Presseinformation April 2024

**Die Zukunft des Versicherungsvertriebs: Digitale Transformation definiert Customer Experience und Sales-Prozesse neu**

* *Whitepaper des InsurLab Germany analysiert die Einflüsse von Digitalisierung, Daten und Demografie auf den Versicherungsvertrieb und zeigt auf, wie sie die Branche transformieren.*
* *Anpassungen von Vertriebsstrategien an die Bedürfnisse der Kund:innen sowie die Einführung innovativer Ansätze stehen besonders im Fokus, um eine verbesserte Kund:innenerfahrung zu ermöglichen und den Vertrieb effizienter zu gestalten.*
* *Publikation beleuchtet die Rolle von Entwicklungen wie Embedded Insurance und die Beteiligung von Start-ups und Scale-ups an der digitalen Transformation aus verschiedenen Perspektiven.*

Köln, 16. April 2024 – Die deutsche Versicherungswirtschaft steht vor einem entscheidenden Wandel, denn Digitalisierung, Daten und Demografie bedingen einen gesteigerten Transformationsdruck. Ein vom InsurLab Germany veröffentlichtes Whitepaper konzentriert sich auf diese treibenden Kräfte und betont die Bedeutung einer verbesserten Kund:innenerfahrung sowie aufstrebender Entwicklungen wie den hybriden Vertrieb oder Omnikanal-Strategien.

**Treiber und Transformationsprozesse**

Die Digitalisierung, Daten und demografische Veränderungen sind die Motoren hinter den Transformationsprozessen im Vertrieb des Versicherungssektors. Ein vom InsurLab Germany veröffentlichtes Whitepaper vereint hierzu die Perspektiven von Versicherern, Technologieunternehmen, Hochschulen, Start-ups und Juristen. Verdeutlicht wird, wie diese Faktoren den traditionellen Versicherungsvertrieb herausfordern und zu neuen Ansätzen wie Omnichannel-Strategien und digitalen Vertriebsmodellen führen. Für Versicherungsunternehmen ist es notwendig, sich proaktiv an diese Veränderungen anzupassen und innovative Technologien zu nutzen*.*

*„Wenn Vertriebsstrategien von vornherein ganzheitlich durchdacht und Trends berücksichtigt werden, die die Bedürfnisse der Kund:innen in den Mittelpunkt stellen, resultiert dies in einer verbesserten Customer Experience. Es überrascht daher nicht, dass das Thema Vertrieb im letzten Jahr eines der Fokusthemen des InsurLab Germany war“,* betont Anna Kessler, Geschäftsführerin der Kölner Brancheninitiative.

**Hybride Vertriebsmodelle und Kund:innenzentrierung**

Die Zukunft des Versicherungssektors wird von jenen Akteuren gestaltet, die nicht nur reaktionsfähig und datengesteuert agieren, sondern auch eine unermüdliche Verpflichtung zur Verbesserung der Kund:innenerfahrung zeigen. Dabei spielen hybride Vertriebsmodelle eine entscheidende Rolle, da sie die Vorteile der persönlichen Beratung mit der Effizienz und Bequemlichkeit digitaler Kanäle vereinen*. „Der Anteil der Bildschirmzeit an der aktiven Wachzeit ist weltweit bereits extrem hoch, mit weiterhin ansteigender Tendenz. Insofern ist auch ein weiterer Anstieg digital nahtlos eingebetteter Angebote zu erwarten“,* verdeutlicht Dr. Philipp Johannes Nolte, als Senior Program Manager des InsurLab Germany verantwortlich für die Publikation. *„Grundlegend ist in jedem Fall der Vorteil, Kund:innen sehr gezielt für Produkte anzusprechen und dabei individuelle Kanalpräferenzen berücksichtigen zu können“.* Die Herausforderung für Versicherer besteht darin, diese neuen Technologien sinnvoll zu integrieren. In einem Markt, der sich durch eine hohe Dynamik und schnelllebige Innovationen auszeichnet, werden diejenigen Unternehmen erfolgreich sein, die sich durch eine ausgeprägte Kund:innenorientierung, Flexibilität und den Mut zur Transformation auszeichnen.

**Das Whitepaper „Versicherungsvertrieb im Wandel: Omnikanalstrategien, Customer Experience und digitale Innovationen unter der Lupe“ steht ab sofort kostenlos** [**zum Download bereit**](https://insurlab-germany.com/project/whitepaper-versicherungsvertrieb-im-wandel/)**.**

**Über InsurLab Germany**

Die Brancheninitiative InsurLab Germany wurde im Jahr 2017 von der Stadt Köln, IHK Köln, Universität zu Köln, TH Köln, etablierten Versicherungsunternehmen und Start-ups gegründet. Ziel des InsurLab Germany ist es, Innovation und Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft voranzubringen, um mit neuen Impulsen und Arbeitswegen die Zukunft der Branche aktiv zu gestalten. In der vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz aufgebauten Digital Hub Initiative bildet InsurLab Germany den Kompetenzstandort InsurTech in Köln. Mittlerweile gehören 91 Mitglieder dem Verein an. Darunter befinden sich viele namhafte Versicherer, Hochschulen, führende Dienstleister sowie Start - & Scale-ups.

**Pressekontakt InsurLab Germany**Thomas Kuckelkorn

Senior Manager Marketing, Kommunikation & Events

Hohenzollernring 85-87

50672 Köln

Tel.: +49 221 986529-20

Mobil: +49 171 4115361

E-Mail: thomas.kuckelkorn@insurlab-germany.com