



Die Entschlüsselung der Kunden-DNS

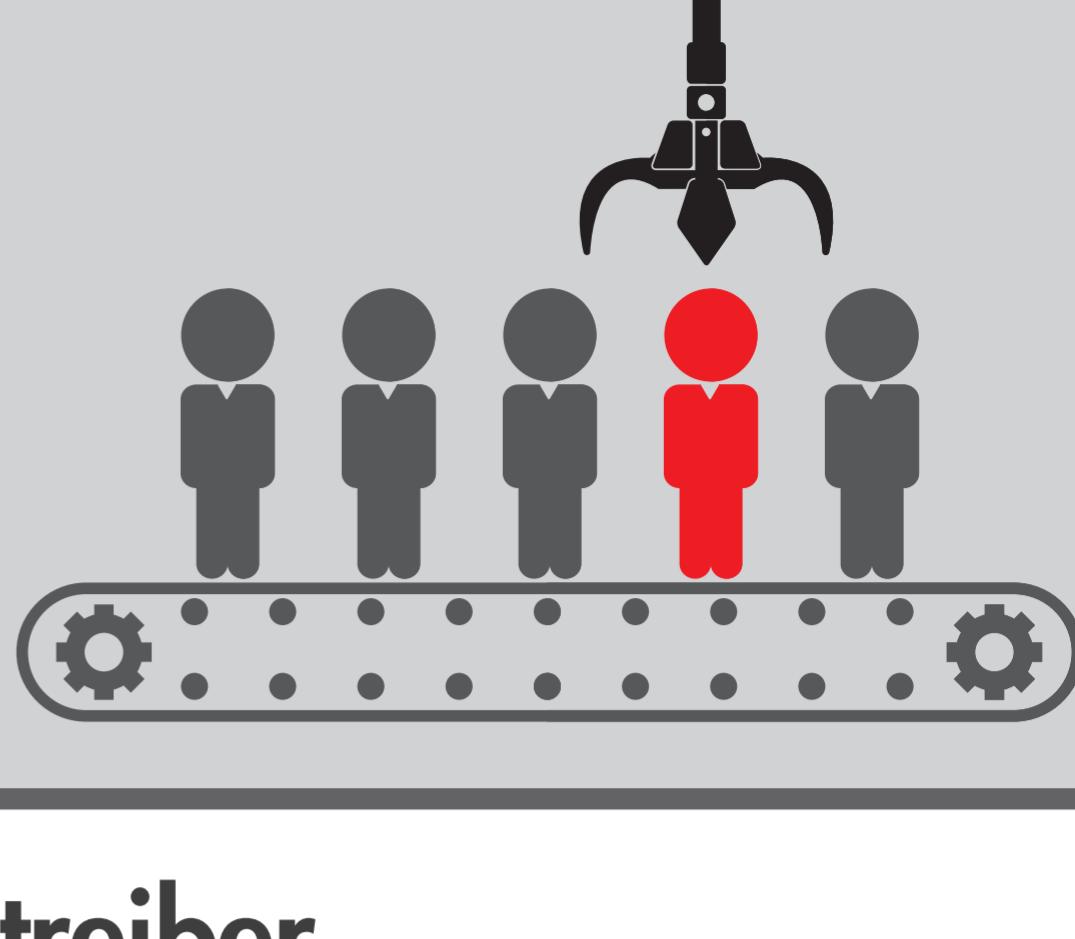
Versicherte haben klare Erwartungen, die Anbieter müssen liefern.

