

Digitale Versicherungs- lösungen für Makler, Mitarbeitende und Versicherungsnehmer



Einleitung

Aufgrund des zunehmenden Wettbewerbs und der gestiegenen Kundenerwartungen stehen Versicherer heute vor zahlreichen Herausforderungen. Das Versicherungsangebot wächst stetig. Das bedeutet, die Versicherer müssen der Digitalen Transformation immer einen Schritt voraus sein, um auf ihrem wachsenden Markt relevant zu bleiben.

Organisationen, die in Versicherungstechnologie investieren, expandieren nicht nur rasant, sondern verändern ebenfalls die Branche durch die Entwicklung und Bereitstellung von neuen Produkten sowie verbesserten digitalen Erlebnissen. Laut Grand View Research werden die Investitionen in Versicherungstechnologien von 2023 bis 2030 **um voraussichtlich 52,7 %** steigen.

Eine der besten Möglichkeiten, sich auf den zunehmenden Wettbewerb und die immer komplexeren Workflows vorzubereiten, ist die Digitalisierung. In diesem E-Book erfahren Sie mehr über digitale Lösungen für die Versicherungsbranche, die verdeutlichen, weshalb ein “digital-first” Ansatz eine Möglichkeit für Ihr Unternehmen darstellen könnte:

- Portallösungen zur Steigerung der Effizienz von Maklern
- Tools, zur Verbesserung des abteilungsübergreifenden Arbeitsumfelds
- Self-Service-Lösungen zur Verbesserung der Nutzererlebnisse und der Kundenzufriedenheit



Eine sich stetig weiterentwickelnde Branche

Die Versicherungsbranche befindet sich in einem stetigen Wandel – vom Verkaufsansatz und der Interaktion zwischen Versicherern und Verbrauchern bis hin zur Nachfrage nach verschiedenen Arten von Versicherungsschutz. Folgende drei Faktoren haben in der Branche zu Wachstum, gesteigertem Wettbewerb und einem stärker digitalisierten Ansatz geführt:

- Anstieg der Versicherungsansprüche – Die Zahl der Versicherungsfälle weltweit wächst weiter, was bedeutet, dass Versicherer effizienter denn je arbeiten müssen, um qualitativ hochwertige Services zu erbringen. Neben den Zahlen der Ansprüche [geht man von einem weltweiten Anstieg der Versicherungsprämien zwischen 2024 und 2025 um 2,3 % aus](#). Angesichts der drastischen Änderungen der Nachfrage benötigt die Versicherungsbranche agile digitale Lösungen, um sich bei Bedarf flexibel auszurichten und zu expandieren.
- Veränderte Prioritäten – Versicherer suchen nach Möglichkeiten, ihre Betriebskosten zu senken und gleichzeitig das Kundenerlebnis zu verbessern. Ein Branchenbericht von PwC ergab, dass [44 % der Führungskräfte in der Versicherungsbranche](#) nicht davon ausgehen, dass die meisten Versicherungsanbieter im aktuellen Zustand ihrer betrieblichen Effizienz bestehen können. Der kundenorientierte Trend bedeutet, dass Versicherer digitale Versicherungslösungen für Makler, Mitarbeitende und Versicherungsnehmer implementieren müssen, um im Wettbewerb bestehen zu können.
- Umstellungen in Richtung Composability – Organisationen können Technologien austauschen oder ihr Angebot erweitern, ohne wesentliche Teile ihres Technologie-Stacks ersetzen zu müssen. Die Umstellung auf eine modulare Struktur trägt dazu bei, dass Unternehmen zukunftssicher werden, und ermöglicht Anpassungsfähigkeit und Ausfallsicherheit in Echtzeit bei der Reaktion auf sowohl interne als auch externe Veränderungen.

Digitale Anforderungen für Versicherungen

Vor dem Hintergrund des zunehmenden Wettbewerbs steigenden Kundenerwartungen stehen Versicherer vor neuen Herausforderungen, um auf dem Markt relevant und wettbewerbsfähig zu bleiben. Einige dieser Schwachstellen können jedoch durch digitale Lösungen behoben werden. Zu den größten Herausforderungen der Branche gehören:

- 1 Wettbewerb mit größeren Versicherern**
- 2 Komplexe Workflows mit vielen Abteilungen und Mitarbeitenden weltweit**
- 3 Bestandssysteme und nicht integrierte Technologien**

Versicherer, die sich dafür entscheiden, schnell zu handeln und die notwendigen digitalen Entscheidungen treffen, werden in den kommenden Jahren mit größerer Wahrscheinlichkeit Erfolg haben. Sie werden die Organisationen sein, die sich anpassen und Maklern, Mitarbeitenden und Versicherungsnehmern die benötigten digitalen Lösungen bieten.

