

Das Ökosystem der Assekuranz: *Kunden im Mittelpunkt?*

So gelingt die erfolgreiche
Transformation hin zu
Digital&Persönlich

A photograph of three people in a modern office setting. A woman with dark hair tied back, wearing a blue denim shirt over a white t-shirt, is pointing at a laptop screen. A man with a beard and mustache, wearing a teal shirt, is looking at the screen. Another person with curly hair, wearing a yellow shirt, is partially visible on the left. The background shows a blurred office interior with warm lighting and large windows.

75%

aller Abschlüsse finden
persönlich statt!

2/3

unserer Kunden starten
Ihre Reise aber in einem
digitalen Medium!





Digital

&

Persönlich

Kunden bewegen sich ganz natürlich zeitgleich in multiplen Medien und bevorzugen einfache Wege

24/7 Zugang
zu qualifizierten
Informationsquellen
dank Webseiten
und (KI-)Suchen



Kundenportal und Self-
Service-Apps inkl.
einfacher Überleitung
zu persönlicher Hilfe



Anfragen zu jeder
Tages- und Nachtzeit
als Lead abschicken



Zielgruppengerechte
Ansprache in Online-
Werbung und SocialMedia



Volle Preis-Leistungs-
Transparenz dank
Vergleichsportalen
und Plattformen



Unser moderner Arbeitsplatz als zentrale Einflugschneise für alle Kundenanliegen

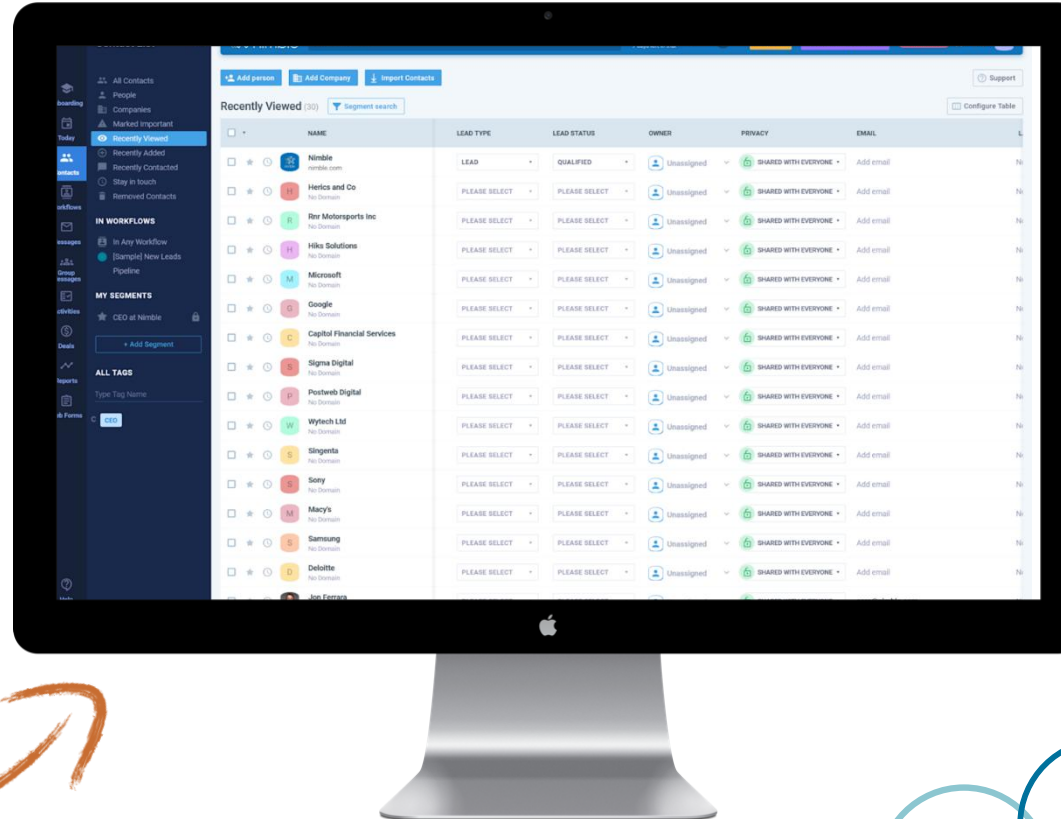
Ständige Verfügbarkeit über Website und Kunden-App



