



# Business Process Optimization (BPO) Outsourcing-Lösungen





# Outsourcing-Lösungen

Euro-Center bietet skalierbare, gesetzeskonforme und hochwertige Business Process Outsourcing (BPO)-Lösungen, die primär auf die Versicherungsbranche zugeschnitten sind.

Unsere Dienstleistungen ermöglichen es Versicherern und Partnern, operative Kapazitäten auszubauen, Kosten zu kontrollieren und Servicequalität zu gewährleisten – bei vollständiger regulatorischer Compliance und Transparenz.

BPO-Lösungen werden über zentralisierte Abläufe und standardisierte Verfahren bereitgestellt – entweder innerhalb der Euro-Center-Systeme oder direkt in den eigenen Systemen unserer Kunden.

## Globale Servicebereitstellung und lokale Präsenz



# Warum auslagern?

BPO-Lösungen ermöglichen es Unternehmen, auch in Zeiten, in denen eigene Kapazitäten ausgelastet sind, weiterhin hochwertige Dienstleistungen anzubieten.

## Vorteile umfassen

- Konzentration interner Ressourcen auf Kernaktivitäten
- Erhebliche Einsparungen bei Arbeitskosten
- Skalierbarkeit; potenzielle Abdeckung saisonaler Spitzen
- Mehrsprachige Muttersprachler-Optionen
- Flexibler Personalstamm

## Warum an Euro-Center auslagern?



## Flexible Liefermodelle

Euro-Center bietet flexible geografische Liefermodelle, die den Anforderungen der Kunden entsprechen:

- **Lieferung außerhalb der EU** – Kosteneffizientes Outsourcing-Hub in Kapstadt, Südafrika, mit mehrsprachigen und hochqualifizierten Ressourcen.
- **Lieferung innerhalb der EU** – Nearshoring-Lösungen aus EU-Standorten in Kattowitz, Polen – für regulatorische Konformität und Nähe zu europäischen Märkten.
- **Hybride Lieferung** – Maßgeschneiderte Lösungen, die Offshoring und Nearshoring für optimale Effizienz, Skalierbarkeit und Compliance kombinieren.

## Was machen andere Unternehmen? Kapstadt als Outsourcing-Beispiel

Kapstadt ist ein lokal geförderter und weltweit anerkannter Premium-Outsourcing-Hub für die Versicherungsbranche sowie andere Industrien. Die Stadt bietet kosteneffiziente und mehrsprachige BPO-Dienstleistungen, darunter Schadenbearbeitung, Policenadministration und Kundenkontaktzentren.

Kein Zeitonenunterschied zu Europa.

Große Konzerne wie Amazon, Lufthansa, Swiss Air, AT&T, Dell und Qantas nutzen Kapstadt als Outsourcing-Hub für ihre Geschäfts- und Serviceprozesse.



# Umfang der BPO-Dienstleistungen

Euro-Center bietet ein umfassendes Portfolio an BPO-Dienstleistungen, das die Schadenbearbeitung, Policenadministration, Zahlungsabwicklung und Kundeninteraktion entlang der gesamten Versicherungswertschöpfungskette unterstützt.

## Schadenbearbeitung & BPO-Dienste

Unsere Schadenbearbeitungs- und BPO-Lösungen unterstützen Versicherer bei der vollständigen Auslagerung von Erstattungs- und administrativen Schadenprozessen – mit Genauigkeit, Konsistenz und Policenkonformer Entscheidungsfindung.

- Reiseversicherungsschäden – Vollständige Bearbeitung von Erstattungsansprüchen der Reiseversicherung, einschließlich Stornierungen, Verspätungen, Gepäckproblemen und Notfallkosten.
- Krankenversicherungsschäden – Bearbeitung von Krankenerstattungsansprüchen mit medizinischer Kodierung, Rechnungsprüfung und Beurteilung der medizinischen Notwendigkeit.
- Beschwerdemanagement – Strukturierte Aufnahme, Prüfung, Antwortgestaltung und Berichterstattung von Beschwerden gemäß regulatorischen Standards.
- Schadensaudit & Qualitätssicherung – Unabhängige Prüfungen der Schadensgenauigkeit, Compliance, Dokumentation und Workflow-Performance.

## Policenadministration & Kundendienst

Euro-Center bietet ausgelagerten, Policenbezogenen Kundendienst und administrative Unterstützung nach Policenabschluss, eng integriert mit den Schadenprozessen.

