

# Försäkringsbranschens guide till en konkurrenskraftig kundupplevelse

Tre vägar till bättre kundupplevelse med digitalisering i fokus.



**postnord**  
Strålfors

# Stärk konkurrenskraften med digitalisering

I vår guide utforskar vi tre avgörande områden för att stärka ett försäkringsbolags konkurrenskraft i den dynamiska marknaden. Med pågående prispress, nya aktörer och förändrade kundförväntningar är det hög tid att omfamna digitaliseringens kraft:

- Personlig kundkommunikation som överträffar kundernas förväntningar.
- Effektiv skadehantering med en digitaliserad dokumentationsprocess.
- Flexibla betalningslösningar som ger kunderna valmöjligheter och en smidig upplevelse.

Vi på Strålfors har samarbetat länge med försäkringsbolag och förstår hur förbättrad kundinteraktion stärker konkurrenskraften. Låt oss gemensamt utforska de innovativa lösningar som kan forma framtiden för ditt försäkringsbolag.





# Experten: Digitaliserad kundkommunikation är effektivare

Kunder i alla branscher förväntar sig en mer digital och personanpassad kommunikation. För att fortsätta vara konkurrenskraftiga i den förändrade marknaden behöver försäkringsbolag digitalisera sin kundkommunikation och uppfylla kundernas förväntningar.

Maria Lund-Søltoft har jobbat med strategisk utveckling av företag och människor inom försäkrings- och finansbranschen sedan 2010, bland annat som Chief Digital Officer på Topdanmark, ett av Danmarks största försäkringsbolag. Hon menar att försäkringsbolagens utmaningar bland annat är teknisk innovation, merförsäljning och att vara relevanta för nya generationer av kunder.

## Anpassad kommunikation i rätt kanal och rätt tid

Maria tycker att försäkringsbolag behöver fokusera på att möta kunderna där och när de vill ha kontakt. Många förväntar sig att få hjälp nästan dygnet runt och att kunna kommunicera i flera olika kanaler. Maria betonar också vikten av att kommunikationen är personligt anpassad, och ju bättre försäkringsbolagen använder kunddata för att kommunicera, desto mer relevant kan de bearbeta befintliga kunder.

*– Dagens streamingtjänster ger individanpassade rekommendationer för innehåll som kunden troligen kommer att gilla, och det gäller att även försäkringsbolagen individanpassar sin kommunikation. Allt det här är också viktigt för att underlätta merförsäljning och samla många eller alla av kundernas försäkringar i samma bolag.*

**Maria Lund-Søltoft**, Affärskonsult  
Strategisk rådgivning & utveckling

## Den perfekta kundkommunikationen

Maria menar att den perfekta kundkommunikationen och kundupplevelsen är sömlös. Det ska kännas smidigt och säkert för kunden att ta kontakt, anmäla skador och betala fakturor. Men det handlar också om att kunden inte ska behöva vänta onödigt länge på svar eller förtydliganden.

– *Då ska kundtjänst eller kontaktpersonen ha snabb tillgång till rätt och uppdaterad information om kunden och ärendet.*

## Fortsatt nyfikna på tekniken

För att vara konkurrenskraftiga behöver försäkringsbolagen vara nyfikna på tekniken och hur de kan implementera nya tjänster för att utveckla kundkommunikationen.

– *Om bolagen inte har resurserna internt så kan de ta hjälp utifrån för att till exempel se på utmaningarna och lösningarna på nya sätt, avslutar Maria.*

## Lösningar för förbättrad kundkommunikation

Strålfors har en portfölj av lösningar som hjälper försäkringsbolag att kommunicera i den kanal och tid som kunden föredrar. Lösningar som digitala brevlådor, eBrev, SMS, dynamiska och interaktiva dokument är effektiva och anpassade tjänster som förbättrar kundkommunikationen.

[Läs mer om Output Management här](#)

**Snabbt utvecklade kundbehov, konkurrens och en alltmer digital och AI-driven värld är några av faktorerna som kommer påverka försäkringsbolagens framtid.**

**Källa:** PwC report "Insurance 2025 and beyond, Insurance reimagined"



# Effektivisera skadehanteringen med digitaliserad dokumentation

När olyckan är framme förväntar sig kunden en smidig och korrekt skadehantering. För att lyckas behöver försäkringsbolaget hantera både fysisk och digital inkommande kommunikation på ett effektivt sätt.

När 42%\* av kunderna uppger att de inte helt litar på sitt försäkringsbolag blir en nära kunddialog viktigt för att stärka dialogen och bygga förtroende, inte minst vid skadehanteringen. Genom att digitalisera inkommande kommunikation och skapa sökbara och säkra arkiv blir skadehanteringen mer sömlös. Då får försäkringsbolaget effektiva processer för att hantera inkommande kommunikation oberoende av kanal och att snabbt kunna hitta rätt information i arkivet. Med en mer sömlös skadehantering internt får också kunden en bättre upplevelse genom att slippa vänta för länge på svar eller besked om sitt försäkringsärende.

– Vi rekommenderar att all inkommande kommunikation hanteras digitalt i [Digital Mailroom](#) för att få en mer effektiv skadehantering. Då kan medarbetarna söka, spåra, skicka om och ladda ner redan skickade fakturor, ärenden, kontrakt och annan kommunikation, förklarar Ole Thykær, Nordic Product Manager på Strålfors.



