



Die Entschlüsselung der Kunden-DNA

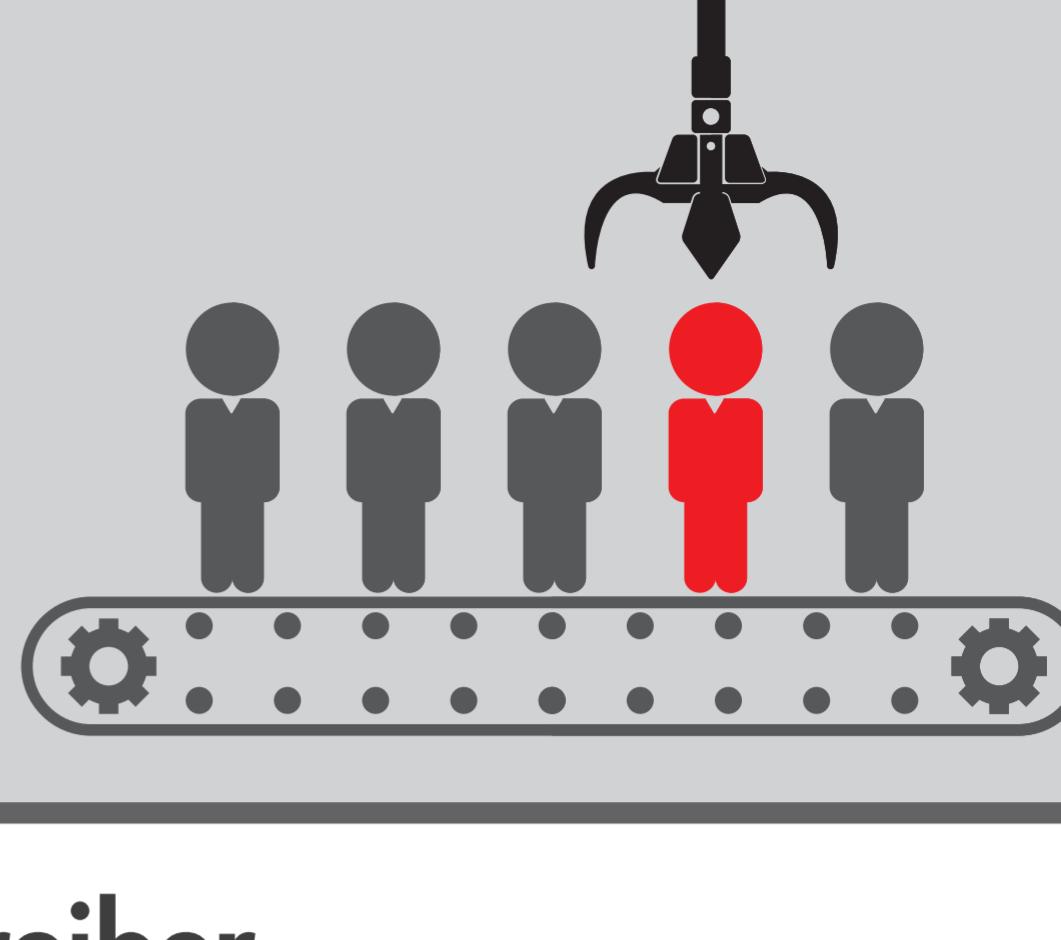
Schweizer Versicherte haben klare Erwartungen, die Anbieter müssen liefern.

Hoher Veränderungsdruck

Jeder 4. Kunde nutzt mobile Geräte zur Recherche und Interaktion mit Versicherungen

