

Studie „Digitale Versicherung 2017“: Viele Versicherer haben den Sprung in das digitale Zeitalter noch nicht geschafft

Adcubum - Hamburg

© Adcubum Solutions AG

Die Bundesbürger stellen der Versicherungsbranche ein schlechtes Digital-Zeugnis aus: Für 59 Prozent von ihnen haben die meisten Assekuranz-Unternehmen den Sprung in das digitale Zeitalter noch nicht geschafft. Unter den 18- bis 34-Jährigen sind sogar 74 Prozent dieser Ansicht.

Auch die Benchmark wird klar benannt: So sind zwei Drittel der Deutschen der Meinung, dass die Versicherungen bei den Punkten Verfügbarkeit, Verständlichkeit und Geschwindigkeit nicht mit Amazon und Co. mithalten können. Das sind Ergebnisse der Studie „Digitale Versicherung 2017“, für die im Auftrag des Softwareherstellers Adcubum mehr als 1.000 Bundesbürger bevölkerungsrepräsentativ befragt wurden.

Insgesamt zeigen sich die deutschen Versicherungskunden laut der Adcubum-Studie sehr offen gegenüber Apps und Online-Services, um beispielsweise wichtige Vertragsdaten selbst ändern oder den Status einer Schadenmeldung in Echtzeit nachverfolgen zu können. „Heute sind die Menschen ein hohes Maß an Eigenständigkeit gewöhnt. Sie können den Status ihrer Pakete verfolgen und im Onlineshop ihre Daten jederzeit ändern. Einen solchen Komfort erwarten sie auch im Versicherungsbereich“, kommentiert Dr. Holger Rommel, COO der Adcubum AG die Ergebnisse der Studie.

Auch Smartphone-Apps werden immer selbstverständlicher. Mehr als die Hälfte der Befragten wünscht sich Anwendungen zur Einreichung von Rechnungen im Schadensfall oder zur Übermittlung von Fotos bei einem Autounfall. Wenig überraschend: Bei den 18- bis 34-jährigen Bundesbürgern ist der Anteil mit 72 Prozent besonders hoch.

Für die Studienteilnehmer dient die Digitalisierung aber nicht nur der eigenen Bequemlichkeit. Sie sehen in ihr auch ein Mittel zur Qualitätssteigerung. So wünschen sich 72 Prozent, dass die Assekuranz ihre Außendienstmitarbeiter technologisch besser ausrüsten. Etwa mit Systemen, die alle Informationen auf Knopfdruck bereitstellen. Davon profitieren beide Seiten: Der Versicherer kann den Vorgang schnell und effizient abschließen. Der Kunde hat nur einen Ansprechpartner und erhält qualifiziertere Informationen.

„Industrialisierte Prozesse und ein guter Kundenservice müssen kein Widerspruch sein. Die Digitalisierung bietet viele Chancen. Die Voraussetzung ist jedoch, dass bei den Vorhaben der Kunde im Fokus steht und nicht nur die Kostenersparnis. Nur dann kann man einen echten Mehrwert schaffen“, ist Adcubum-Vorstand Rommel überzeugt

Mehr Details und weitere relevante Erkenntnisse sind in der Studie "Digitale Versicherung 2017" ersichtlich. Diese ist auf der Website von Adcubum auf Anfrage gratis erhältlich: <http://www.adcubum.com/aktuell/adcubum-studie-digitale-versicherung>

Pressekontakt:

Arne Stuhr
Telefon: +49 177 3055 194
E-Mail: Presse@adcubum.com

Unternehmen

Adcubum Deutschland GmbH
Zürcherstrasse 464
9015 St. Gallen

Internet: www.adcubum.com

Über Adcubum Deutschland GmbH

Adcubum ist ein führender Schweizer Hersteller von Standardsoftware für die internationale Assekuranz. Insgesamt beschäftigt Adcubum über 300 hochqualifizierte Mitarbeitende am Hauptsitz in St. Gallen und in den Niederlassungen in Hamburg, Düsseldorf, Stuttgart, Zürich-Wallisellen, Solothurn, Lausanne und Luzern. Kern der Geschäftstätigkeit ist die Entwicklung und Wartung der Standardsoftware adcubum SYRIUS, ein modular aufgebautes System für Kranken-, Unfall- und Sachversicherungen. Zusammen mit qualifizierten und spezialisierten Partnerunternehmen bietet Adcubum bei der Produkteinführung und -optimierung sämtliche benötigten Dienstleistungen zur erfolgreichen Einführung des Systems an.