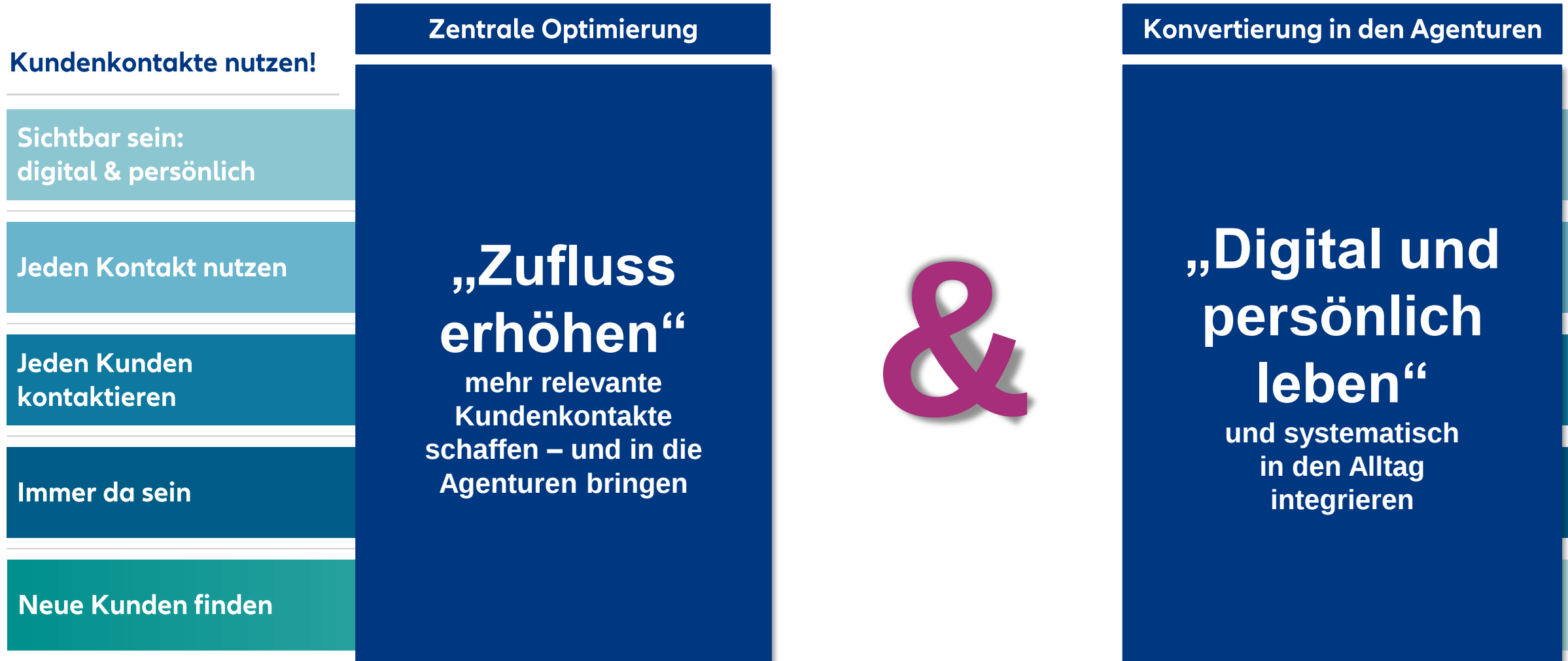
Zentrale & dezentrale Leadgenerierung aus eigenen und externen Quellen für schnelle Leadbearbeitung im gesamten Ökosystem



Steigerung der digitalen Präsenz durch externe Vergleichsportale, gezielte Online-Werbung und relevante SocialMedia-Contents



Gemeinsam stark durch das Zusammenspiel aus zentraler Optimierung und dezentraler Expertise



Zentrale Assets und Upskilling-Initiativen sind nötig, um die Agenturen in der Transformation zu begleiten

Beispiele zentraler Assets	... verbunden mit gezieltem ...	Upskilling in der Fläche
Zentrale Content-Einspielung für SocialMedia und Agentur-Homepages	Sichtbar sein: digital & persönlich	SEO-Optimierung und Content-Erstellung auf der eigenen Homepage
Vertriebliche Anspracheanlässe aus jeder Kundeninteraktion generieren	Jeden Kontakt nutzen	Vertriebliche Ansprache auch für Bürokräfte und ähnliche Rollen
Datenbasierte Analyse von Ansprachepotenzialen im CRM	Jeden Kunden kontaktieren	Systematische Bearbeitung von Kundenpotentialen für 100% Kundenkontakt
Kundenportal und Telefoncenter für erweiterte 24/7-Erreichbarkeit	Immer da sein	Transparente Kontaktoptionen und professionelle Integration für „24/7“
Professionelles Lead-Generierungs- und -Management-System	Neue Kunden finden	Schnelle und systematische Prozesse zur Leadbearbeitung in der Agentur

Echte Kundenzentrierung gelingt im natürlichen Zusammenspiel von *Digital&Persönlich*



Relevant bleiben und Kunden Digital&Persönlich begeistern

- ✓ Kontinuierliche Ausrichtung der Kontaktkanäle auf das **natürliche** Verhalten unserer Kunden, inkl. Kundenportal, Self-Services und intelligente(!) digitale Kundenschnittstellen
- ✓ **Schnelle** und qualifizierte Aufnahme aller Kundenanliegen im zentralen Vertriebsarbeitsplatz
- ✓ Echte 360°-Kundensicht und intelligentes, **individualisierbares** Kundenkontaktmanagement
- ✓ **Laufende** Optimierung der zentralen digitalen Assets **und** Upskilling unserer Agenturen

Vielen Dank!