



05.12.2019 09:00 CET

So flexibel wie der Kundenalltag: Gothaer testet Videoberatung

Köln, 5. Dezember 2019 – Versicherung ist Vertrauenssache, Versicherung ist persönlich. Tatsächlich legen 85 Prozent der Verbraucher Wert darauf, von Angesicht zu Angesicht mit ihrem Vermittler zu sprechen, bei großen und bei kleinen Fragen – das bestätigte jüngst eine forsa-Umfrage im Auftrag der Gothaer. Doch nicht immer bleibt im Alltag auch Zeit für ein persönliches Treffen. Eine zeitsparende und ortsunabhängige Alternative ist die Videoberatung, die sich flexibel vor allem berufstätigen Kunden anpasst. In einem Pilotprojekt testet die Gothaer jetzt, welche Software überzeugt, welche Versicherten sich für die Videoberatung begeistern und was ihnen und den Beratern dabei wichtig ist.

Sich im Internet über Versicherungen zu informieren, ist für die meisten Verbraucher völlig normal. Manche schließen kleine Produkte wie eine Hausratversicherung auch gleich online ab. Warum aber bleibt die tiefergehende Beratung noch analog? Natürlich kann der Versicherte seinen Berater jederzeit anrufen, viele aber möchten auf ein „Face-to-Face-Gespräch“ nicht verzichten – trotz Entfernung oder vollem Terminkalender. „Mit der Videoberatung schließen wir diese Lücke und schaffen unseren Kunden und Beratern eine neue Kontaktmöglichkeit – so flexibel wie ein Telefonat und so persönlich wie ein Treffen“, sagt Jennifer Dahmen, aus der Gothaer Abteilung Digitalisierung und Datenmanagement. „Jetzt startet unser lange vorbereitetes Pilotprojekt: Sieben Monate lang können sich Kollegen aus Innendienst und Exklusivvertrieb an zwei zur Auswahl stehenden Softwares ausprobieren – und die Kunden natürlich auch, ihr Feedback ist uns schließlich besonders wichtig.“

Beispielszenarien für die Videoberatung

Wann kann die Videoberatung punkten? Jennifer Dahmen gibt Beispiele: „Ich bin auf Geschäftsreise und habe gerade ein paar freie Minuten im Hotel. Ich habe nur eine kurze Frage, die den Aufwand und die Anreise für einen persönlichen Besuch nicht lohnt. Oder ich bin umgezogen, möchte aber weiterhin von meinem bekannten Vermittler beraten werden.“

Nicht für jeden – aber ein wichtiger Schritt

Jetzt testet die Gothaer, wie die Kunden die digitale Beratung über Videoplattformen annehmen, für welche Kundengruppen und Anwendungsfälle sich das Angebot besonders eignet und auch, welche Anforderungen die Mitarbeiter des selbstständigen Außendienstes an die Software haben. „Natürlich werden nicht alle Angesprochenen Lust auf die digitalen Kanäle haben“, weiß Jennifer Dahmen. „Aber wir wollen unseren Kunden eine breite Palette an Kontaktmöglichkeiten anbieten und sie selbst entscheiden lassen, wie sie mit uns in Kontakt treten. Wir alle leben heute viel digitaler als noch vor wenigen Jahren – eine moderne Versicherung geht diesen Weg mit.“

Der Gothaer Konzern ist mit 4,4 Mrd. Euro Beitragseinnahmen und rund 4,1 Mio. Versicherten eines der größten deutschen Versicherungsunternehmen. Angeboten werden alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf qualitativ hochwertige persönliche Beratung der Kunden und vielfältige digitale Services und Angebote.

Kontaktpersonen



Martina Faßbender

Pressekontakt

Konzern Pressesprecherin, Leitung Unternehmenskommunikation

martina.fassbender@gothaer.de

+49 221 308-34531

+49 175 2285017



Martina Cohrs

Pressekontakt

Leitung Externe Kommunikation und Social Media

martina.cohrs@barmenia.de

+49 202 438-2834

+49 177 4025350



Marina Weise-Bonczech

Pressekontakt

Pressereferentin

Gesundheit und Corporate

marina.weise@barmenia.de

+49 202 438-2718

+49 160 96932975



Ulrich Otto

Pressekontakt

Referent für Konzern- und Gesundheitsthemen

ulrich.otto@gothaer.de

+49 221 308-34614



Ines Jochum

Pressekontakt

Referentin für Renten- und Lebensversicherung, Nachhaltigkeit

ines.jochum@gothaer.de

0221 308 34287



Jule Müller

Pressekontakt

Pressereferentin

Kompositversicherungen

jule.mueller@barmenia.de

+49 202 438-1932



Verena Wanner

Pressekontakt

Pressereferentin

Spenden und Sponsoring

verena.wanner@barmenia.de

0202 438-2010