

## **Pressemitteilung**

### **Generationenunterschiede im Fokus: Wie unterscheiden sich die Bedürfnisse der Versicherten im Schadenfall?**

**Dortmund, 21. November 2023** Im Schadenfall – vom kleinen Ärgernis bis hin zur hochemotionalen Krisensituation – müssen Versicherer ihre Berechtigung unter Beweis stellen und individuelle Erwartungen erfüllen. Ein gemeinsames Whitepaper von Versicherungsforen Leipzig und adesso insurance solutions geht der Frage auf den Grund, ob die Bedürfnisse der Generationen wirklich so verschieden sind, wie oft behauptet wird. Kern des Whitepapers ist dabei die Frage, welche Rolle die Digitalität im Schadenfall für die Kundinnen und Kunden spielt und ob über die verschiedenen Generationen hinweg ein Wandel ihrer Bedürfnisse festzustellen ist. Basis für die Beantwortung dieser Fragen ist eine im September 2023 durchgeführte Online-Umfrage unter 800 Versicherungskundinnen und -kunden zwischen 18 und 73 Jahren.

#### **Überraschende Erkenntnisse**

Die Befragung liefert dazu nun eine ganze Reihe überraschender Ergebnisse: Bei aller digitalen Affinität, vor allem der jüngeren Generation, ist beispielsweise das Telefon nach wie vor das bevorzugte Kommunikationsmittel, um einen Schaden zu melden – und zwar generationenübergreifend. Auch andere Erkenntnisse dürften Versicherungsunternehmen zu denken geben: Über 50 Prozent der Befragten sind sich nicht der Tatsache bewusst, dass Schäden in der Regel ohne direktes menschliches Zutun völlig automatisiert bearbeitet werden.

Abgerundet wird das Stimmungsbild durch Praxisbeispiele aus der Versicherungswirtschaft, anhand derer Lösungswege aufgezeigt werden.

Das Whitepaper „Kundenbedürfnisse als Wandlungstreiber“ aus der Reihe „Der Wandel ist nötig... der Wandel ist möglich“ kann hier kostenlos heruntergeladen werden: <https://future.adesso-insure.de/de/whitepaper-kundenbeduerfnisse>

**Bildmaterial:**

**[Bevorzugte Kanäle für die Schadenmeldung](#)**

Quelle: adesso insurance solutions

**[Deckblatt Whitepaper Kundenbedürfnisse als Wandlungstreiber](#)**

Quelle: adesso insurance solutions

**adesso insurance solutions GmbH**

Das Softwareunternehmen adesso insurance solutions, hundertprozentige Tochter der börsennotierten adesso SE, entwickelt und implementiert Standardsoftware für den internationalen Versicherungsmarkt. Auf der in|sure-Plattform bündelt das Dortmunder Unternehmen releasefähige Standardsoftwareprodukte und bietet daneben Software- und Servicelösungen für die Übernahme fachlicher Geschäftsprozesse im Kundenauftrag an. Die in|sure-Produkte decken alle Kernprozesse einer Versicherung ab. Sie sind als gesamte Anwendungslandschaft in|sure Ecosphere oder als einzelne, flexibel miteinander kombinierbare Komponenten einsetzbar. Die in|sure Ecosphere beinhaltet Systeme für alle Versicherungssparten. Dazu zählen Lösungen für das Bestandsmanagement sowie die Leistungs- bzw. Schadenbearbeitung, die Partnerverwaltung und für den Provisions- sowie In-/Exkassoprozess. Abgerundet wird die in|sure Ecosphere von einer durchgängigen Prozesssteuerung sowie einer zentralen Arbeitsoberfläche für die Sachbearbeitung. Darüber hinaus stellt adesso insurance solutions ein System für die softwaregestützte Datenmigration und eine selbstlernende KI für eine medienbruchfreie Dunkelverarbeitung zur Verfügung. Weitere Informationen unter: [www.adesso-insure.de](http://www.adesso-insure.de)

**Pressekontakt:**

Wilm Tennagel  
adesso insurance solutions GmbH  
Agrippinawerft 26  
50678 Köln  
Tel.: +49 221 27850-348  
[wilm.tennagel@adesso-insurance-solutions.de](mailto:wilm.tennagel@adesso-insurance-solutions.de)