



Sylvie Hauke: Die persönliche Beratung darf nicht vernachlässigt werden

Die 4. InnoVario findet am 19. und 20. November 2018 mit dem Fokus auf Lösungen zur digitalen Ausrichtung der Branche in Bonn statt. Sylvie Hauke von insurHUB wird auch dabei sein und hat vorab Rede und Antwort gestanden.

Es ist ein Dreiklang zwischen:

- verändertem, anspruchsvollerem Kundenverhalten
- den neuen technologischen Möglichkeiten, die Prozesse effizienter gestalten und beispielsweise neue Analysemöglichkeiten hervorrufen können und
- dem branchenübergreifenden Wettbewerb.

In welchen Bereichen der Versicherungswirtschaft sehen Sie derzeit die größten Herausforderungen, hervorgerufen durch die Digitalisierung?

- Altsysteme in die neue, digitalisierte Welt zu übertragen.
- Beim Tempo anderer Vorreiterbranchen mithalten zu können, da Kunden Ansprüche geltend machen, die sie aus anderen Branchen gewohnt sind.
- Das gesamte Unternehmen samt den Mitarbeitern fit für die Zukunft zu machen und den kulturellen Wandel voranzutreiben.

Wie verändert die Digitalisierung den Kundendialog/das Kundenverhalten?

Der Kunde hat ein selbstbewusstes Anspruchsverhalten entwickelt und ist gewohnt, Transaktionen/Kontaktmöglichkeiten egal an welchem Ort und zu welcher Zeit durchzuführen und erwartet selbstbestimmte Zugangs- und Abwicklungswege.

Jedoch darf die persönliche Beratung bei komplexeren, erklärungsbedürftigeren Produkten nicht vernachlässigt werden.

Worin liegen die größten Mehrwerte, die Sie für Ihre Teilnehmerhäuser generieren?

Ein Dreiklang aus:

- Entwicklung neuer Geschäftsmodellansätze für die Assekuranz mithilfe neuartiger Methoden, die den Kunden bewusst in den Mittelpunkt stellen
- Vernetzung mit InsurTechs und anderen innovativen Playern am Markt
- Aufbau eines digitalen Know-hows

Welchen Sparten der Versicherungsbranche stehen die größten Umwälzungen bevor?

Lässt sich nicht genau sagen, da allen Sparten ein Umbruch bevorsteht und das Versicherungsunternehmen gesamthaft für die Digitalisierung und die Zukunft gerüstet sein muss. Der Kunde wird nicht nach Sparten unterscheiden, sondern betrachtet seine gemachten Erfahrungen ganzheitlich. Das reine Silodenken muss also aufgelöst werden.

Wie lange wird die Assekuranz noch brauchen, um in der digitalen Sphäre wirklich heimisch zu werden?

Es gibt bereits Player am Markt, die besser aufgestellt sind als andere. Wichtig ist, ein ständiges Kundenverständnis zu schaffen, auf die darauf entstehenden Anforderungen zu reagieren; die gesamte Belegschaft mitzunehmen und ihnen die Angst vor Digitalisierung zu nehmen und Kooperationspotenziale auszuloten und zu nutzen.

Welche Erwartungen haben Sie an die 4. InnoVario?

Einen spannenden branchenübergreifenden Austausch, der Kooperationen und somit kundenorientierte Innovationen vorantreibt.

Bild: © sdecoret / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945535/sylvie-hauke-die-persoенliche-beratung-darf-nicht-vernachlaessigt-werden/>