

Wer vernetzt, gewinnt!

Versicherungen können in Ökosystemen und über vernetzte Geräte ihre Kunden stärker binden



Interaktionen bleiben der Schlüssel für einen loyalen Kundenbestand

Sachversicherung



+1%

NPS

ohne Interaktion

-15%

+26%

mit zwei Interaktionen

Lebensversicherung



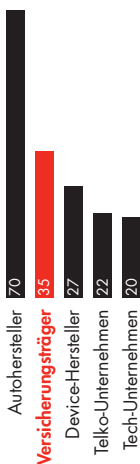
+14%

42% der Versicherten hatten keinen Kontakt zu ihrem Anbieter in den letzten 12 Monaten.

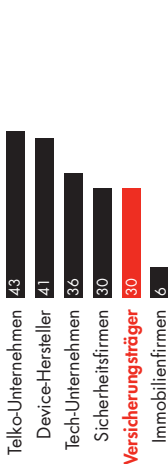
Kunden erwarten vernetzte Services – und damit funktionierende Ökosysteme

Von diesen Dienstleistern erwarten Kunden, dass sie Smart Services anbieten (in Prozent, Deutschland, 2019)

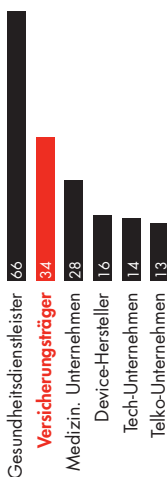
Kfz



Gebäude



Gesundheit



Fünf Stellhebel für den Aufbruch in eine vernetzte Welt

- 1** **Aufbau eines Ökosystems**
gemeinsam mit Partnern
- 2** **Entwicklung einer Datenstrategie,**
um Informationen vernetzter Geräte zu nutzen
- 3** **Weiterentwicklung des Vertriebsmodells**
in Richtung Omnikanal
- 4** **Optimierung von Produkten und Prozessen**
vor allem für mobile Endgeräte
- 5** **Zweigleisiger Strategieansatz,**
der eine strategische Vorausschau sowie eine längerfristige Vision beinhaltet