großraum Köln

**Größe:**

170 Mitarbeitende

**Ansprechperson:**

Timo Dreger



DR-WALTER ist seit über 60 Jahren eines der führenden Unternehmen für Versicherungen bei Reisen und Auslandsaufenthalten. Rund 170 Mitarbeitende sorgen laut Homepage „mit gutem Versicherungsschutz, optimalen digitalen Prozessen und persönlichen Ansprechpartnern“ für bestmöglichen Schutz. COO und Geschäftsführer Timo Dreger ist seit 2023 an Bord, um die Digitalisierung vor allem im Bereich Operations voranzutreiben – im Fokus stehen Prozesse im Vertrags-, Abschluss- und After-Sales-Bereich.

ZIELSETZUNGEN VON DR-WALTER



**ENTLASTUNG DER
MITARBEITENDEN**



**SMARTE & EFFIZIENTE
PROZESSE**



**KÜRZERE
BEARBEITUNGSZEITEN**

Das übergeordnete Ziel von Timo Dreger und DR-WALTER ist es, aus dem „Maschinenraum des Unternehmens“, also von innen nach außen zu digitalisieren und zu automatisieren. Das soll sowohl den Kundenservice auf ein neues Level heben als auch allen Mitarbeitenden ihre Arbeit vereinfachen. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Schadenbearbeitung, der „Kür“ im Versicherungsgeschäft. Die Vision: Eingehende Schäden sollen über einen einzigen, strukturierten und digitalen Prozess erfasst werden, um die Grundlage für eine schnelle und potenziell sogar automatisierte Verarbeitung zu schaffen.

**„Ohne Flixcheck wären wir aufgeschmissen.
Durch die Digitalisierung mit euch ist unsere Abteilung noch
arbeitsfähig.“**



Sprung zurück ins Jahr 2023: Schadenmeldungen gehen bei DR-WALTER unstrukturiert und über alle denkbaren Kanäle ein – vor allem per E-Mail und Telefon, gefühlt **laut Timo Dreger auch via Brieftaube und Morsezeichen**. Nicht selten flattert eine E-Mail von einer anonymen Adresse ins Postfach, ohne Namen oder Versicherungsnummer. Für die Mitarbeitenden beginnt eine aufwendige manuelle Recherche zwischen Outlook und dem Bestandssystem, bis eine Zuordnung erfolgen kann.

85 % aller rund 100.000 Schadenmeldungen werden über Flixcheck erfasst

„Bis die Regulierung durch ist, können Tage, Stunden, Wochen vergehen“, beschreibt Timo Dreger den damaligen Prozess. Mit dem starken **Unternehmenswachstum von 30 % pro Jahr** nach der Corona-Pandemie stößt dieses Vorgehen an seine Grenzen. Der Druck im Unternehmen ist enorm, es entstehen Rückstände von bis zu sieben Wochen bei der Auszahlung von Leistungen. **Es fehlt ein einheitlicher, digitaler Weg, um Schadenmeldungen strukturiert zu erfassen** und die Mitarbeitenden von zeitraubenden Aufgaben zu befreien.

Für Timo Dreger ist klar, dass etwa geschehen muss – und sein sehr innovationsfreudiges und -offenes Team zieht mit. Nachdem der COO Flixcheck bereits vor vielen Jahren kennengelernt hat, zieht er den Kontakt aus seiner gedanklichen Schublade. Ab diesem Punkt geht alles sehr schnell: In einem Kickoff-Meeting wird Flixcheck vorgestellt und der Anwendungsfall – die strukturierte Erfassung von Schadenmeldungen – klar definiert.



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. Zusätzlich werden alle Daten DSGVO-konform auf deutschen Servern gespeichert.

Bearbeitungszeit der Schadenanträge von 7 Wochen auf tagesaktuell gesenkt



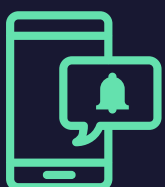
Innerhalb von nur zwei Monaten ist das Tool implementiert, nach wenigen Monaten liegt die „Flixcheck-Quote“ im Schadenbereich bei 35 %, heute bei 85 %.

Unstrukturierte Anfragen werden damit endgültig in die Vergangenheit verschifft, fast jeder Schaden wird über das Tool abgewickelt. „Wir haben mit Flixcheck im Schadenbereich bis alles ausgereizt, was wir wollten“, zeigt sich Timo Dreger zufrieden. Doch das ist nur der erste Schritt seiner Vision. **DR-WALTER entwickelt eine eigene Schnittstelle namens „Autak“, über die die via Flixcheck erfassten strukturierten Daten direkt ins interne Bestandssystem fließen.** Damit werden Prozesse wie die Währungsumrechnung bei Auslandsschäden automatisiert und die Daten direkt im richtigen System abgelegt – eine „**immense Zeitersparnis und Arbeitserleichterung.**“

Die Ergebnisse der Digitalisierung sind bei DR-WALTER enorm und direkt messbar. **Schäden, die zuvor bis zu sieben Wochen Bearbeitungszeit hatten, sind heute deutlich schneller reguliert, oft tagesaktuell.** Durch die Kombination aus strukturierten Daten via Flixcheck, weiteren Digitalisierungsschritten und der tiefen Integration ins Bestandssystem über die „Autak“-Schnittstelle entfallen unzählige manuelle Arbeitsschritte.

Jede eingesparte Minute summiert sich bei fast 100.000 Schäden im Jahr so zu einer massiven Effizienzsteigerung. Die Mitarbeitenden sind spürbar entlastet und die Abteilung ist wieder voll arbeitsfähig. Für Timo Dreger war dieser erste Erfolg der entscheidende Grundstein für die weitere Digitalisierung des Unternehmens, er ist überzeugt: **„Jeder digitalisierte Schritt im Prozess bringt brutal viel Effizienz, Geld und auch gesteigerte Kundenzufriedenheit mit sich.“**

Ohne Installation – Sofort Loslegen!



Push-Benachrichtigungen



Formularvorlagen



Massenversand



1 Account – Mehrere User