

# Wie sieht die digitale Welt zum Kunden aus?

Mag. Dr. Klaus Koban, MBA

# Agenda

- ✓ **Kernaussagen**
- ✓ **Digitale Anforderungen der Kunden**
- ✓ **Möglicher Kundendialog der Zukunft**
- ✓ **Privat-/Kleingewerbekundengeschäft**
- ✓ **Firmen-/Industriekundengeschäft**
- ✓ **Zusammenfassung**



# Kernaussagen



1. Der Versicherungsmakler ist zur Beratung verpflichtet
  - „best advice“ §28 Maklergesetz
  - IDD: Beratung = persönliche Empfehlung
1. Der Versicherungsmakler wird nach IDD der einzige Beruf mit verpflichtender Beratung
  - der Versicherungskunde hat beim Versicherungsmakler eine Beratungsgarantie
2. Die Digitalisierung muss den Beratungsprozess unterstützen
  - die Versicherungskunden haben unterschiedliche digitale Anforderungen

# Welche digitalen Anforderungen haben Kunden?

- Notwendige Unterscheidung zwischen den diversen Zielgruppen innerhalb der Kundensegmente
  - Internationale Industrie
  - Nationale Industrie
  - Gewerbe
  - Selbstständige
  - Private (weitere Unterteilung möglich)
- Immer stärker werdende Affinität zur Digitalisierung innerhalb aller Kundensegmente
- Bedarf an persönlicher Empfehlung (Beratung) bleibt in allen Kundensegmenten stark verankert



# Möglicher Kundendialog der Zukunft

1. Maximale Individualisierung bei minimalem Aufwand
2. Kunden erwarten Individualität, Menschlichkeit, Einfachheit, Geschwindigkeit und Automatisierung
3. Verwendung von Bots (Alexa, Siri, etc.) um den Alltag zu erleichtern, Aufgaben abzugeben oder Prozesse zu automatisieren
4. Daten als Schlüssel zu den Bedürfnissen des Kunden
5. Kunden erwarten eine Intelligenz im Beratungs-/Schadenprozess, die ohne den Einsatz von intelligenten Bots nicht realisierbar ist
6. Inter-Bot-Communication prägt die Kundenkommunikation der Zukunft

# Privat- und Kleingewerbekundengeschäft

- Privatkunden bevorzugen schnelle und einfache Erledigung → Standard Lösungen
- Physischer Kontakt immer öfters nicht mehr gewünscht – neue Kommunikationsmöglichkeiten

## Digitaler Beratungsprozess

- Risikoerfassung und Deckungskonzept unterstützt durch künstliche Intelligenz
- Vertragsabschluss und Schaden erledigt mit Unterstützung einer Kundenplattform
- Erleichterung der Dokumentation, Information und Beratung durch digitale Beratungssoftware
- Erstellen einer Kommunikations- und Schadensapp

# Firmen-/Industriekundengeschäft

- **Persönliche Beratung steht im Vordergrund!**
- Individuelle Lösungen im Industriegewerbe und Großkundengeschäft
- Individuelle, auf den Kunden abgestimmte digitale Lösungen

## Digitaler Beratungsprozess

- Kundenplattform mit individuelle Schnittstellen
  - Online Schadenmanagement und Vertragsverwaltung
  - Weltweite/ globale IT-Datenbank
  - Inter-Bot-Kommunikation
- Digitale Beratungs- und Konzeptsoftware
- Erleichterung der Dokumentation, Information und Beratung durch digitale Beratungssoftware



# Zusammenfassung

- Versicherungsmakler kann den Kunden durch Digitalisierung einen Mehrwert bieten
  - Flexible, individuelle Lösungen für Versicherungskunden
  - Rasche, digitale Umsetzung für Versicherungskunden
  - Digitale Unterstützung der Beratungsprozesse
- Versicherungsmakler selbst hat einen Mehrwert für sein Unternehmen (Kostenoptimierung)
- Persönliche Beratung kann speziell im Firmen- und Industriekundengeschäft nicht ersetzt werden!!!

