

Infografik: Die „Schnittstelle Kunde“ in Zahlen

[Leipzig, 09. Mai2016] Seit einigen Jahren rückt der Kunde immer mehr in den Fokus der Versicherungswirtschaft. Dabei beeinflussen sowohl die Anforderungen des Kunden selbst, als auch das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld, in dem ein Versicherungsunternehmen agiert, die Schnittstelle zum Kunden und wirken sich nachhaltig auf die Produkte und Services des Versicherers aus. Ein übergeordnetes Qualitäts- und Bestandsmanagement stellen schließlich ein effektives und kundenorientiertes Kundenmanagement sicher.

In einer aktuellen Infografik im Rahmen der Themenwoche Schnittstelle Kunde (www.versicherungsforen.net/sst_kunde) werfen die Versicherungsforen einen genaueren Blick in die einzelnen Elemente, die diesen Regelkreis des Kundenmanagements beeinflussen.

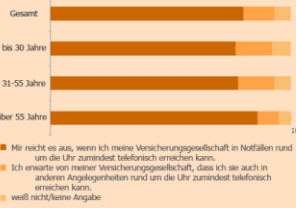
Quelle Infografik: Versicherungsforen Leipzig GmbH

Regelkreis des Kundenmanagements

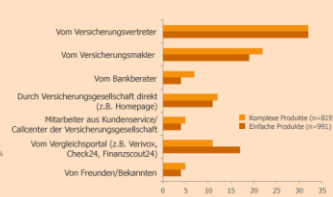


Anforderungen

24/7-Erreichbarkeit nach Alter



Bevorzugter Beratungskanal vor einem Versicherungsabschluss



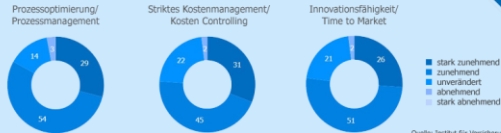
21% nehmen für einen telefonischen Rund-um-die-Uhr-Service höhere Beiträge in Kauf.

Angaben in %, Quelle: Kundenmonitor Assekuranz YouGov, Detcon

Versicherungsunternehmen

Datenschutznovelle
 Solvency II
 IDD POG
 Das regulatorische Umfeld wird enger...

Wie könnte sich die Bedeutung der folgenden Elemente für den Unternehmenserfolg in den nächsten 5 Jahren verändern? Anteil der Befragten in %

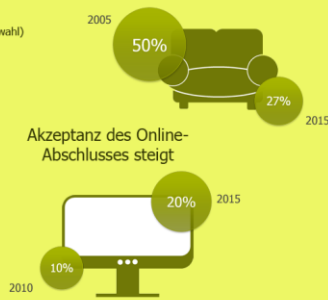
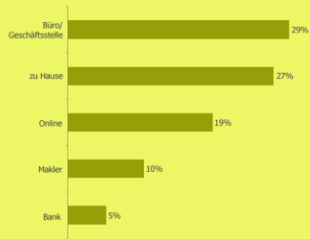


Quelle: Institut für Versicherungswirtschaft I.VW+HS, St. Gallen, Accenture, ADI, Erhebung über die Entwicklung der Zahl der Arbeitnehmer, Stichtag: 31.12.2015

Angestellte im Außendienst
-25%
 2004-2015

Bereiche/Schnittstellen

Vertriebswegenutzung beim Versicherungsabschluss 2015 (Auswahl)



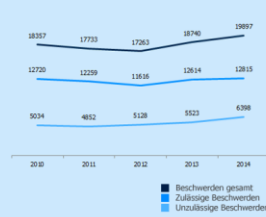
Quelle: Kundenmonitor E-Assurance YouGov, Versicherungsjournal

Qualitäts- und Beschwerdemanagement

Wichtigste Beschwerdegründe bei der BaFin (2014)



Eingaben an den Ombudsmann



Quelle: Versicherungsombudsmann e.V., BaFin

Ihre Ansprechpartnerin

Katharina Thiemann

T +49 341 98988-224

E thiemann@versicherungsforen.net

I <http://www.versicherungsforen.net/presse>

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.