

## Abstract

**Titel:** Digitalisierung der Kundenbetreuung – Chancen und Risiken für eine Versicherung

### **Kurzzusammenfassung:**

Die Bachelorarbeit analysiert die unmittelbaren Konsequenzen der zunehmenden Digitalisierung auf die Kunden einer Versicherung. In einem ersten Schritt wurde die gegenwärtige Situation, sowie Chancen und Herausforderungen der Schweizer Versicherungsbranche untersucht. Die in einem nächsten Schritt durchgeführte Kundenbefragung sollte Aufschluss hinsichtlich Bewusstsein, Einstellung und Bedürfnisse der Stammkunden geben. Insgesamt haben 1'046 Kunden an der Erhebung teilgenommen.

Die Ergebnisse zeigen auf, dass Bestrebungen hinsichtlich des Ausbaus digitaler Kanäle bzw. Prozesse weder verlangsamt noch gestoppt werden müssen. Zwar stehen viele dem Thema noch etwas kritisch gegenüber, sind sich aber der Vorteile bewusst.

**Verfasser:** Eren Baglar

**Herausgeber:** Michael Czarniecki

**Veröffentlichung:** 2017

**Zitation:** Baglar, E. (2017). *Digitalisierung der Kundenbetreuung - Chancen und Risiken für eine Versicherung*. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Bachelorarbeit

**Schlagworte:** Digitalisierung, Versicherung, Kundenbefragung, Assekuranz,

## **Ausgangslage**

Die Versicherungswirtschaft ist zahlreichen Einflüssen ausgesetzt und befindet seit Längerem in einer Phase des Wandels. Die Nutzung nimmt drastisch zu und diversifiziert sich permanent. Technologien werden laufend weiterentwickelt und sind allgegenwärtig, was wiederum den Trend beschleunigt. All dies führt zu einer Digitalisierung des Alltags, was zur Folge hat, dass die digitale Kommunikation, die digitale Information und der digitale Austausch auf den Wirtschaftsmärkten, aber auch in der Gesellschaft selbstverständlicher werden. Die Kunden entwickeln sich weiter und werden immer selbständiger.

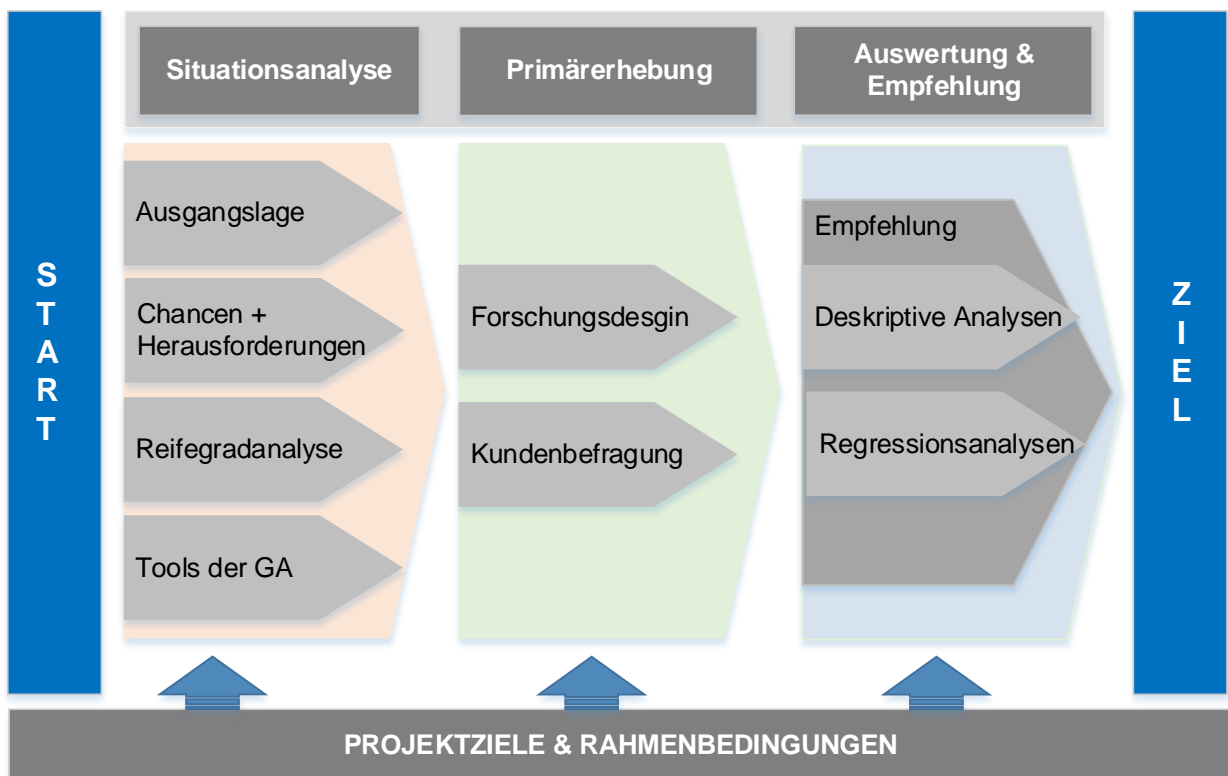
Das Versicherungsunternehmen hat den Weg Richtung Digitalisierung früh eingeschlagen. Heute sind zahlreiche Geschäftsprozesse automatisiert und Dienstleistungen stehen den Kunden ebenfalls online zur Verfügung. Die Generalagentur des Themengebers ist ein Teil dieser Rahmenbedingungen, hat aber als Vollservice-Center die Möglichkeit mit individuellen Massnahmen auf die regionalen Kundenbedürfnisse zu reagieren.