Makler benötigen in erster Linie optimierte Workflows, während Mitarbeitende und Support-Teams digitale Arbeitsplätze zur Zusammenarbeit benötigen. Schließlich wünschen sich Versicherungsnehmer Einfachheit, Personalisierung und Zugang und Unterstützung rund um die Uhr. Im Folgenden gehen wir auf die digitalen Lösungen ein, mit denen diese Ziele für jede Gruppe erreicht werden können.



1

Digitale Lösungen für Makler

Makler sind unerlässlich für den Erfolg von Versicherungsunternehmen. Sie repräsentieren die Organisation – sie beantworten Fragen, geben Empfehlungen und begleiten Kunden durch komplexe Versicherungskonzepte. Aufgrund ihrer Rolle benötigen Makler optimierte Prozesse und Kommunikationstools, um effizient arbeiten und den Kunden einen besseren Service zu bieten. Versicherungsunternehmen haben jedoch meistens viele Bestandssysteme und nicht integrierte Technologien im Einsatz, die Maklern den schnellen und einfachen Zugriff auf Policen-Informationen erschweren.

Die Lösung: [Maklerportale](#) unterstützen Ihre Mitarbeitenden mit Kundenkontakt beim Verkauf von mehr Policen und der schnellen Angebotserstellung für Kunden. Maßgeschneiderte Portale, die an die Bedürfnisse von Maklern angepasst sind, tragen dazu bei, ihnen entsprechende Tools und Informationen zur Verfügung zu stellen, die es ihnen ermöglichen, einen ausgezeichneten Kundenservice zu bieten, der zur Kundenbindung beiträgt.



2

Digitale Lösungen für Mitarbeitende

Ihre Mitarbeitenden benötigen kollaborative digitale Arbeitsplätze für den Zugriff auf Policen-Änderungen und um andere Makler zu kontaktieren und einen verbesserten Kundenservice zu bieten. Versicherungsunternehmen haben viele Abteilungen, die zusammenarbeiten und große Mengen an Policen und Kundendaten speichern und abrufen müssen. Wenn einer Abteilung die Technologie fehlt, um Informationen einfach weiterzugeben und schnell abzurufen, kann dies sowohl die Kundenerfahrung als auch den Gewinn beeinträchtigen.

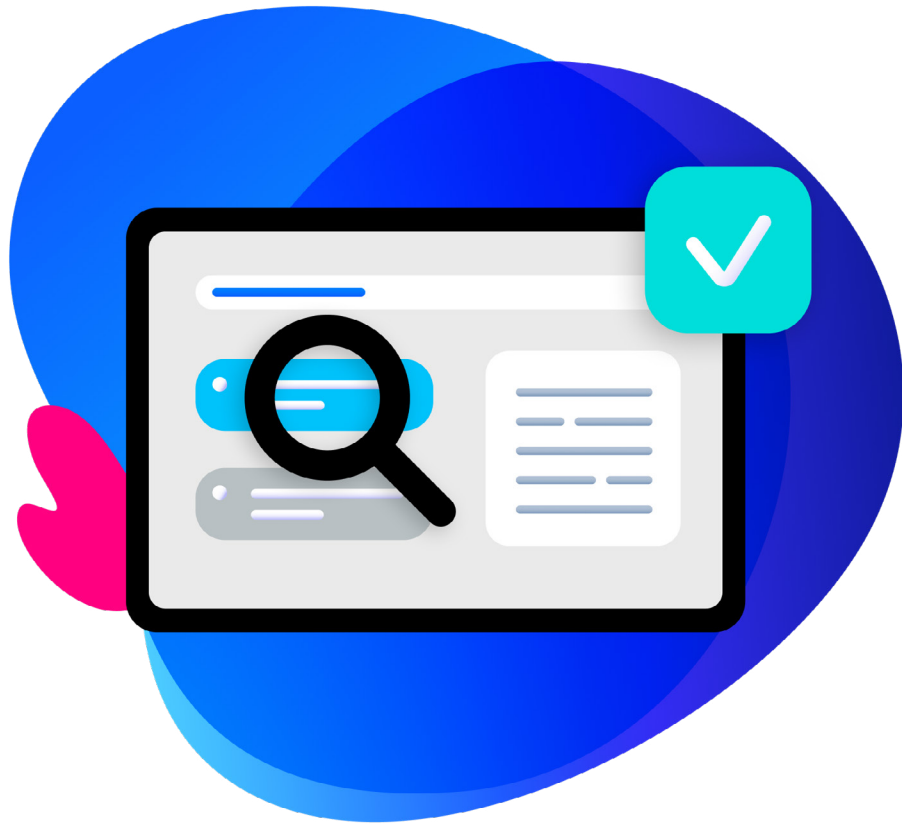
Die Lösung: Ein [Mitarbeiterportal](#) schafft einen einheitlichen Arbeitsplatz für alle Mitarbeitenden (interne und externe), um nahtlose Kommunikation sowie Workflows sicherzustellen. Mitarbeiterportale bieten zudem Wissensdatenbanken mit Dokumenten, FAQs, Daten und Policen. Mit einem vorhandenen nahtlosen Workflow ist das Management außerdem in der Lage, Updates und Ankündigungen mühelos abteilungsübergreifend zu versenden, um eine effektive Unternehmenskommunikation sicherzustellen. Mitarbeiterportale lassen sich zudem nahtlos in aktuelle HR-Systeme integrieren. So können Mitarbeitende Urlaub beantragen, Salden überprüfen oder den Zahlungsverlauf einsehen – alles an einem einzigen Ort.

