



## Customer Experience in der Versicherungsbranche

**Die sich wandelnden Kundenansprüche lassen den Änderungsdruck auf Versicherer steigen, zudem drängen Tech-Giganten mit ihrem Know-how im Bereich Customer Experience auf den Markt und verschärfen die Situation weiter. Deswegen ist es wichtig, dass sich Versicherer der Herausforderung Customer Experience stellen.**

### Interaktion mit Kunden ausweiten

Da in der Versicherungsbranche die Interaktion mit den Kunden üblicherweise auf Abschluss der Versicherung, Meldung eines Unfalls, Änderung der Beitragshöhe und Kündigung beschränkt ist, bleibt wenig Zeit, um die Kunden durch Kundenservice und emotionale Erlebnisse an das Unternehmen zu binden.

Daher haben die Versicherer in den letzten zwei Jahrzehnten große Anstrengungen unternommen, um einfachere Interaktionen und Transaktionen anbieten zu können. Zu diesem Zweck wurden Telefonzentralen eingerichtet sowie Online-Dienste und auch mobile Apps geschaffen. Diese bieten bereits zahlreiche Möglichkeiten für Service und Selfhelp und generieren damit mehr Kundenkontakt.

### Tech-Giganten mit Stärken bei Customer Experience

Dass die zunehmend digitale Versicherungsbranche auch für die Tech-Giganten GAFAM ([Google](#), [Apple](#), [Facebook](#), [Amazon](#), [Microsoft](#)) interessant wird, geht aus dem [World](#)

[Insurance Report](#) hervor. Dabei setzen sie auf ihre Stärken im Bereich Customer Experience.

Diesem Vordringen stehen auch die Kunden nicht abgeneigt gegenüber: 29,5 Prozent wären bereit, ein Versicherungsprodukt auch von einem der Tech-Riesen zu kaufen. In Europa sind die Kunden zwar noch skeptischer, aber auch hier steigt die Akzeptanz.

Durch die starke Konkurrenz steigt der Druck auf die Versicherer, weswegen viele die Unterstützung durch InsurTechs suchen, die mit technologischen Innovationen den Markt aufmischen können.

Bild: © natali\_mis / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945555/customer-experience-in-der-versicherungsbranche/>