



Pilot: Kundenbetreuung per Online- und Videoberatung

Nach erfolgreichem Abschluss eines Pilotprojekts für Online- und Videoberatung führt der ALTE LEIPZIGER -HALLESCHE Konzerns noch im ersten Halbjahr 2016 eine digitale Kommunikationsplattform in der Ausschließlichkeitsorganisation des Konzerns ein. In einem zweiten Schritt soll dieses Angebot auch für Makler zur Verfügung gestellt werden.

Vorteile für Kunden

Die Pilotphase zeigte eine hohe Zufriedenheit bei Kunden, die dank dieser Technik entscheiden können, wann, wo und wie sie mit dem Vermittler kommunizieren. Dieser „Omnikanal-Ansatz“ entspricht den heutigen Bedürfnissen der Verbraucher. Die persönliche Betreuung des Kunden ist damit zum Beispiel auch nach dessen Umzug im In- und ins Ausland möglich.

Vorteile für Vermittler

Die höhere Beratungs- und Betreuungsdichte durch die Nutzung der digitalen Kommunikationsplattform sowie optimierte Zugangswege zu den Kunden – und in der Folge eine stärkere Kundenbindung – schaffen eine deutliche Effizienzsteigerung. Besonders in der Bestandskundenbetreuung bietet sich der Einsatz der Software an. Hier können vermehrt Cross- und Upselling-Potentiale genutzt werden.

Technische Voraussetzungen

Die technischen Hürden für den Einstieg in die Videoberatung sind niedrig: Eine stabile Internetverbindung, eine handelsübliche Webcam und ein Mikrofon auf beiden Seiten genügen. Laut Presseabteilung will das Unternehmen seiner Ausrichtung als Maklerversicherer auch insofern gerecht werden, als es die technische Lösung auch für angeschlossene Makler zur Verfügung stellen wird - der genaue Zeitpunkt stehe aber noch nicht fest.

Bild: © U. Hardberck / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942739/pilot-kundenbetreuung-per-online-und-videoberatung/>