- Policenbezogene Kundenanfragen per Telefon und E-Mail.
- Erläuterung von Deckungsumfang, Leistungen und Policenbedingungen.
- Unterstützung bei Policendokumentation, Zertifikaten und administrativen Änderungen.

## Kontaktzentrum & Kommunikationsdienstleistungen

- Anrufbearbeitung für schaden- und Policenbezogene Anfragen.
- E-Mail-Bearbeitung einschließlich Dokumentenerfassung und Schadenskorrespondenz.
- Eskalationsmanagement und vollständige Dokumentation der Interaktionen.
- Schadensaudit & Qualitätssicherung – Unabhängige Prüfungen der Schadensgenauigkeit, Compliance, Dokumentation und Workflow-Performance.

## Zahlungsdienstleistungen

Euro-Center unterstützt eine sichere und effiziente Zahlungsabwicklung durch:

- Erstattungszahlungen an Anspruchsteller.
- Dienstleisterrechnungszahlungen, soweit autorisiert.
- Erstellung und Übermittlung von Zahlungsdatendateien an Kundensysteme.

## Ein Partner. Komplettlösung.

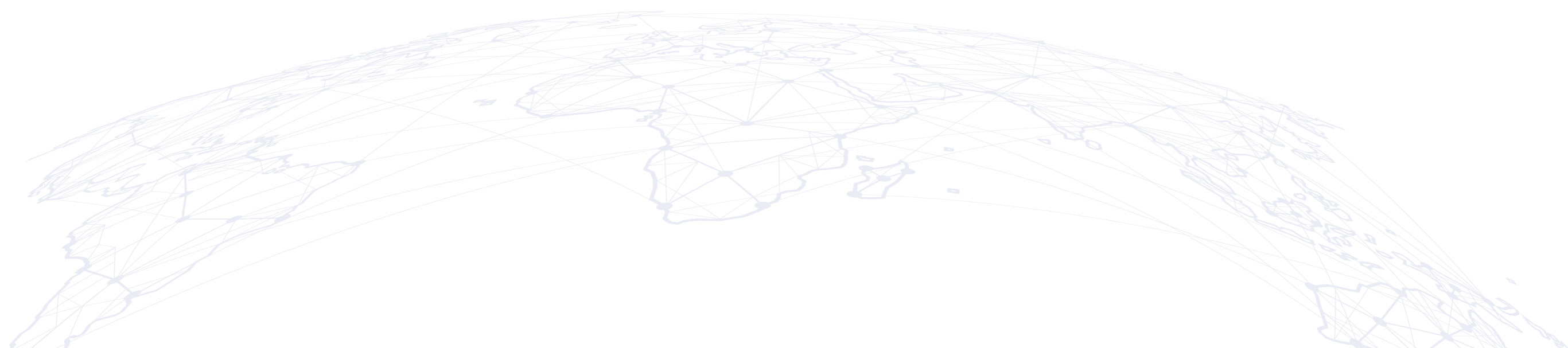
Durch die Partnerschaft mit Euro-Center profitieren Kunden von einem einheitlichen Vertragsrahmen, konsistenten Qualitätsstandards, mehrsprachiger Expertise und skalierbaren BPO-Lösungen, die auf sich verändernde Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind.



## Wir sprechen Ihre Sprache

## Spezialisierte und qualifizierte Servicespezialisten

- 500+ Schaden- und Versicherungsspezialisten. 250+ BPO-Spezialisten.
- BPO-Mitarbeiter mit branchen- und produktspezifischer Erfahrung, soweit möglich.
- Erfahrung mit verschiedenen Schadensystemen – unsere Teams können in den proprietären Systemen der Kunden arbeiten.
- Servicestandort und Sprachlösungen werden gemäß den Kundenanforderungen und lokaler Verfügbarkeit umgesetzt.



# Qualitätssicherung

Umfassende Qualitätskontrollmaßnahmen sind implementiert, um die Performance des BPO-Betriebs zu überwachen und zu bewerten, einschließlich regelmäßiger Audits, KPI-Monitoring, Qualitätsprüfungen und Benchmarking.

