



Kanalnutzung, Kundensegmentierung und Integration im Multikanal-Vertrieb

Standortbestimmung – eine Lektüre der beiden Studien
"Assekuranz 2015"

Walter Ackermann, Joël Wagner

Future.Talk 4/2010

St. Gallen, 24. November 2010



Assekuranz 2015 – Eine Standortbestimmung

Assekuranz 2015 – Eine Standortbestimmung

Neue Koordinaten im deutschsprachigen
Versicherungsmarkt



Agenda

- **Kanal-Nutzung heute und in Zukunft**
 - Ausgangslage Europa: Wie verteilt sich der Umsatz auf die einzelnen Kanäle ?
 - Sind Vertriebsstrukturen in Stein gemeisselt? – Ein Vergleich 2005 vs. 2010
 - Gibt es Unterschiede zwischen Branchen- und Kundensicht?
- **Koordination und Integration im Multikanal-Vertrieb**
 - Welche Veränderungen sind im Kundenverhalten zu erwarten?
 - Welches sind die Schlüssel im Zugang zum Kunden?
 - Von Kanalfokussierung zu Synergien durch Multikanal-Mix-Integration?
- **Kundenbedürfnisse im Multikanal-Vertrieb**
 - Wie will der Kunde angesprochen werden?
 - Kulturelle Unterschiede und Trends in der Assekuranz
 - Was sind mögliche Segmentierungsvariablen?