

Fremde Spezies?

Assekuradeure in der Versicherungswirtschaft



Auszug

Digitalisierung in der Assekuranz – Hemmschwellen & Potentiale

Versicherungsforen-**Themendossier**

Eine Publikation der

 **Versicherungsforen Leipzig**

Digitalisierung in der Assekuranz – Hemmschwellen & Potentiale

Die Wirtschaft befindet sich in einem stetigen Wandel. Ein Wandel, der seit Beginn der Digitalisierung noch schneller voranschreitet. Als Wachstumstreiber für die Wirtschaft besitzt die Digitalisierung daher einen immens hohen Stellenwert und ist mittlerweile in allen Branchen angekommen. Auch die Versicherungswirtschaft bleibt nicht außen vor. Durch die Digitalisierung verändern sich Geschäftsmodelle, Strukturen und Vertriebskanäle. Dies bringt zahlreiche Potentiale mit sich. Dennoch reagiert die Versicherungsbranche eher schwerfällig, wenn es darum geht, Prozesse im Unternehmen zu digitalisieren.

In einer gemeinsamen Umfrage mit den Versicherungsforen Leipzig hat die mb Support Assekuradeure in Deutschland nach den Potentialen und Hemmschwellen befragt, die sie in der Digitalisierung sehen.

Strategische Themen machen Digitalisierung unverzichtbar

Auf die Frage nach den strategisch wichtigsten Themen der nächsten fünf Jahre nannten die teilnehmenden Assekuradeure mehrheitlich folgende Punkte:

- Stärkung der Kundenbeziehungen
- Servicequalität auf allen Kommunikationswegen
- Senkung der operativen Kosten
- Fokussierung auf Kernkompetenzen
- Automatisierung von Prozessschritten

Diese Gewichtung der Themen macht deutlich, dass an der Digitalisierung im Unternehmen kein Weg vorbei führt. Denn erst durch die Digitalisierung von Prozessen kann Arbeitszeit eingespart werden, um Freiraum für die Pflege von Kundenbeziehungen und -bedürfnissen zu schaffen.

Optimierungspotential vor allem im Schadenmanagement, der digitalen Anbindung und IT

Wie hoch das Potential ist, das in der Ablösung von traditionellen Arbeitsschritten durch automatisierte, digitale Prozesse steckt, wird besonders am Schadenmanagement deutlich. Das Schadenmanagement ist laut Aussage der an der Umfrage teilnehmenden Assekuradeure neben der IT der Bereich mit dem größten Optimierungspotential. Denn für die Erfassung eines Scha-

dens benötigt ein Sachbearbeiter im Durchschnitt zwischen fünf und zehn Minuten. Multipliziert mit der Anzahl an Schäden, die jährlich erfasst werden, ergibt sich dadurch eine nicht unerhebliche Summe an Arbeitszeit. Eine Schadenerfassung durch den Kunden oder über Schnittstellen findet praktisch nicht statt. Fünfzig Prozent der Befragten informieren ihre Kunden außerdem nicht durch eine App oder ein Portal über den aktuellen Bearbeitungsstatus. Hier steckt zweifelsfrei großes Optimierungspotential in Bezug auf Effizienz und Servicequalität.

Aber nicht nur in der Einführung digitaler Prozesse sehen die Assekuradeure Potential. Auch von der digitalen Anbindung von Kunden und Geschäftspartnern versprechen sie sich eine Steigerung des wirtschaftlichen Erfolgs. Konkret erwartet man sich durch die digitale Anbindung eine Reduzierung von Kosten und Bearbeitungszeit, eine Verbesserung der Datenqualität und der Kundenzufriedenheit, die Erhöhung der Transparenz und Wettbewerbsfähigkeit sowie den Ausbau der Beziehungen zu bestehenden Geschäftspartnern als auch die Gewinnung neuer Partner.

Zu hohe Kosten und ungeeignete IT

Neben allen genannten Chancen – was hindert die Assekuranz daran, ihre Prozesse zu digitalisieren? In erster Linie sind es zu hohe Kosten. Das durchschnittliche Budget für die Digitalisierung beläuft sich auf rund 250.000 Euro. Eine Steigerung des Budgets innerhalb der nächsten fünf Jahre ist laut den Umfrageteilnehmern nicht zu erwarten. Auch unflexible Systeme sowie eine ungeeignete IT hindern die Assekuradeure an der Einführung digitalisierter Prozesse im Unternehmen.

Kundenerlebnisses in die Digitalisierung investieren. Denn letztendlich ist es der Kunde, der entscheidet, ob ein Unternehmen langfristig erfolgreich ist und bleibt.

Autor



Martin Bötdecker
Geschäftsführer
mb Support GmbH

Digitalisierung: Unverzichtbar für wirtschaftlichen Erfolg

Die Assekuranz hat die Potentiale der Digitalisierung längst erkannt. Dennoch werden digitalisierte Prozesse nur sehr langsam umgesetzt. Meist scheitert die Umsetzung einer Digitalisierungsstrategie an einem zu geringen Budget und veralteter IT. Um weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben, sollte die Assekuranz handeln. Denn neue Marktteilnehmer wie InsurTechs oder Start-ups treiben die digitale Transformation stetig voran.

Mit der zunehmenden Anzahl an Wettbewerbern ändert sich auch das Kundenverhalten. Die Ansprüche der Kunden an Versicherer und deren Produkte steigen. Wer also auf dem Markt bestehen möchte, sollte zur Verbesserung des



Impressum

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Dr. Manuela Wolf et al.

T +49 341 98988-253

E manuela.wolf@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Magdalena Dröse

T +49 341 98988-225

E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier. Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Downloadbereich mit aktuellen Zahlen und Fakten zur Versicherungswirtschaft

Im Downloadbereich unter www.versicherungsforen.net/daten-fakten finden unsere Partner aktuelle Zahlen, Daten und Fakten zu verschiedenen versicherungswirtschaftlichen Themen. Diese werden fortwährend erweitert und regelmäßig aktualisiert. Aussagekräftige Charts sorgen für einen schnellen und detaillierten Überblick über relevante Branchenthemen. Sie möchten diese Informationen in Ihre Präsentationen einbinden? Dann stellen wir Ihnen die Zahlen, Daten und Fakten gern im neutralen Power-Point-Format zur Verfügung, das Sie mit einem Klick in das eigene Corporate Design überführen können.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

