

## Consumer Electronics Las Vegas – welche Trends erreichen den Versicherungsvertrieb?

**Das Motto der diesjährigen großen Elektronik-Show in Las Vegas kann unter dem Begriff „connected living“ zusammengefasst werden. Experten sprechen davon, dass es mittlerweile zwei Sorten Menschen und zwei Sorten Geräte gibt. Vernetzte und nicht vernetzte.**

**Das Motto der diesjährigen großen Elektronik-Show in Las Vegas kann unter dem Begriff „connected living“ zusammengefasst werden. Experten sprechen davon, dass es mittlerweile zwei Sorten Menschen und zwei Sorten Geräte gibt. Vernetzte und nicht vernetzte. Wobei es offensichtlich ist, dass die nicht vernetzten immer mehr in die Minderheit geraten. Meist mit etwas Verspätung wirken sich diese Entwicklungen auch im beruflichen Alltag aus. Auch in der Versicherungswirtschaft geht der Trend eindeutig zu mobilen Anwendungen.**

Die Denkweise der Hersteller von elektronischen Geräten war in der Vergangenheit durchaus vergleichbar mit der Einstellung der Versicherer hierzulande. Differenzierung wurde als Vorteil gesehen. Und in vielen Köpfen ist dies auch nach wie vor verankert. So erklärt sich, dass sich Initiativen zur einheitlichen Authentifizierung für die Vielzahl an Maklerportalen nach wie vor sehr schwertun. Jeder Maklerversicherer – zumindest die meisten – verharren weiterhin in der Auffassung, dass in der Einzigartigkeit der Abschottung der Geschäftserfolg liegt.

Dies glaubten auch Elektronik-Riesen wie zum Beispiel Sony. Sie versperrten sich in der Vergangenheit einheitlichen Normen, zum Beispiel bei den Speicher-Sticks und Musik- oder Videoformaten. Doch dies wandelt sich augenblicklich sehr deutlich. Wobei an anderer Stelle, zum Beispiel hinsichtlich der Ladegeräte für Mobiltelefone und Smartphones, noch äußerer Druck notwendig war, um zu einheitlichen Lösungen zu kommen.

### **Das Ende der proprietären Ökosysteme**

Diese bisherige Einstellung ist überholt, sie ist „old school“. Sie ist alles andere als kundenfreundlich. Und mit Kunde ist hier durchaus auch der Vertriebsmitarbeiter oder Vertriebspartner, Makler oder Mehrfachagent gemeint. Geschlossene Systeme können zukünftig nicht mehr erfolgreich sein.

Alle erkennbaren Trends weisen in die Richtung mobiler Geräte und mobiler Anwendungen, die zunehmend vernetzt arbeiten und interagieren. Webservices sind in vielen Bereichen des täglichen Lebens, im privaten Umfeld und noch viel stärker im beruflichen Umfeld schon jetzt nicht mehr wegzudenken. Und je mehr wir sie einsetzen wollen, umso mehr müssen wir auf Normen und Standards setzen. Die Elektronikhersteller und ihr Umfeld haben dies inzwischen verstanden. Musik wird als MP3-Format geliefert, auch Videos und andere Medien haben ihre Normen und Standards, die flächendeckend akzeptiert werden. Die Versicherungswirtschaft kann hiervon lernen. Sie muss sich in die gleiche Richtung bewegen. Mit Normen wie BiPRO und eNorm stehen die passenden Vehikel zur Verfügung. Dann wird es auch noch interessanter, intelligente kleine Geräte in der Tasche zu haben.

### **Nützliche Statussymbole**

So könnte man die vielen neuen Geräte nennen, die in immer kürzerer Taktung auf den Markt geworfen werden. In Las Vegas waren ganz klar Tablet-PCs, Smartphones in unterschiedlicher Größe, hybride Geräte irgendwo zwischen Tablet und Smartphone, wie zum Beispiel das Samsung Galaxy Note und die so genannten Ultrabooks die begehrtesten Ausstellungsstücke. Die Geräte werden immer flacher. Selbst Fernseher sind mittlerweile weniger als einen halben

Zentimeter dick. Und alle diese Geräte sehen meist auch noch super schick aus. Dieser „Haben-Will-Faktor“ greift naturgemäß nicht nur im privaten Umfeld.

Die nützlichen mobilen und intelligenten Begleiter dienen auch Versicherungs-Mitarbeitern nicht nur für die Arbeit, sondern – das zeigt zum Beispiel eine aktuelle Studie von Faktor Zehn – werden durchaus auch als Statussymbol und ein Symbol für Fortschrittlichkeit gesehen. Diese Studie sieht den verstärkten Einsatz mobiler Geräte und mobiler Anwendungen sogar als einen wichtigen Hebel der Mitarbeiterbindung und sogar der Kundenbindung.

Besonders im Vertriebs-Außendienst entfalten mobile Geräte und Anwendungen eine sehr große Wirkung. Und es schlummert noch sehr viel Potenzial.

### **Die nächsten drei Jahre werden spannend**

die Studie von Faktor Zehn prognostiziert für die nächsten drei Jahre einen enormen Zuwachs bei der Nutzung mobiler Geräte und mobiler Anwendungen im Versicherungs-Umfeld. Dabei spielen Vertriebs-und Serviceprozesse eine zentrale Rolle.

Naturgemäß gibt es dort wo Licht ist auch Schatten. Versicherer müssen mit für sie noch weit gehend unbekanntem Medien und IT-Umgebungen zurecht kommen. Die Verteilung von APPs auf unterschiedliche Systeme und unterschiedlichste Geräte ist ebenso eine Herausforderung, wie die Datensicherheit. Die Probleme sind lösbar, aber komplexes Neuland.

### Mobile Zukunft

Die Trends sind indessen sicherlich nicht aufzuhalten. Tablet-Computer und andere intelligente mobile Geräte werden genauso eine rasante Zunahme der Verbreitung erleben, wie die zunehmende Vernetzung und Interaktion unterschiedlichster Anwendungen über Webservices, Cloud Computing und Software as a Service. Diese Trends werden auf keinen Fall an der Versicherungswirtschaft vorbeigehen.

### **Kontakt:**

Palatinus Consulting  
Volker P. Andelfinger  
Berwartsteinstraße 21  
76855 Annweiler

Telefon: 06346 / 929110  
Fax auf Mail: 03212 1110634  
Mobil: 0177 / 8655371  
eMail: [vpa@palatinus-consulting.eu](mailto:vpa@palatinus-consulting.eu)