3

Digitale Lösungen für Versicherungsnehmer

Die Anforderungen und Erwartungen der Kunden von heute haben sich weiterentwickelt. Sie erwarten heute ein unkompliziertes digitales Erlebnis. Laut HubSpot Research sind **93 % der Verbraucher** eher bereit, weiterhin mit Unternehmen zusammenzuarbeiten, die einen ausgezeichneten Kundenservice bieten. Darüber hinaus hat Zendesk herausgefunden, dass **69 % der Verbraucher** versuchen, Kontoprobleme selbst zu lösen. Doch ohne die geeigneten Tools sind die Kunden auf sich allein gestellt oder darauf angewiesen, sich direkt an den Kundenservice zu wenden.

Die Lösung: **Self-Service-Portale** tragen dazu bei, die Kundenservicekosten zu senken und das allgemeine Kundenerlebnis zu verbessern und gleichzeitig den Maklern mehr Informationen über die von ihnen betreuten Kunden zur Verfügung zu stellen. Die Kunden von heute bevorzugen es, Self-Service-Optionen zu nutzen, bevor sie sich mit einem Mitarbeitenden in Verbindung setzen. Die Implementierung von Portalen fördert daher ein kundenorientiertes Geschäftsmodell.



Versicherer haben die Möglichkeit, ihre Arbeitsplätze zu modernisieren, um wettbewerbsfähig zu bleiben und sowohl Kunden als auch Mitarbeitenden ein besseres Erlebnis zu bieten. Zu den digitalen Lösungen von Liferay gehören:

- Maßgeschneiderte Portale, die Maklern bei der Verwaltung mehrerer Versicherungssparten, dem Cross-Selling von Versicherungsprodukten und der Pflege enger Partnerschaften unterstützen
- Mitarbeiterportale, die Mitarbeitende unterstützen, Kunden besser zu betreuen, die Zusammenarbeit zu verbessern und Geschäftsprozesse nahtloser zu gestalten
- Self-Service Portale, die es Versicherungsnehmern ermöglichen, einfache Kontoaufgaben selbst zu erledigen und Zugriff auf Informationen und Aktualisierungen von Policen zu erhalten, ohne sich an den Kundenservice wenden zu müssen

Die Liferay Digital Experience Platform (Liferay DXP) bietet moderne digitale Lösungen, die dazu beitragen, dass Versicherungsteams effizient arbeiten und ihren Kunden einen Mehrwert bieten.

Erfahren Sie mehr über die Lösungen von Liferay oder fordern Sie noch heute eine Demo an ›



Liferay hilft Unternehmen, die Zukunft zu gestalten, indem es ihnen ermöglicht, leistungsstarke Lösungen auf der weltweit flexibelsten Digital Experience Platform (DXP) zu erstellen, zu verwalten und zu skalieren. Die Open-Source-DXP von Liferay wird weltweit von mehr als tausend Unternehmen aus den verschiedensten Branchen eingesetzt und erleichtert die Entwicklung von Marketing- und Commerce-Websites, Kundenportalen, Intranets und vielem mehr. Erfahren Sie, wie wir die Welt gemeinsam mit Technologie verändern können – auf liferay.com.

© 2024 Liferay, Inc. Alle Rechte vorbehalten.