



Perfektion in jedem Kontakt



2005



2013



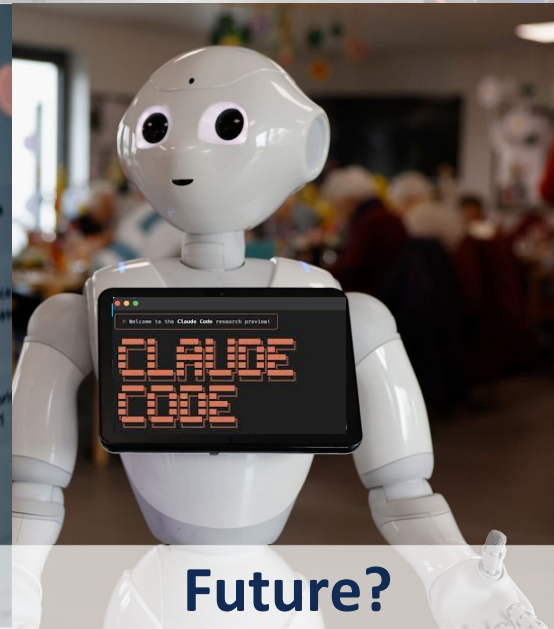
2016



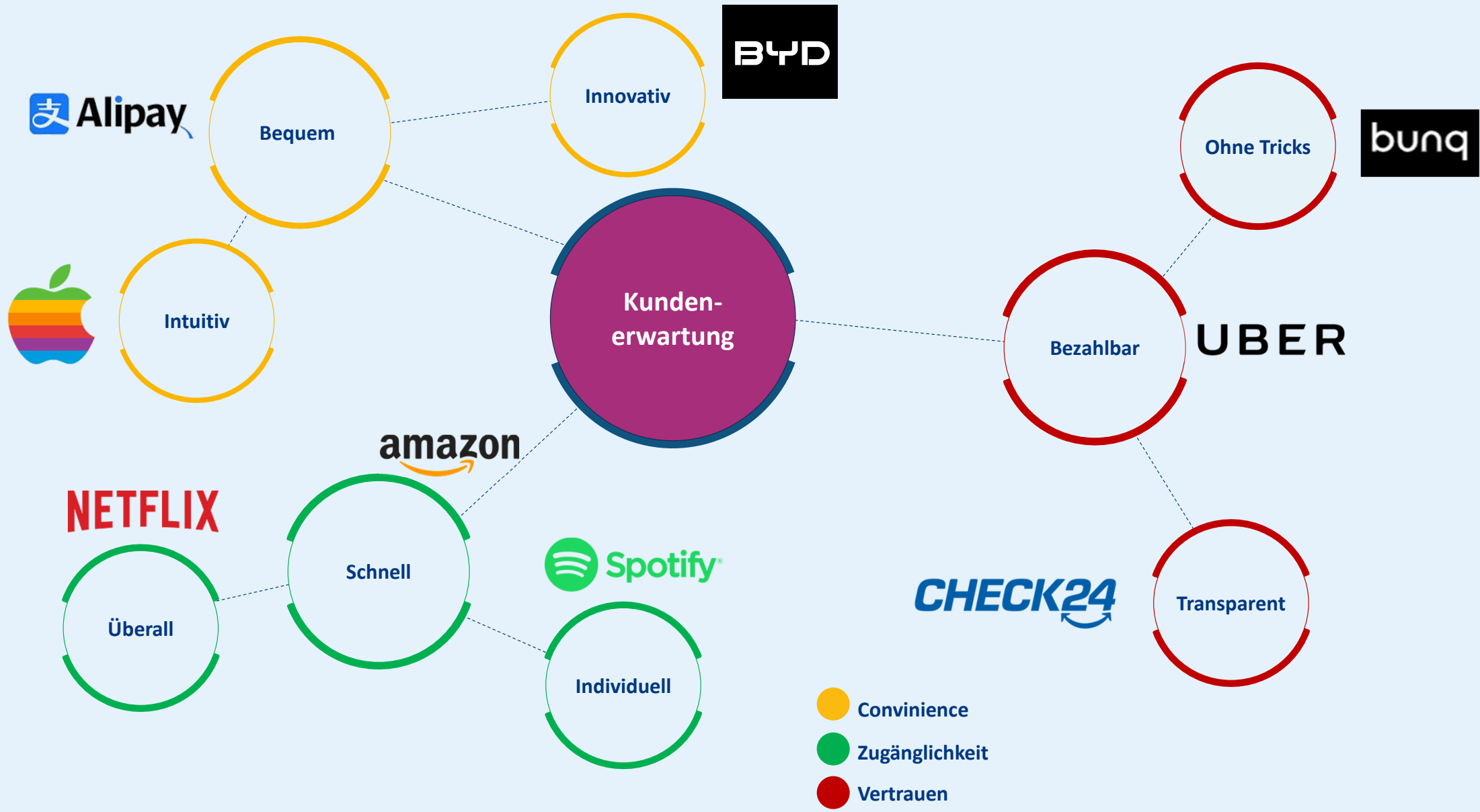
2020

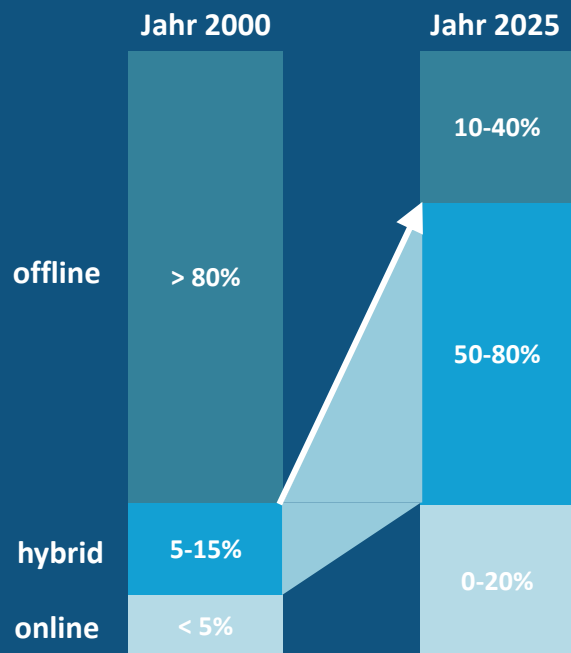


2023



Future?





Das Kundenverhalten wird jeden Tag aufs neue durch sich verändernde Ökosysteme geprägt und Erwartungen neu definiert



Vertrauen und Persönlichkeit bleiben Erfolgsfaktoren, aber nur in der perfekten Symbiose aus...

