

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

+26%

mit zwei
Interaktionen

-15%

Lebensversicherung



+14%

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

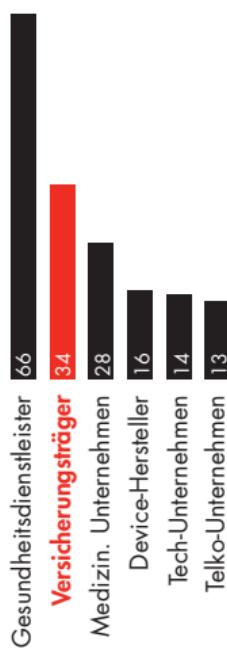
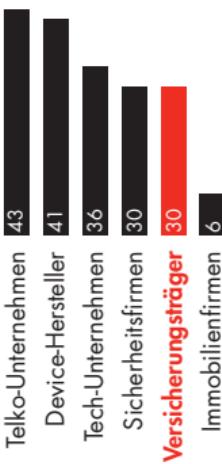
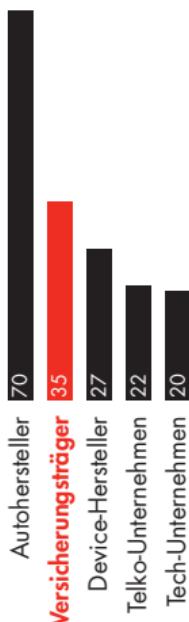
Kunden erwarten vernetzte Services –
und damit funktionierende Ökosysteme

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