

Pressemitteilung

Digitale Transformation der Assekuranz – Legacy-Systeme als größte

Herausforderung

- **Sowohl die befragten Versicherer als auch die Dienstleister sehen die Digitalisierung als sehr relevant für den Assekuranzbereich in den kommenden 3 Jahren.**
- **Bei rund 55 Prozent der Versicherer ist die Digitalisierung bereits fester Bestandteil der Geschäftsstrategie.**
- **Als größte Herausforderungen für das Digitalisierungsvorhaben nennen die Befragten die bestehenden Altlasten der IT.**

Leipzig, 03. März 2020 – die digitale Transformation der Assekuranz gewinnt an Fahrt. Sie bringt für alle Versicherer fundamentale Veränderungen, denn mit ihr kommt nicht nur ein Wandel der Kundenanforderungen, sondern auch eine enorme Erneuerung in der IT- und Prozesslandschaft. Die aktuelle Insight-Befragung beschäftigt sich mit dem Status quo der Digitalisierung und der Frage, welche Vorteile daraus gewonnen werden sollen und auf welche Herausforderung die Digitalisierungsvorhaben treffen. An der Online-Befragung nahmen 63 Experten aus Versicherungs- und branchennahen Dienstleistungsunternehmen teil.

Status quo: Viele Umsetzungsprojekte, allerdings oft ohne übergreifende Strategie

Es ist nicht allzu überraschend, dass sowohl die Versicherer als auch die Dienstleister das Thema Digitalisierung als sehr relevant für die Assekuranz in den kommenden 3 Jahren bewerten. Der Druck, bestehende Prozesse zu automatisieren und diese sowohl schneller als auch kostengünstiger zu gestalten, ist weiterhin sehr hoch. Die Einsicht über die Relevanz des Themas ist bei allen Befragten vorhanden, aber wie sieht denn eigentlich der aktuelle Stand der Umsetzung aus? Die Mehrheit der Versicherer gab mit 55 Prozent an, dass die Digitalisierung mittlerweile fester Bestandteil der Geschäftsstrategie ist. Im Vergleich dazu schätzen allerdings die Dienstleister die Integration als wesentlich geringer ein als die Versicherer. Mit rund 70 Prozent vertritt die große Mehrheit der Dienstleister die Ansicht, dass in den Versicherungsunternehmen noch keine übergreifende Strategie vorhanden ist, sondern vielmehr nur einzelne digitale Projekte umgesetzt werden. Offensichtlich gibt es beim Status quo einen großen Unterschied zwischen Fremd- und Selbsteinschätzung.

Im Hinblick auf die Digitalisierung der einzelnen Arbeitsbereiche geben die Befragten an, dass der Beratungs- und Verkaufsprozess sowie die Vertrags- und Bestandsverwaltung bereits stark digitalisiert sind. Großer Nachholbedarf besteht in den Bereichen Produktentwicklung, Underwriting und interne Verwaltung.

Status quo der Digitalisierung

Wie stark ist Ihr Unternehmen/sind aus Ihrer Sicht Versicherungsunternehmen im Allgemeinen in den folgenden Bereichen digitalisiert?

Skala von 0 (überhaupt nicht digitalisiert) bis 4 (vollständig digitalisiert)



Wie stark ist Ihr Unternehmen/sind aus Ihrer Sicht Versicherungsunternehmen im Allgemeinen in den folgenden Bereichen digitalisiert?, n = 63

Die Verbesserung der Kundeninteraktion durch die Digitalisierung

Die Ergebnisse der Insight-Befragung zeigen: die Digitalisierung schreitet in der Versicherung voran. Als die drei wichtigsten Gründe für die Durchführung von Digitalisierungsvorhaben werden die Chancen auf eine Steigerung der Effizienz der Prozesse, die Reaktion auf den steigenden Kostendruck und die Forderung der Endkunden nach digitalen Produkten und Dienstleistungen genannt. Die letztgenannte Motivation zeigt, dass der Druck sich zu digitalisieren nicht nur von innen kommt, sondern auch die Kunden zunehmend nach einer Digitalisierung des Unternehmens verlangen. Als besonders relevant für die Interaktion von Versicherungsunternehmen mit ihren Kunden sehen die Befragten das lückenlose Serviceerlebnis über alle Kanäle hinweg. Weitere wichtige Themen der Kundeninteraktion sind unter anderem der Onlineabschluss von Versicherungen, die Echtzeitinformationen zum Bearbeitungsstatus und Kundenanfragen über Kontaktformulare auf der Webseite. Vielen dieser Prozesse ordnen die Dienstleister eine höhere Relevanz zu. Dies zeigt, dass diese dem Digitalisierungsprozess in der Kundeninteraktion insgesamt eine höhere Dringlichkeit beimessen als die Versicherungsunternehmen selbst.

