

Digitalisierungstrends in der Versicherungswirtschaft: Ernüchterung und Neuorientierung

**Weiter warten auf die große Disruption +++ Ernüchterung bei Social und Multi-Media
+++ Die Rückkehr der Kunden-App +++ Standards und Prozessoptimierung bleiben
Toptrends +++ Umsetzung: Buy and Customize und WebApps gewinnen**

Geht den InsurTechs als Speerspitze des kreativen Umbruchs der Schwung aus? An Kapitalmangel kann es jedenfalls nicht liegen, denn das fließt weiterhin in neue Ideen und bereits operierende Start-ups. Die Ergebnisse der neuesten BISS-Expertenbefragung lassen sich als Ernüchterung, aber auch als Neuorientierung bei der Digitalisierung interpretieren.

„Nachvollziehbar ist es schon, wenn der IT-Trends-Indikator (die gewichtete Bedeutung aller IT-Trends für den Versicherungsvertrieb) vom Hoch bei 71% 2016 nun wieder auf gut 59% zurückgeht, denn trotz aller PR ist die große Disruption durch Digitalisierung bisher ausgeblieben und deutet sich auch nicht unbedingt am Horizont an.“ so Bernhard Schneider, Leiter Vertrieb und Marketing bei der BISS, über die Ergebnisse der sechsten BISS-Expertenumfrage zu den IT-Trends an den Points of Sales and Service in der Versicherungswirtschaft.

Die Begeisterung über den Wirkungsgrad der neuen IT-Trends aus dem Vorjahr bröckelt. Der primäre Ansatzpunkt, besonders der neuen Wettbewerber aus der InsurTech-Szene, war ja bekanntlich die Kundenschnittstelle, wesentlich getrieben durch die App-Entwicklung und nicht so sehr durch die Digitalisierung der Folgeprozesse. Dieser Ansatz scheint trotz aller Anfangserfolge seine Grenzen erreicht zu haben und wird von traditionellen Wettbewerbern kaum aufgegriffen.

Dennoch ist damit die Digitalisierung der kundenrelevanten Prozesse sicher nicht vorbei, denn es gibt neben der Ernüchterung eine Neuorientierung bei den digitalen Prioritäten, so der Eindruck aus den aktuellen Befragungsergebnissen. Die Optimierung kundenrelevanter Prozesse (Integration von Innen- und Außendienst, Kundenservice, Inter- und Extranet zum Beispiel) erweisen sich einmal mehr als Top-Trends, andere wie die Social Media-Integration verlieren weiter an Interesse.

Zu den eindeutigen Gewinnern zählen die befragten Experten alle Applikationen, die die Kundenschnittstelle attraktiver machen, von Mobilien Apps für den situativen Versicherungsabschluss bis hin zu Kundenportalen. Controlling- und Schadenthemen dagegen haben ebenso an Bedeutung eingebüßt, wie Multimedia-Unterstützung im Vertrieb.

Brandneue Trends wie Robo-Advice und Blockchain-Technologie werden noch verhalten betrachtet und für die nächste Zukunft eher als weniger bedeutend eingeschätzt.

Einigkeit herrscht bei Infrastrukturthemen: Der Einsatz von Prozess- und Datenstandards hat auf hohem Niveau noch einmal zugelegt und erreicht teilweise einhundertprozentige Zustimmung. Ebenfalls große Bedeutung haben weiterhin Big Data und Business Intelligence (BI).

Beim Umsetzungsvorgehen ist der Kauf von Software und deren Anpassung an die Gegebenheiten des Unternehmens (Buy and Customize) inzwischen der deutlich präferierte Weg gegenüber der Eigenentwicklung. Der Kauf von Fremdsoftware ist – wo attraktive Optionen vorhanden sind – eine bedeutende Alternative. Auch die wachsende Präferenz für webbasierte Applikationen – nicht nur, aber vor allem in der Mobile IT – lässt sich als Bemühung zur Kosten- und Komplexitätsreduktion interpretieren, selbst wenn sich das in der Praxis nicht immer realisieren lässt, ohne Kompromisse einzugehen.

Insgesamt mag die Bedeutungseinschätzung technischer Trends am Point of Sales and Service 2017 abgenommen haben, aber damit ist die Digitalisierung als solche natürlich nicht weniger wichtig geworden. Es zeigt nur das bekannte Phänomen, dass mit der Ernüchterung die Differenzierung und dann bald die zweite Innovationswelle kommen, wenn auch vielleicht versehen mit einem neuen Label.

Die jährliche Studie wird den Teilnehmern der Befragung und der **BISS-Konferenz „IT-Trends im Kundenmanagement 2017“ am 14. März 2017 in Köln** kostenlos zur Verfügung gestellt und ist sonst auf Anfrage an vertrieb@biss-net.com erhältlich.

Mehr zu dieser Veranstaltung und eine Anmeldemöglichkeit finden Sie unter

<http://www.biss-net.com/special.conferenceregistration.jsp>

An dieser Stelle gilt unser herzlicher Dank den Befragungsteilnehmern für ihre Mitarbeit!

Über die Studie IT-TRENDS AM POINT OF SALES 2017

Die Studie "IT-Trends an den Points of Sales 2017" in der Versicherungswirtschaft ist eine Expertenbefragung der BISS GmbH, die im Dezember 2016/Januar 2017 zum sechsten Mal durchgeführt wurde. Die Befragung ist nur auf Einladung zugänglich. Die Beantwortung der Fragen erfolgt anonym.

Teilgenommen haben dieses Mal 45 Experten aus Versicherungs-, Vertriebs- und Beratungsgesellschaften, etwa zur Hälfte aus den Bereichen Vertrieb/Marketing/Beratung und aus den Bereichen IT/BO. Gut 40% der Befragten waren in Führungsfunktionen tätig, knapp 60% waren Fachexperten oder Berater.

Obwohl die Auswahl und Anzahl der Teilnehmer bei einer Expertenbefragung keine Repräsentativität bedeuten, haben sich die Ergebnisse immer wieder als zuverlässige Trendaussagen besonders engagierter und sachkundiger Fach- und Führungskräfte erwiesen.

Pressekontakt:

Bernhard Schneider

Telefon: +49 (0)441 36 10 76 - 0

Fax: +49 (0)441 36 10 76 - 99

E-Mail: bernhard.schneider@biss-net.com

Unternehmen

BISS Gesellschaft für Büroinformationssysteme mbH

Marie - Curie - Straße 4

26129 Oldenburg

Internet: www.biss-net.com