Hoher Veränderungsdruck

Jeder 3. Kunde nutzt mobile Geräte zur Recherche und Interaktion mit Versicherungen

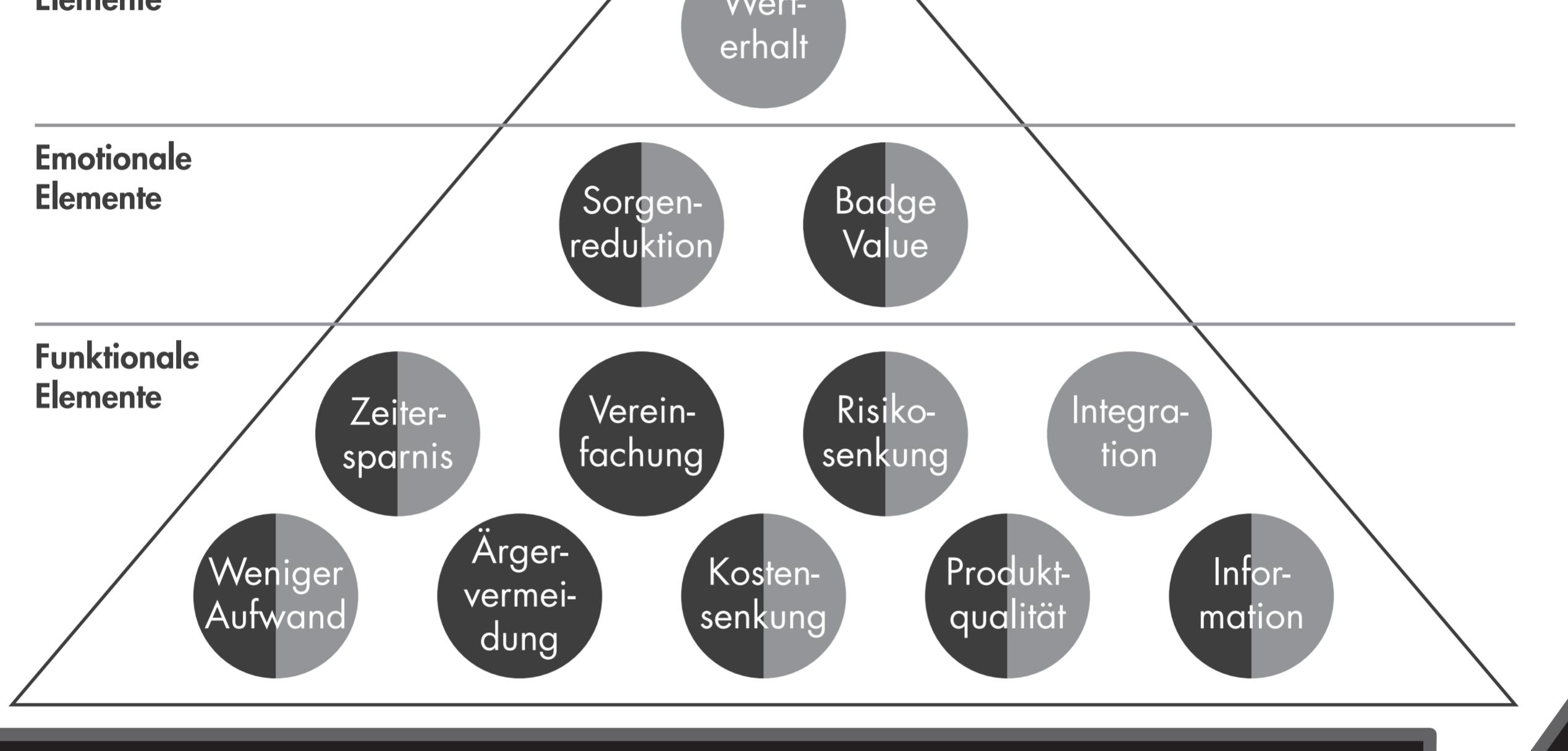
Jeder 2. Kunde begrüßt Services seines Versicherers jenseits der klassischen Police