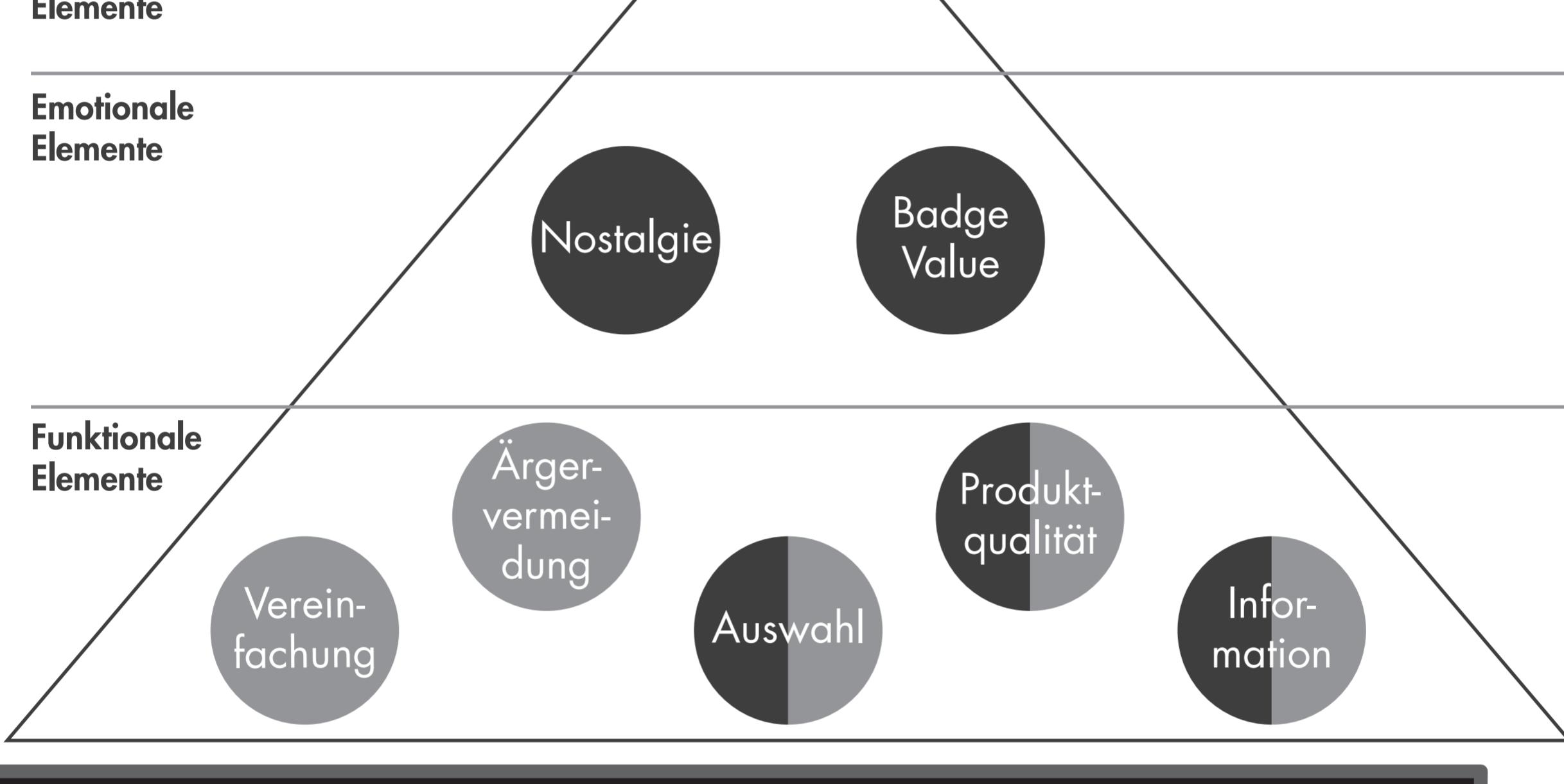
Jeder 2. Kunde begrüßt Services seines Versicherers jenseits der klassischen Police

