

Namics: Fünf Digitaltrends für das Finanz- und Versicherungswesen - Das erwartet im nächsten Jahr die Branche

Das neue Jahr steht vor der Tür. Höchste Zeit, einen Blick auf die künftige Entwicklung der Finanz- und Versicherungsbranche zu werfen. Für Namics, die führende Fullservice-Digitalagentur aus der Schweiz, gibt es fünf Trends, an denen 2017 kaum ein Unternehmen vorbei kommt. Welche das sind, verraten Matthias Bitzer, Senior Consultant und Finanzbranchenexperte sowie Benjamin Hörner, Client Service Director und Versicherungsexperte bei Namics.

(1) Digitale Beratung

Virtuelle Filiale, Co-Browsing oder Video-Beratung – der Service über digitale Kanäle wird immer wichtiger. Das hat zwei Gründe: Zum einen die veränderten Bedürfnisse der Kunden, die flexibel, zeit- und ortsunabhängig mit Banken und Versicherungen interagieren wollen. Zum anderen können Kundenberater über neue digitale Kanäle wie Video-Chat oder Messenger besser skalieren. Klares Ziel ist es, dem Kunden auf seinem präferierten Weg zu begegnen und damit einen besseren Service zu bieten. Vorreiter wie die [Glarner Kantonalbank](#) haben dies erkannt und zum Beispiel 2016 die Beratung über WhatsApp eingeführt. Das digitale Portfolio von Banken und Versicherungen wird damit komplexer. Denn umso ausdifferenzierter die Kanäle werden, desto wichtiger ist eine integrierte Kundenbetrachtung. Ohne ein zentrales 360-Grad Kundenbild, kann die Durchgängigkeit des Beratungsprozesses nicht sichergestellt werden.

(2) Conversational interfaces

Bereits als nächste Revolution der digitalen Welt wird die intelligente Sprachsteuerung gehandelt. Sie kann das universelle Eingabegerät der Zukunft werden. Konkrete Ideen gibt es schon. Zum Beispiel in Form von Chatbots, die als automatisierte Programme ohne menschliche Steuerung kleinere Aufgaben erledigen. Eine weitere Innovation in diesem Jahr war [Amazon Echo](#), das sprachgesteuert, zum Beispiel Musik abspielt. Einfache Fragen sind heute schon leicht beantwortbar, zum grossen Durchbruch – gerade für Banken und Versicherungen – wird es aber erst kommen, wenn anspruchsvolle Rückfragen geklärt werden, beispielsweise “Kann ich mir in diesem Monat noch ein Essen für Zwei in meinem Lieblingsrestaurant leisten?”.

(3) End-2-End-Prozessdigitalisierung

Durchgängige Online Services für Kunden sind eine zentrale Herausforderung für Banken und Versicherungen. Das Problem dabei: Wer nach aussen – also zum Kunden – digitalisiert, muss auch nach innen – sprich die Unternehmensprozesse – digitalisieren. Diese End-2-End-Prozessdigitalisierung ist aber heute oftmals nicht der Fall, wie eine aktuelle Namics Analyse „[Bankkunde werden: Hürden in digitalen Zeiten](#)“ belegt: Wer online ein Konto eröffnet, durchläuft den Prozess bei einer Bank zu fast zwei Dritteln offline. Das liegt vor allem an der fehlenden kundenzentrierten Denkweise und an den nach wie vor silo-artig organisierten Bereichen.

(4) Self-Services 2.0

Kundenportale werden zunehmend wichtiger. Die Treiber dafür sind einerseits Kunden, die immer mehr selbst machen und komplizierte Papierprozesse umgehen wollen. Andererseits die Unternehmen, die zum Beispiel durch Automatisierung Kostenreduzierungen anstreben. Entscheidend für 2017 ist allerdings das “2.0”. Denn einfache Themen wie Adressänderungen lassen sich heute schon vornehmen. Ein Mehrwert wird aber erst dann generiert, wenn

Kundenprozesse vollständig digital abgebildet werden. Zum Beispiel die digitale Schadensmeldung mit Abwicklung oder die Hypothekenverlängerung. Gerade für Versicherungen ist das "2.0" noch weit entfernt, hier fehlt oft die einfache Version des Kundenportals. Es herrscht also immenser Nachholbedarf.

(5) Open Banking

Aktuelle Entwicklungen der rechtlichen Bestimmungen verändern die Rahmenbedingungen für Banken. So schafft die europäische Revised Payment Services Directive (PSD2) für Drittanbieter den Zugang zu Bankdaten. Das geschieht über Anwendungsprogrammierschnittstellen, auch APIs genannt. Die Folge: Banken laufen damit Gefahr, die Kundenschnittstelle zu verlieren und zum Abwickler im Hintergrund zu werden. 2017 müssen Banken ihre bestehende Infrastruktur massgeblich wandeln und flexibilisieren. Ansonsten werden sie einfach durch andere Anbieter mit einem kundenfreundlichen Frontend ersetzt. Erschwerend hinzu kommt: Das Zahlungskontengesetz in Deutschland schreibt Banken vor, innerhalb von zehn Werktagen den Wechsel des Kundenkontos zu einer anderen Bank zu gewährleisten. Gepaart mit einer höheren Wechselwilligkeit von jungen Kundengruppen ergibt sich so eine grosse Herausforderung für alle Banken, passive werden wohl daran scheitern.

Pressekontakt:

Sebastian Pastuschek
Telefon: +49 89 64913 6840
Fax: +41 (41) 76823-40
E-Mail: sebastian.pastuschek@namics.com

Unternehmen

Namics (Deutschland) GmbH
Hedderichstraße 108 – 110
60596 Frankfurt am Main

Internet: www.namics.com