

KONFERENZBERICHT „IT-TRENDS IM KUNDENMANAGEMENT 2017“ Digitalisierung bei Versicherungen - Ernüchterung und Neuorientierung

Als eine „überaus gelungene Veranstaltung“, „informativ und anregend“ bezeichneten die gut 40 Teilnehmer die BISS-Konferenz zu den „IT-Trends im Kundenmanagement“ am 14. März 2017 in Köln. Zum sechsten Mal trafen sich Experten und Führungskräfte aus Vertrieb und IT zum Austausch über den Weg der Versicherungswirtschaft in die digitale Zukunft.

Zwischen Regulierungsanforderungen und Digitalisierungsbestrebungen wurde deutlich, dass die Versicherungsunternehmen sich in ihren Vertriebsprozessen neu aufstellen müssen und wollen, dies jedoch zunehmend differenzierter angehen.

„Die Technik-getriebene Innovationseuphorie des Vorjahres zeigt sich in der jüngsten Trendumfrage der BISS 2017 deutlich gebremst. Die großen Disruptionen sind weiterhin nicht in Sicht und so wird die Digitalisierung der Kundenschnittstellen zum unspektakulären Alltagsgeschäft.“ so Bernhard Schneider, Leiter Marketing und Vertrieb der BISS und Moderator der Veranstaltung in seinem Einführungsvortrag. Zusätzlich sorgen neue Regulierungsbestrebungen wie die Insurance Distribution Directive IDD nicht nur für Zeitdruck, sondern auch für neue Unsicherheiten, weil viele der Bestimmungen unklar oder sogar widersprüchlich sind, so dass die sinkende Vertriebsstimmung bereits als „Regulierungsdepression“ bezeichnet wird. Dennoch gibt es klare Tendenzen in den Prioritäten der Befragungsteilnehmer: Kundenportale werden als Dreh- und Angelpunkt der Kundenkommunikation immer wichtiger. Onlineberatung und Elektronische Unterschrift stehen vor der flächendeckenden Umsetzung. Die Branchendatenstandards sind nahezu einhellig akzeptiert, wenn auch noch nicht komplett umgesetzt und die Integration von Innen- und Außendienstsystemen bleibt die seit Jahren wichtigste Baustelle im Kundenmanagement, um die Rundumsicht auf den Kunden sicherzustellen.

Pressekontakt:

Bernhard Schneider
Telefon: +49 (0)441 36 10 76 - 0
Fax: +49 (0)441 36 10 76 - 99
E-Mail: bernhard.schneider@biss-net.com

Unternehmen

BISS Gesellschaft für Büroinformationssysteme mbH
Marie - Curie - Straße 4
26129 Oldenburg

Internet: www.biss-net.com