Trotz der unterschiedlichen Einschätzung wollen die Versicherer vor allem eines mit der Digitalisierung erreichen: verbesserte Kundenprozesse. Denn im digitalen Zeitalter haben sich Kundenverhalten und -erwartungen tiefgreifend verändert. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, ist ein Umdenken aller Kundenschnittstellen erforderlich und neue strategische Ansätze müssen umgesetzt werden. Mit neuen digitalen Projekten erhoffen sich die Versicherer zudem eine Erhöhung der Prozessgeschwindigkeit (84 Prozent) und langfristige Preis- und Kostenvorteile (61 Prozent). Als weniger realisierbar erscheinen den Versicherern und Dienstleistern Vorteile wie die Erschließung neuer Geschäftsmodelle außerhalb des aktuellen Geschäfts (44 Prozent) oder die Kompensation des Fachkräftemangels in der Assekuranz (26 Prozent).

Bestehende Altsysteme als größte Herausforderung

Um Vorteile mithilfe ihrer Digitalisierungsvorhaben erreichen zu können, müssen sich die Versicherungsunternehmen allerdings noch einigen Herausforderungen stellen. Vor allem bestehende Altlasten in der IT machen der Assekuranz zu schaffen. Die meisten deutschen Versicherer kämpfen mit ihren bestehenden Legacy-Systemen, die nicht flexibel genug sind, um dynamisch auf Veränderungen zu reagieren. Eine weitere Herausforderung der Digitalisierung ist die fehlende Kompetenz bzw. der Mangel an benötigten Fachkräften. Die Einschätzung dieser Hürde fällt allerdings sehr unterschiedlich bei den Befragten aus – 81 Prozent der Dienstleister empfinden den Fachkräftemangel als große Herausforderung, wohingegen „nur“ 57 Prozent der Versicherer die Situation als problematisch einschätzen. Dass die Digitalisierung für den Großteil der Unternehmen nicht einfach ist, zeigen die Ergebnisse der Befragung. Nur ein kleiner Anteil von 1,8 Prozent sieht im digitalen Wandel keine Herausforderung.



Top 3 Herausforderungen von Versicherern & Dienstleistern



Quelle: Insight Assekuranz-Panel, n=57

Versicherer Dienstleister

Insight
Die Experten

Top 3 Herausforderungen von Versicherern und Dienstleistern, n= 57

Über Insight

Das Expertennetzwerk „Insight“ wurde von den Versicherungsforen Leipzig und den Digital Impact Labs Leipzig im September 2017 ins Leben gerufen. Das Online-Panel will Experten aus der Versicherungswirtschaft sowie branchennahe Dienstleister zusammenbringen und in regelmäßigen Umfragen zu aktuellen Herausforderungen und Themen der Branche befragen. Zudem soll das Netzwerk als Plattform zum gegenseitigen Austausch von Wissen und Erfahrungen dienen. Die Anmeldung für das Expertennetzwerk und die Teilnahme an den Umfragen zu weiteren Themen wie Innovationsmanagement, Digitalisierung, Marktgeschehen oder Kundenintegration ist unter www.insight-netzwerk.de möglich. Teilnehmer erhalten im Anschluss der Befragung exklusiv einen ausführlichen Ergebnisbericht.

Ihre Ansprechpartnerinnen

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Katja Wagenknecht

T +49 341 98988-223

E katja.wagenknecht@versicherungsforen.net

I <http://www.versicherungsforen.net/presse>

Digital Impact Labs Leipzig

Christine Stahlschmidt

T +49 341 98988-610

E Christine.Stahlschmidt@digitalimpactlabs.de

I <https://digitalimpactlabs.de>

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen „Blick über den Tellerrand“.

Durch ihre langjährige Tätigkeit haben die Versicherungsforen Leipzig ein einzigartiges Netzwerk mit über 235 Partnerunternehmen innerhalb der Versicherungsbranche aufgebaut, das zum gegenseitigen Gedanken- und Erfahrungsaustausch und zur Kommunikation sowohl zwischen den Praktikern als auch zwischen Praxis und Wissenschaft anregt.

Weitere Informationen unter <http://www.versicherungsforen.net>

Über die Digital Impact Labs Leipzig GmbH

Im Rahmen individueller Innovationsprojekte werden neue, innovative Produkte, Services und Geschäftsmodelle für Unternehmen verschiedener Branchen entwickelt und implementiert. Die Digital Impact Labs begleiten Unternehmen von der Ideengenerierung über die Entwicklung abgesicherter Konzepte und Prototypen bis hin zur marktreifen Umsetzung. Der Fokus liegt dabei auf einem intensiven Wissens- und Methodentransfer, wobei der Nutzer in den Entwicklungsprozess einbezogen wird. Dank einer kooperativen Forschungseinheit und schlanker, individueller Entwicklungsprojekte wird ein effizienter Erfahrungsaustausch angeregt. Zudem wird die Integration modernster Innovationswerkzeuge im Rahmen des weltweiten Digitalisierungstrends gefördert.

Weitere Informationen unter <https://digitalimpactlabs.de>