



Digital hui, kommunikativ pfui

Für die Studie „Die Zukunft der Privaten Krankenversicherung“ hat der Softwarehersteller Adcubum in Zusammenarbeit mit den Versicherungsforen Leipzig zahlreiche Versicherer und Experten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz befragt.

Doch in der Kommunikation hapert es weiterhin: „Immer mehr Krankenversicherungen erkennen, dass es nicht ausreicht, allein die verschiedenen Kanäle zur Verfügung zu stellen“, sagt Dr. Holger Rommel, COO der Adcubum AG. „Vielmehr kommt es darauf an, auch das Zusammenwirken der verschiedenen Kontaktmöglichkeiten zu gewährleisten, damit keine Daten verloren gehen und überall der gleiche Wissensstand über den Kunden gegeben ist. Nur so kann der Versicherer die Erwartungen der Kunden an den Service künftig erfüllen.“

Die Kunden werden in Zukunft noch anspruchsvoller als sie es heute schon sind. Ihre Erwartungen an die Erreichbarkeit der Serviceabteilungen von Unternehmen sind hoch. Aus anderen Branchen sind sie mittlerweile an digitale Angebote gewöhnt und erwarten diese Agilität auch von den Krankenversicherungen und deren Prozessen. Die Kunden verhalten sich dabei zunehmend hybrid und wechseln kurzfristig zwischen der Online- und Offline-Welt hin und her.

„Die Krankenversicherer sind daher gefordert, ihre Vertriebs- und Kommunikationsprozesse anzupassen, verschiedene Kommunikationswege anzubieten und diese vor allem besser zu vernetzen, um auf die Kundenanforderungen zu reagieren“, sagt Jens Ringel, Geschäftsführer der

Versicherungsforen Leipzig. „Dies führt letztlich zu einer Anpassung der gesamten IT-Landschaft.“

Bild: © alphaspirt / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942326/digital-hui-kommunikativ-pfui/>