**Ole Thykær,**  
Nordic Product Manager på  
PostNord Strålfors



\* IBM: "Research Insights: Elevating the insurance customer experience", 2020.



## Lagra och hantera informationen säkert

Att digitalisera processer, system och lösningar är ett tidskrävande arbete för en stor organisation. Inte minst när det kommer till att säkerställa ett starkt dataskydd för att hantera integritetskänslig information om kunderna. Hela kommunikationskedjan från inkommande till utgående och mottagande måste uppfylla respektive lands lagar och regler. Detta kräver resurser och kompetens som inte alltid finns internt i organisationen.

Att ta in extern hjälp av en kommunikationsleverantör som löpande jobbar fokuserat med digitaliseringsprocesserna kan effektivisera arbetet. Men det gäller att välja rätt kommunikationsleverantör.

*– Det är lika viktigt att anlita en kommunikationsleverantör som förstår verksamhetens utmaningar och ser allvaret i dataskydd, som det är att jobba aktivt med dataskyddsfrågor och skapa en intern förståelse och kultur kring det, menar Johan Stevenberg, dataskyddsombud på PostNord Strålfors.*

## Lösningar som förbättrar kundupplevelsen

Strålfors hjälper försäkringsbolag till en effektiv skadehantering genom digitaliserad dokumentation och sökbara och säkra arkiv.

- Digital Mailroom samlar in, digitaliserar och levererar både fysiska och digitala dokument till skadehanteringssystemet.
- Med eArkiv lagras kommunikationen digitalt så att medarbetarna får snabb och enkel tillgång till viktig dokumentation.

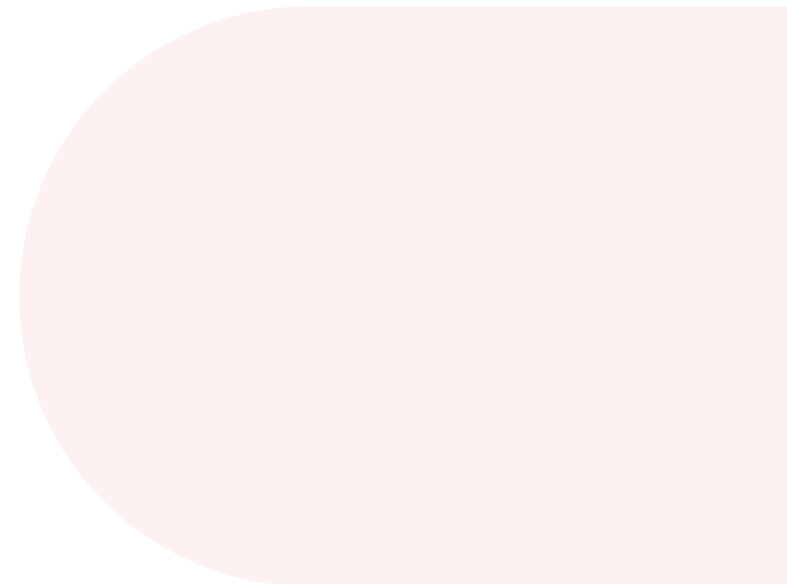
Läs mer om våra tjänster [Digital Mailroom](#) och [eArkiv](#) och [hur försäkringsbranschen bör agera för att hålla informationen säker.](#)

# Smidiga betalningsmetoder som förbättrar kundupplevelsen

Idag tycker de allra flesta svenskarna att det är ganska eller mycket viktigt att kunna välja mellan olika betalmetoder när de betalar. För att optimera kundupplevelsen räcker det därför inte att försäkringsbolaget skickar ut en tydlig faktura i den kanal som kunden föredrar. Det behöver också vara enkelt och smidigt för kunden att betala. Genom att erbjuda flera olika betalmetoder underlättar ni inbetalningarna.

**Hela 76 % av svenskarna tycker att det är ganska eller mycket viktigt att kunna välja mellan olika betalmetoder.**

Källa: Insight Intelligence, Strålfors m.fl. "Sverige betalar 2023, Svenska folkets attityder till betalmetoder och betaltjänster"



## Betalningslösningar som underlättar inbetalningar



### Mobila betaltjänster

Genom att erbjuda betalning via mobilen gör du det enkelt för både kunden och dig. Skicka en länk i SMS eller e-post och erbjud en eller flera betalningsmetoder som Swish eller konto-till-konto betalning (A2A) genom vår partner Tink.

[Läs mer om mobila betaltjänster](#)



### Digital brevlåda

Betalningar direkt i en digital brevlåda minskar risken för felaktiga eller sena betalningar. Tjänsten innebär säker leverans och betalning i digitala brevlådor med betalningsfunktion i Norden, och erbjuder betalmetoder som Swish och bankbetalning.

[Läs mer om digitala brevlådor](#)



### Pappersfaktura

Med fysisk faktura skickar du personlig information med hög leveranssäkerhet. En QR-kod kan kopplas till digitala betaltjänster som till exempel Swish eller bankbetalning. Strålfors erbjuder full spårbarhet ner på försändelsenivå.

[Läs mer om pappersfakturer](#)

## Vill du veta mer?

Hör av dig om du vill veta mer  
så hjälper vi dig att komma igång.

Kontakta oss på e-post: [salj@stralfors.se](mailto:salj@stralfors.se) eller läs mer på [stralfors.se](http://stralfors.se)

**postnord**  
Strålfors