persönlich



digital



Unser persönlich digitales Ökosystem





Intuitiver

Einfache Nutzeroberflächen und Navigation



Vernetzt

Durchgängige Datenverfügbarkeit und Nutzung



Mobil

Multidevice und Geräteunabhängigkeit



Sicher

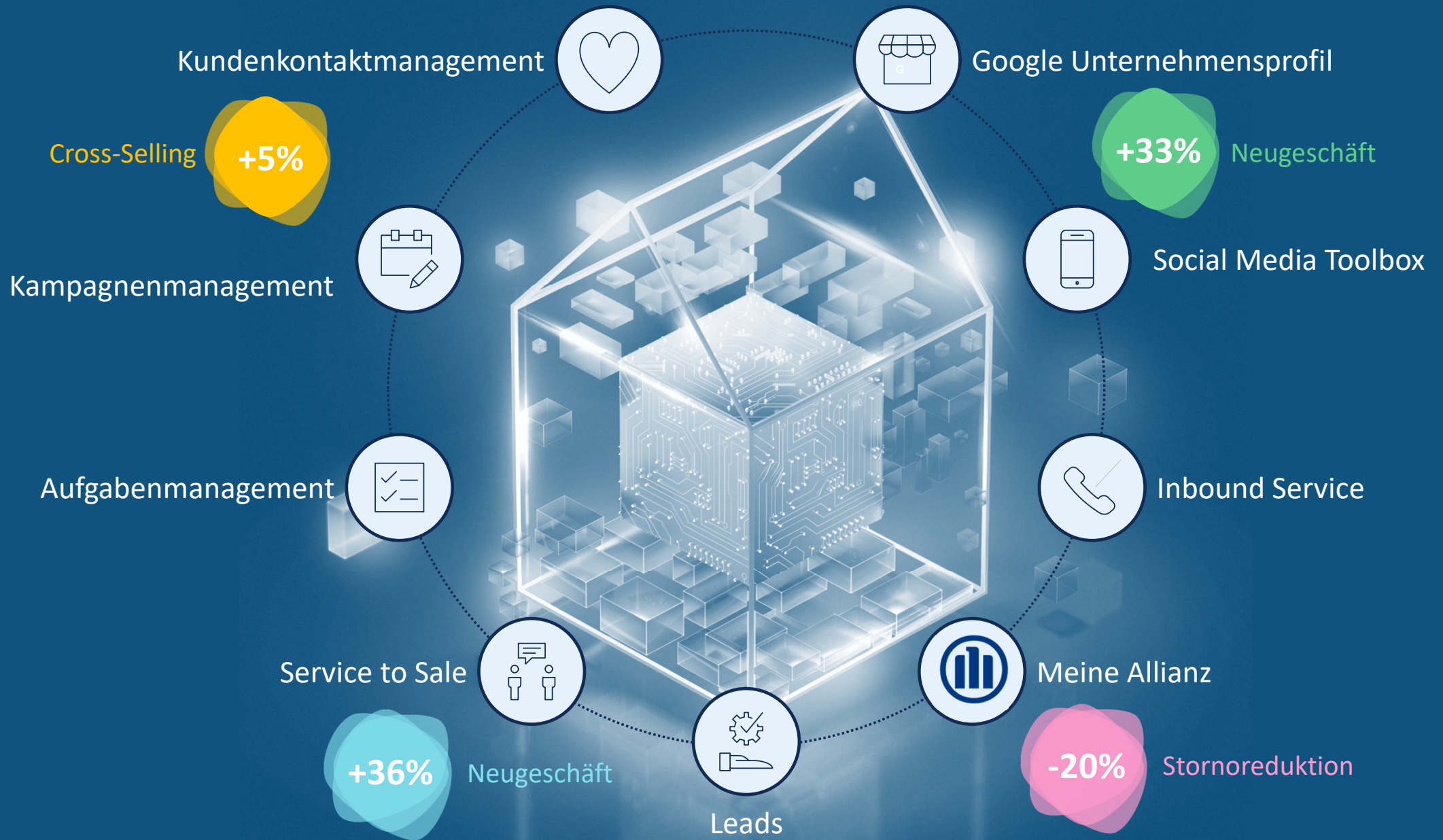
Zentral gesicherte Netzwerke und Datenhaltung

ON ERFOLGREICH



CLOUD CRM
ONLINE







Podcast

Kunde hört Allianz Werbespot auf Spotify



Aktionsbrief

Kunde erhält Brief passend zum Thema des Werbespots



Social Media

Kunde nimmt weitere Werbung auf Instagram wahr



Information

Er informiert sich u.a. auf allianz.de



Google

Kunde sucht nach Allianz Agentur in der Nähe



Termin

Er vereinbart via Telefon einen Beratungstermin



Abschluss

Bei Vertragsabschluss erfolgt die Registrierung für Meine Allianz



Bewertung

Der Kunde ist begeistert. Er vergibt 5-Sterne bei Google



Key takeaways

1

Das Kundenverhalten wird jeden Tag aufs neue durch sich verändernde Ökosysteme geprägt und Erwartungen neu definiert

2

Wir als Allianz glauben an die Balance und das perfekte Zusammenspiel zwischen digitaler Convenience, Zugänglichkeit und Vertrauen durch persönliche Betreuung und Beratung

3

Prozessflexibilität und kontinuierliche Optimierung bleiben wesentlich für Resilienz und Wachstum



Vielen Dank!