## **Ziel**

In Absprache mit dem Themengeber wurden folgende Ziele definiert:

- Die Einflüsse der Digitalisierung auf die Schweizer Versicherungsbranche resp. der Generalagentur sind mit Hilfe von Fachliteratur und Studien ermittelt.
- Die von der Generalagentur verwendeten digitalen Instrumente sind analysiert und anhand des Reifegrades bewertet.
- Die Zufriedenheit hinsichtlich aktueller Kundenbetreuung ist ermittelt.
- Die Wahrnehmung, Nutzung und Beurteilung bestehender Kundenbetreuungsprozesse ist erhoben.
- Es ist ermittelt, welche Instrumente der Kundenbetreuung den Bedürfnissen der Kunden am besten entsprechen.
- Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse ist ermittelt, wie es hinsichtlich Potenzial und Optimierung der bestehenden Prozesse steht.

## Vorgehen



## Erkenntnisse

Eine erfolgreiche Digitalisierung ist nur möglich, wenn die stetige Anpassung an die veränderten Umwelтанforderungen vollkommen verinnerlicht wird. Die Generalagentur muss ihre Vision nach aussen tragen, denn nur so lassen sich Ängste und Widerstände gegenüber der Veränderung vermeiden. Eine digitale Transformation scheint ein „Allheilmittel“ zu sein. Es ist jedoch wichtig, dass Kostenaspekte und Optimierungsbestrebungen in den Hintergrund rücken. Aufgrund der vorliegenden Ergebnisse kann der Generalagentur bescheinigt werden, dass Bestrebungen hinsichtlich des Ausbaus digitaler Kanäle bzw. Prozesse weder verlangsamt noch gestoppt werden müssen. Zwar stehen viele dem Thema noch etwas kritisch gegenüber, sind sich aber der Vorteile bewusst und vertrauen der Generalagentur in dieser Hinsicht voll und ganz.

Kunden aus dem 1. Wirtschaftssektor könnten bei einem persönlichen Besuch oder bei einem Workshop Tools vorgestellt werden, die in diesem Wirtschaftsbereich besonders Sinn machen. Durch diese Vorgehensweise können Widerstände aufgebrochen und die Kundenbeziehung kann gestärkt werden.

Ein weiteres Problem ist die geringe Bekanntheit gewisser digitalen Tools. Eine Aufklärungskampagne dazu kann äußerst vielversprechend sein. Eine weitere Option stellt auch der unaufgeforderte Versand dar.

Eine Empfehlung, die nicht zwingend auf den Diagrammen und Regressionen basiert, aber auf den hunderten von Kommentaren. Daraus lässt sich ableiten, dass die Generalagentur ein hohes Vertrauen genießt und von vielen wertgeschätzt wird. Sie differenziert sich mit der persönlichen Nähe und dem Know-how des gesamten Teams. Dies gilt es so beizubehalten. Daher sollen die Digitalisierungsbemühungen nicht überhastet vorangetrieben werden.