3 von 4 jüngeren Kunden sind offen für Angebote von Branchenreulingen



Die 10 wichtigsten Loyalitätstreiber

Je jünger die Kunden, desto höher der Stellenwert emotionaler Elemente

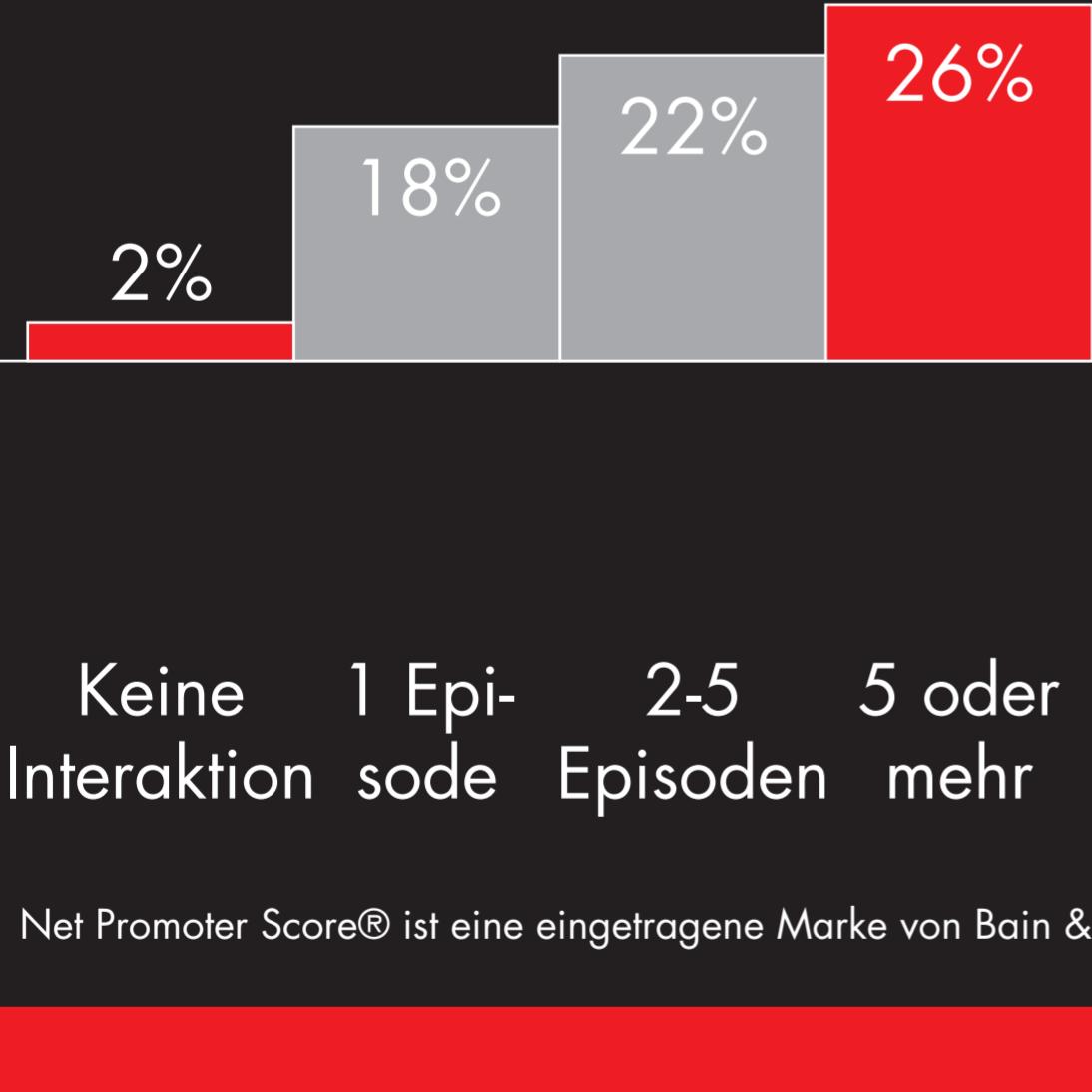


Jeder Kontakt zählt

Warum gelungene Interaktionen so wichtig bleiben

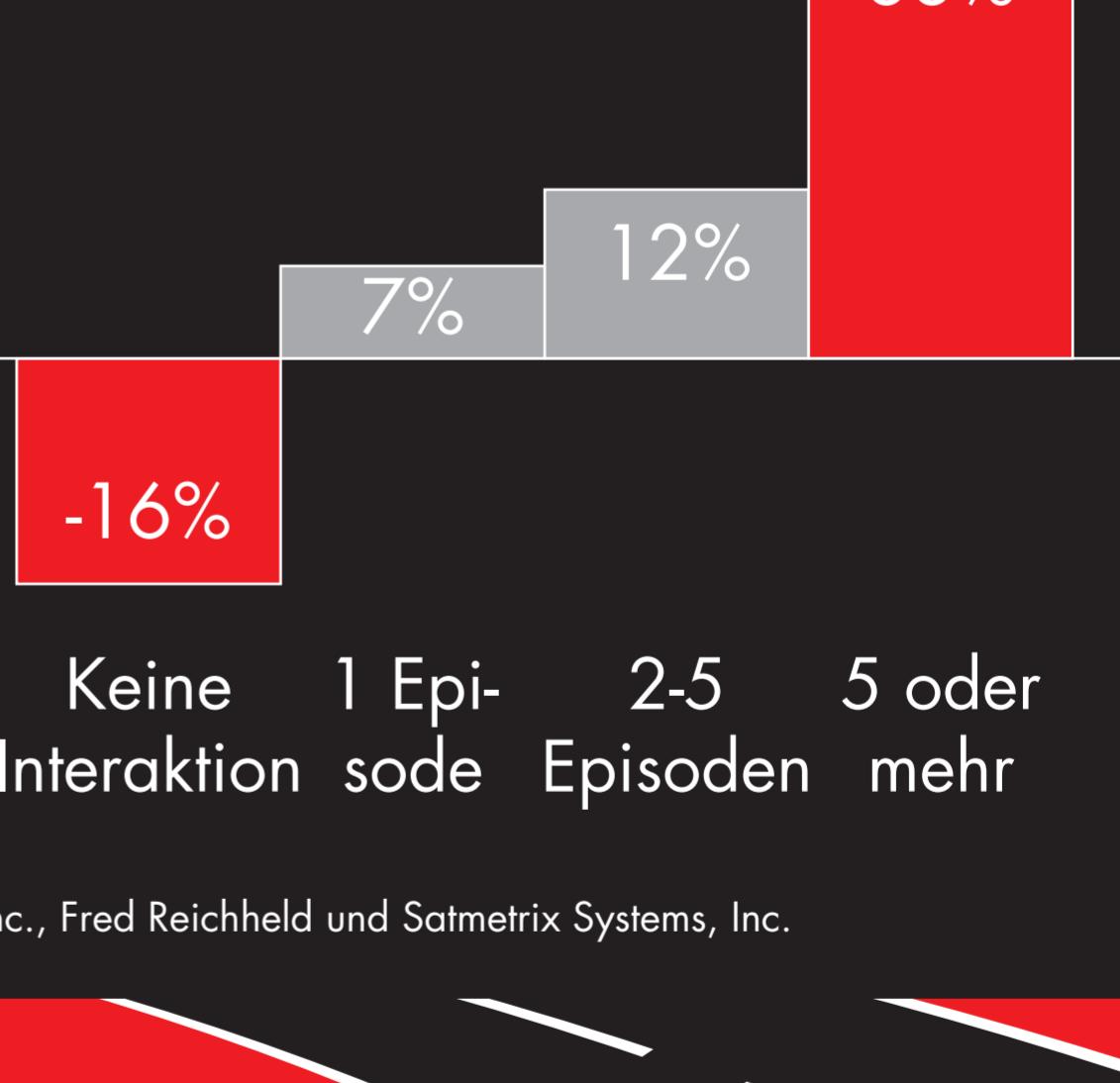
Net Promoter Score® (Deutschland, 2018)

Sach



Keine Interaktion, 1 Episode, 2-5 Episoden, 5 oder mehr Episoden

Leben



Keine Interaktion, 1 Episode, 2-5 Episoden, 5 oder mehr Episoden

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:

Deutscher Versicherungsreport: Die Entschlüsselung der Kunden-DNS

April 2019

www.bain.com/de/deutscher-versicherungsreport

BAIN & COMPANY