



So geht digitale Versicherung!

Die Digitalisierung macht auch vor dem Versicherungswesen nicht halt. Die dafür notwendigen Voraussetzungen sind bereits vorhanden. Denn eines ist klar: Der Abschluss von Versicherungsprodukten wie auch alle Abwicklungsprozesse werden in naher Zukunft grösstenteils online abgewickelt.

Die digitale Kommunikation ist auf dem Vormarsch. Gemäss einer Studie zum Thema «Die digitale und mobile Versicherung aus Kundensicht» kommunizieren zwar 60 Prozent der Befragten am liebsten per Telefon mit ihrer Krankenversicherung. Andererseits stehen 70 Prozent der Umfrageteilnehmer der Verwendung von Versicherungs-Apps positiv gegenüber – doch erst 5 Prozent nutzen sie heute bereits. Das Potenzial ist also riesig.

Die Voraussetzungen sind vorhanden

Fakt ist, dass der Versicherungsmarkt bereit ist für die Digitalisierung. Die Prozesse sind definiert. Die meisten Menschen werden in Zukunft die Versicherungsprodukte nicht mehr beantragen, sondern einfach wie andere Produkte online kaufen. Statt eine Schadenmeldung einzureichen und stunden- oder gar tagelang auf eine Antwort zu warten, erhält der Kunde die Antwort dank digitalisierter Prozesse unmittelbar.

Ähnliche Modelle existieren bereits in zahlreichen anderen Branchen wie etwa beim Abschluss von Hypotheken oder beim Buchen von Reisen.

Mündliche Kommunikation bleibt

Klar ist aber auch, dass die mündliche Kommunikation nicht so



Der Autor

Fredy Stofer, Management Consultant, Adcubum

rasch verschwinden wird. Weil sie ein menschliches Bedürfnis ist und einfach funktioniert. Um sie zu perfektionieren, braucht es aber die Unterstützung der digitalen Kommunikation auch im Voice-Kanal. Dank der aktuell verfügbaren NLP-Systeme (Natural Language Processing) kann die Kundenerkennung und die Bearbeitung der meisten Kundenanliegen digital durchgeführt werden – und dies sogar in allen schweizerdeutschen Dialekten.

Somit ist der Versicherungsanbieter einerseits 7x24 Stunden erreichbar, und andererseits sind einfache Frage- und Antwortschemen digitalisierbar; auch über den Voice-Kanal. Kunden werden in absehbarer Zeit mit Computern sprechen, ohne es zu merken.

Die richtige Verbindung

Eine echte digitale Versicherung muss dem Kunden somit auch einen verbesserten Service durch den Voice-Kanal bieten. Zusammen mit einer App, die sicherstellt, dass die Kunden jederzeit den Überblick über ihre Dokumente behalten, Policen und weitere Daten einsehen und verändern können.

Letztlich geht es darum, die digitalen Prozesse mit der digitalen Kommunikation zu verbinden und direkt und durchgängig bis ins Backoffice abzuwickeln. Nur so wird die digitale Versicherung Realität, wenn Front- und Backoffice-Prozesse digitalisiert sind und die anspruchsvolle Automatisierung funktioniert.

DIGITALE VERSICHERUNG – EIN ZUKUNFTSSZENARIO

- Der Kunde ruft über den digitalen Voice-Kanal an, wählt seinen Deckungsgrad und tätigt seinen Abschluss vollumfänglich selbstständig.
- Die Antwort erfolgt innerhalb kürzester Zeit.
- Die Vergütung von Arztrechnungen oder anderen Leistungen erfolgt unmittelbar nach der Übermittlung der fotografierten Dokumente.
- Die Deckung wird geprüft und gleichzeitig an den Kunden ausbezahlt.