7 von 10 jüngeren Kunden sind offen für Angebote von Branchennewelingen



Die 5 wichtigsten Loyalitätstreiber

Je jünger die Kunden, desto höher der Stellenwert emotionaler Elemente

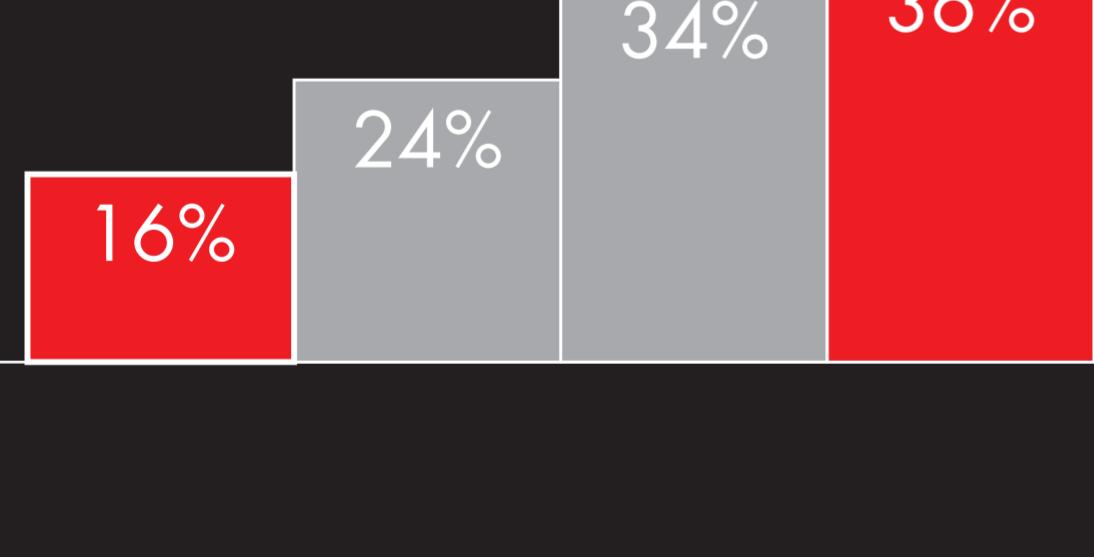


Jeder Kontakt zählt

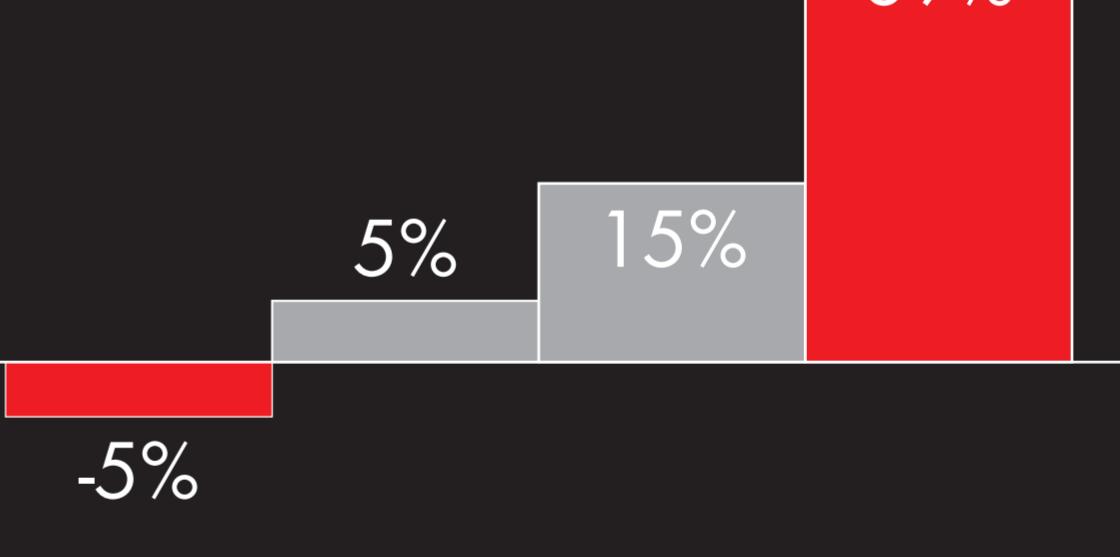
Warum gelungene Interaktionen so wichtig bleiben

Net Promoter Score® (Schweiz, 2018)

Sach



Leben



Keine Interaktion
1 Episode
2-5 Episoden
5 oder mehr

Keine Interaktion
1 Episode
2-5 Episoden
5 oder mehr

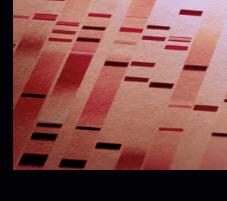
Net Promoter Score® ist eine eingetragene Marke von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc.

Erfolgsfaktoren der Zukunft

Wie Versicherer Kunden überzeugen

1. **Exzellenz im Kerngeschäft** – Kunden fordern einfache Interaktionen auf allen Kanälen, "Digital First" gehört die Zukunft
2. **Services jenseits der Versicherungspolice** – Mit dem Auf- und Ausbau von Serviceökosystemen können Versicherer Kunden besser binden
3. **Ständige Innovation** – Mit mehr interner Agilität und mehr externen Partnern lassen sich veränderte Kundenerwartungen erfüllen

Mehr zum Thema:

 Schweizer Versicherungsreport: Die Entschlüsselung der Kunden-DNA

April 2019

www.bain.com/de/schweizer-versicherungsreport

BAIN & COMPANY