

Studie: Private Krankenversicherungen sind für ihre Kunden noch immer nicht auf allen Kanälen erreichbar

Persönlich, telefonisch, per Mail oder über eine App - die Kunden möchten heutzutage unkompliziert und flexibel auf den verschiedensten Kanälen mit ihrer Versicherung kommunizieren. Neun von zehn Krankenversicherern sehen dahingehend noch hohen Handlungsbedarf, jedes zweite Unternehmen schätzt die Lücke zwischen Kundenwunsch und Wirklichkeit sogar noch besonders groß ein.

Das sind zentrale Ergebnisse der aktuellen Studie „Die Zukunft der Privaten Krankenversicherung“. In Zusammenarbeit mit den Versicherungsforen Leipzig hat der Softwarehersteller Adcubum für die umfassende Untersuchung zur Zukunft der Privaten Krankenversicherung (PKV) zahlreiche Versicherer und Experten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz befragt.

„Immer mehr Krankenversicherungen erkennen, dass es nicht ausreicht, allein die verschiedenen Kanäle zur Verfügung zu stellen“, sagt Dr. Holger Rommel, COO der Adcubum AG. „Vielmehr kommt es darauf an, auch das Zusammenwirken der verschiedenen Kontaktmöglichkeiten zu gewährleisten, damit keine Daten verloren gehen und überall der gleiche Wissensstand über den Kunden gegeben ist. Nur so kann der Versicherer die Erwartungen der Kunden an den Service künftig erfüllen.“

Die Kunden werden in Zukunft noch anspruchsvoller als sie es heute schon sind. Ihre Erwartungen an die Erreichbarkeit der Serviceabteilungen von Unternehmen sind hoch. Aus anderen Branchen sind sie mittlerweile an digitale Angebote gewöhnt und erwarten diese Agilität auch von den Krankenversicherungen und deren Prozessen. Die Kunden verhalten sich dabei zunehmend hybrid und wechseln kurzfristig zwischen der Online- und Offline-Welt hin und her.

„Die Krankenversicherer sind daher gefordert, ihre Vertriebs- und Kommunikationsprozesse anzupassen, verschiedene Kommunikationswege anzubieten und diese vor allem besser zu vernetzen, um auf die Kundenanforderungen zu reagieren“, sagt Jens Ringel, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig. „Dies führt letztlich zu einer Anpassung der gesamten IT-Landschaft.“

Für die aktuelle Studie wurden zahlreiche Versicherer und ausgewiesene Assekuranz- und Gesundheitsexperten in Deutschland, Österreich und der Schweiz befragt. Ein zentrales Ergebnis: Versicherungskunden erwarten heute maßgeschneiderte Produkte, die sie sich individuell und auf allen Kommunikationskanälen zusammenstellen können. Es geht also um ein Höchstmaß an Eigenverantwortung und Flexibilität bei gleichzeitig größtmöglichem Komfort.

Mehr Details und weitere relevante Erkenntnisse sind in der Studie „Die Zukunft der Privaten Krankenversicherung“ ersichtlich. Diese ist auf der Website von Adcubum auf Anfrage gratis erhältlich: <http://www.adcubum.com/aktuell/adcubum->

studie

Die Adcubum-Gruppe

Adcubum ist ein führender Schweizer Hersteller von Standardsoftware für die internationale Assekuranz. Insgesamt beschäftigt Adcubum über 260 hochqualifizierte Mitarbeitende am Hauptsitz in St. Gallen und in den Niederlassungen in Zürich-Wallisellen, Solothurn, Luzern, Lausanne und Stuttgart. Kern der Geschäftstätigkeit ist die Entwicklung und Wartung der Standardsoftware adcubum SYRIUS, ein modular aufgebautes System für Kranken-, Unfall- und Nicht-Leben-Versicherungen. Zusammen mit qualifizierten und spezialisierten Partnerunternehmen bietet Adcubum bei der Produkteinführung und -optimierung sämtliche benötigten Dienstleistungen zur erfolgreichen Einführung des Systems an.

Weitere Informationen unter: <http://www.adcubum.com/>

Die Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche. Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen „Blick über den Tellerrand“.

Weitere Informationen unter: www.versicherungsforen.net

Pressekontakt:

Arne Stuhr

Telefon: +49 177 3055 194

E-Mail: Presse@adcubum.com

Adcubum Deutschland GmbH

Am Wallgraben

70565 Stuttgart

Deutschland

Telefon: +49 (0) 711 / 490 957 - 0

Telefax: +49 (0) 711 / 490 957 - 11

E-Mail: deutschland@adcubum.com

