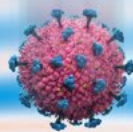


DIE PANDEMIE

und ihre Auswirkungen auf die
Versicherungsbranche



Auszug

Persönlich und digital: Die Zukunft der Assekuranzen

Versicherungsforen-**Themendossier**

Eine Publikation der

 **Versicherungs**foren Leipzig

Persönlich und digital: Die Zukunft der Assekuranzen

In Sachen Digitalisierung besteht in der Versicherungsbranche Nachholbedarf. Das hat vor allem die aktuelle globale Krise gezeigt, als das Arbeiten im Büro nur eingeschränkt möglich war und viele Unsicherheiten bestanden. Im Whitepaper „Versicherungen im Wandel“ geben die Versicherungsforen Leipzig (VFL) in Zusammenarbeit mit der Swiss Post Solutions (SPS) eine Perspektive für den Versicherungssektor.

Aufgrund der Erfahrungen während der aktuellen Krise haben Versicherer ihre Vorhaben und Ziele angepasst. Laut einer Umfrage der Information Services Group (ISG) nimmt

die Nachfrage nach digitalen Produkten und Services zu – dem stimmen 95 Prozent der Befragten zu. Ebenso sehen rund zwei Drittel (61,5 Prozent) die Digitalisierung der Kundenschnittstelle als einen der wichtigsten Investitionsbereiche an. Digitalisierung heißt jedoch nicht, Menschen durch Maschinen zu ersetzen. Der persönliche Kontakt zu Kundenberatern ist und bleibt ebenso wichtig wie ein einwandfreier Omni-Channel-Ansatz. Im Zeitalter von unmittelbarer Wunscherfüllung durch Amazon, Google und Co. haben sich auch die Kundenerwartungen an eine

Versicherung verändert. In einer Studie von Bain & Company heißt es „rund 60 Prozent der Bundesbürger sehen das Internet künftig als wichtigsten Kanal für Transaktionen mit ihrer Versicherung“. In diesem Zusammenhang ist es unabdingbar, dass auch die Digitalkompetenz der Mitarbeitenden eine wichtige Rolle spielt.

Laut der VFL gaben rund die Hälfte der Befragten in einer Studie zu den Veränderungen der Branche durch die Corona-Pandemie an, dass im Schaden- und Kundenmanagement bzw. im Vertrieb Kunden be-

Status quo der Digitalisierung

Wie stark ist Ihr Unternehmen/sind aus Ihrer Sicht Versicherungsunternehmen im Allgemeinen in den folgenden Bereichen digitalisiert?



reits verstärkt über digitale Kanäle angesprochen wurden. Ein Widerspruch zum persönlichen Versicherungsberater ist dies keineswegs. Denn Kunden wünschen sich auch weiterhin oftmals ein persönliches Beratungsgespräch – ob vor Ort oder digital. Ein in sich konsistenter Omni-Channel-Ansatz führt diese Anforderungen zusammen. So können Kundenbedürfnis und Digitalisierung Hand in Hand gehen und auch komplizierte, unnötige Medienbrüche in der Kommunikation vermieden werden.

Customer Journey in der Versicherungsbranche

Viele Verbraucher haben im Laufe des letzten Jahres einen Großteil ihres Lebens digital abgewickelt. Das hat sich über alle Lebenssituationen erstreckt: von der digitalen Terminbuchung bis hin zum Familientreffen per Videokonferenz. Um diesem Trend gerecht zu werden, müssen auch Versicherer ihren Auftritt anpassen. Serviceleistungen müssen auffindbar sein sowie ein ganzheitliches Service-Konzept enthalten, um Versicherungsnehmern eine positive und nützliche Customer Experience zu bieten.

Das lässt sich schon über eine Vielfalt von Kommunikationskanälen realisieren. Das heißt, es sollten sowohl webbasierte als auch persönliche Kontakt-

aufnahmen möglich sein, um alle Präferenzen von Kunden abzudecken. Erfolgsfaktoren für ein positives Kundenerlebnis sind vor allem

- eine transparente und schnelle Abwicklung von Kundenanliegen,
- verständlich erklärte Abläufe und
- ein zentralisierter Zugriff auf relevante Verträge in einem digitalen Kundenkonto.

Eine erfolgreiche Nutzung von digitalen Kommunikationskanälen kann sowohl digital als auch persönlich sein. So bleibt auch der individuelle und persönliche Kontakt nicht auf der Strecke.

Zwischen Anforderungen und Chancen

Durch den Einsatz von Cloud-Diensten eröffnen sich neue Möglichkeiten in der Gestaltung von Geschäftsprozessen. Durch die dezentrale Datenspeicherung lassen sich beispielsweise Betriebsabläufe flexibler gestalten und auch auslagern. Doch die regulatorischen Anforderungen in der Versicherungsbranche sind enorm. Die Verarbeitung sensibler Kundendaten bleibt die wichtigste und größte Herausforderung. Hierfür müssen Versicherer geeignete Sicherheitskonzepte erstellen. Denn früher oder später kommt der Digitalisierungsschub in der

Versicherungsbranche, um Prozesse zu automatisieren und Mitarbeitende für anspruchsvolle Aufgaben freizumachen. Nur so können Versicherungen digital und persönlich gestärkt aus der Krise gehen, zukunftsfähig bleiben und Versicherte bestmöglich begleiten.

Autor



Oliver Wibbe

Chief Sales Officer Germany & Mitglied der deutschen Geschäftsführung Swiss Post Solutions GmbH



Das vollständige Whitepaper „Versicherungen im Wandel“ steht [unter folgendem Link](#) zum Download zur Verfügung.

Impressum

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Elisa Strey et al.

T +49 341 98988-235

E elisa.strey@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Elisa Strey

T +49 341 98988-235

E elisa.strey@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier. Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

