



Fachliche und technische Restriktionen bremsen Self-Service

Eine aktuelle Marktanalyse von Sopra Steria Consulting zeigt die Diskrepanz zwischen Kundenwünschen und tatsächlicher Prozessumsetzung auf. Die meisten Kunden wollen heutzutage ihre Versicherungsangelegenheiten schnell, einfach und selbstbestimmt in Onlineportalen regeln. Doch auf Grund fachlicher und technischer Restriktionen ist bei vielen Versicherungen die Realisierung dieses vermeintlich einfachen Kundenwunsches derzeit noch nicht absehbar, steckt quasi noch in den Kinderschuhen. Denn bisherige Vertragsrollen und Vertriebskonzepte sind nicht optimal an die Nutzungsprozesse im Self-Service-Portal angepasst.

Die Untersuchung bei Online-Schadensmeldungen zeichnet ein ähnliches Bild: Wenn Kunden einen Schadensfall in Versicherungsportalen unkompliziert melden könnten, würden 75 Prozent der Kunden diese überhaupt oder häufiger nutzen. Die meisten Versicherer bieten inzwischen unterschiedliche Optionen zur Online-Schadensmeldung, beispielsweise über vorgefertigte Formulare oder über die Nachrichtenfunktion im geschlossenen Kundenbereich des Portals.



konstatiert Sven Brose, Principal Consultant Insurance bei Sopra Steria Consulting. Auf diese Weise ließen sich die Gesellschaften eine Gelegenheit entgehen, durch aktuelle Zusatzinformationen die Servicequalität für ihre Kunden ohne nennenswerten Mehraufwand zu steigern.

Obwohl die Versicherten bei 90 Prozent aller Kundenportale ihre persönlichen Daten wie Bankverbindung und Adresse eigenständig ändern können, ist der Self-Service-Gedanke häufig nur rudimentär verwirklicht. Denn oftmals bieten Portale für Änderungsmeldungen lediglich hergebrachte Formulare zum Download an, die anschließend ausgefüllt und an die Versicherung geschickt werden müssen. Nur in 57 Prozent der Fälle können Kunden ihre Änderungen bereits direkt in der Portaloberfläche eingeben.



sagt Sven Brose. Auch wenn viele Versicherungsunternehmen die Aufholjagd in Sachen Kundenportal begonnen haben, stehen Versicherer bereits vor neuen Herausforderung: Wie kann das Kundenportal von morgen schon heute verfügbar sein und wie wird es wirklich innovativ? Services wie Pay-as-you-live oder ein simples

aber effektives Schadentracking öffnen hier die Tür zu einer Vielzahl von Möglichkeiten.

Bild: © pathdoc / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942564/fachliche-und-technische-restriktionen-bremsen-self-service/>