**Standards werden gemäß den Anforderungen und Erwartungen des Kunden ausgerichtet und festgelegt.**

- Schaden-, Zahlungs- und Kommunikationsaudits wöchentlich oder monatlich, je nach Kundenanforderung.
- Kontinuierliche individuelle Mitarbeiterbewertungen, Stichprobenkontrollen aller Mitarbeiter hinsichtlich Standards und Produktivität.
- Individuelle Mitarbeiter-KPIs und -Ziele zur kontinuierlichen Motivation zur Produktivitätssteigerung.
- Überprüfung der Sprachkompetenz.
- Laufend bereitgestellte Auffrischungsschulungen und auf Anfrage.
- Vollständige Datenschutz-Compliance (z. B. EU-DSGVO) und Leistungsumfang gemäß lokalen Vorschriften. Alle Euro-Center-Niederlassungen folgen den internen Richtlinien der Aktionäre und garantieren internationale und lokale Compliance.

# Reporting-Tools

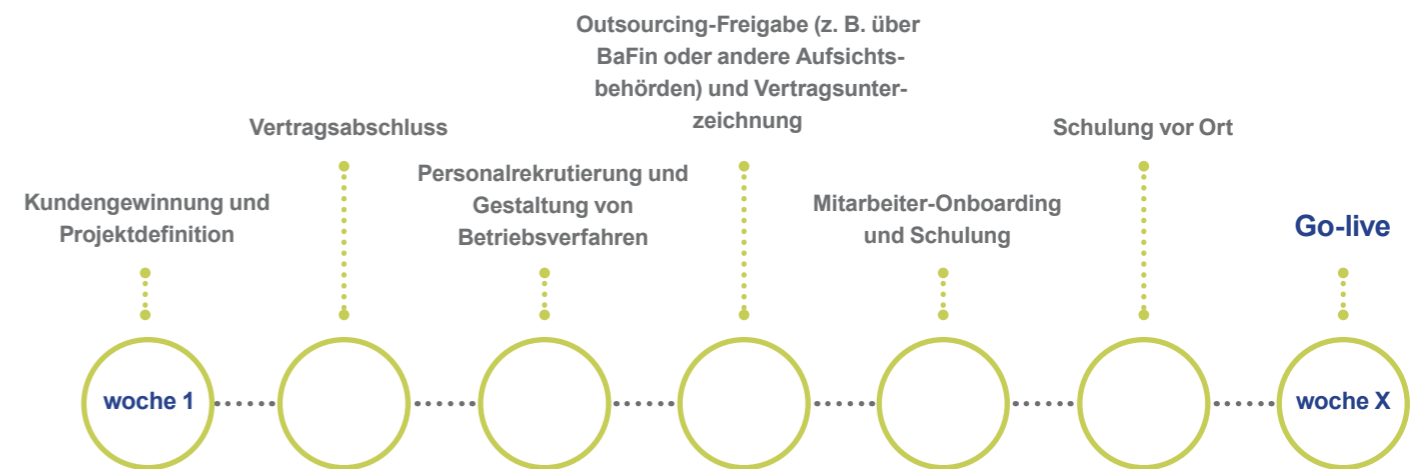
- Das Schadenssystem von EC ermöglicht den Zugang zu umfangreichen Reporting-Lösungen.
- Power BI-Reporting-Lösungen, speziell für die Anforderungen der Versicherungsbranche entwickelt.
- Genesys-Telefonsysteme und umfangreiche Anrufstatistiken verfügbar.

# Projektumsetzungszeitplan

Die Implementierungsdauer ist projektabhängig: Sprachen, Art des BPO, Art der Personalbesetzung usw.

Euro-Center folgt einer umfangreichen Richtlinie inkl. Checkliste, um sicherzustellen, dass alle Kundenanforderungen angemessen verstanden und dokumentiert sind und die Dienstleistungen gemäß den Kundenerwartungen erbracht werden können.

## Beispiel eines Onboarding-Zeitplans



## EC Group BPO-Zahlen auf einen Blick:

Ausgelagerte Schäden/Jahr:  
**129 000**

Ausgelagerte Kundenservice-Anrufe/Überlaufunterstützungs-Anrufe:  
**67 000**

Aktuelle BPO-Projekt-Sprachkompetenz:

Hauptsprachen: **Englisch, Deutsch, Italienisch, Dänisch, Schwedisch.** Weitere Sprachen möglich.



# Ein Partner, Komplettlösung.

Euro-Center Holding SE  
+420 221 860 330  
[commercial@euro-center.com](mailto:commercial@euro-center.com)  
[euro-center.com](http://euro-center.com)

**EURO-CENTER**  
Local Assistance - Worldwide

