

Aktuelle Entwicklungen in der Versicherungs- wirtschaft

Auszug

Cloud-nativ, Omni-Kanal, agil – Versicherung im Wandel

Versicherungsforen-**Themendossier**

Eine Publikation der

 **Versicherungs**foren Leipzig

Cloud-nativ, Omni-Kanal, agil – Versicherung im Wandel

In dieser Zeit, die geprägt ist von COVID-19 mit einhergehender soziopolitischer Instabilität sowie dem fortschreitenden Klimawandel ist es für Versicherer äußerst schwierig, neue Risiken adäquat zu zeichnen. In den meisten Policen sind unerwartete Risikobereiche, wie Corona-Virus gar nicht oder nur unzureichend abgedeckt. Wie kann ein Versicherer die Unmenge an unterschiedlichen möglichen Katastrophenszenarien in die Tarifierung neuer Policen einbeziehen?

Stichworte, die hier vielversprechende Lösungsansätze bieten sind Cloud-nativ, Agilität und Omni-Kanal. Letzteres nicht zuletzt, um auch das Kundenerlebnis positiv zu gestalten, weil der Kunde dann nahtlos über verschiedene Kanäle (online oder persönlich) mit dem Versicherer oder seinem Makler kommunizieren kann. So lässt sich auch eine personalisierte Tarifierung passgenauer vornehmen. Der größte Schritt wird aber die Abkehr von veralteten On-Premise-Systemen hin zu cloudbasierten Standardsystemen sein, weil dieser Fortschritt den Ökosystem-Ansatz optimal unterstützt und verschiedene Vorteile mit sich bringt.

Der Weg in die Cloud für die Versicherungsindustrie

Um Kapazitäten für ihr Kerngeschäft freizumachen, befinden sich die meisten Versicherer auf dem Weg, ihre IT deutlich zu verschlanken und zu vereinfachen. Der erste Schritt wurde schon durch die Digitalisierung eingeläutet. Aktuell findet der nächste Entwicklungsschritt statt: Der Weg in die Cloud. Die Vorteile sind dabei mannigfaltig: Durch die Verwendung eines Cloud-nativen Systems sind Versicherer in der Lage, wirkliche Agilität einkehren zu lassen; sei es durch schnellere Updates, unkomplizierte Produktanpassungen oder eine deutlich niedrigere Go-To-Market-Zeit.

Versicherer können dabei in Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Partner sämtliche Verantwortlichkeiten in die Hand des Anbieters legen. Nach demselben Muster, wie bereits in vielen anderen Industriebereichen SaaS-Lösungen betrieben werden, kümmert sich der externe Partner sowohl um den Betrieb des Systems, um Updates, Compliance, aber auch das Thema Datensicherheit.

Fünf Makrotrends und Interkonnektivität

Bisher konnten die dominantesten aktuellen Risiken fünf Makrotrends zugeordnet werden: Klimawandel, technologischer Fortschritt, geopolitische Instabilität, medizinische und gesundheitliche Risiken sowie wirtschaftliche Veränderungen. Doch diese Bereiche sind bisher versicherungsseitig nur unzureichend beachtet worden – und das bereits vor der allumfassenden Pandemie, die uns momentan umgibt. Das Tückische an all diesen Risikokategorien ist zudem, dass diese nicht unabhängig voneinander bestehen, sondern miteinander verstrickt sind und sich in einigen Fällen sogar gegenseitig bedingen.

Beispielsweise führen höhere Temperaturen, wenig Niederschlag oder auch Sturmfluten zu einer geringeren Ernte und haben gerade in ärmeren Regionen das Potenzial, politische Unruhen auszulösen. Die Corona-Pandemie wirkt sich neben dem offensichtlichen Effekt auf das Gesundheitssystem außerdem negativ auf die Herstellung und Verschiffung von Gütern aus, was wiederum gesamte Lieferketten zum Stillstand bringen kann. Das Zusammenspiel dieser Risikofaktoren kann also bei-

spielsweise gleichzeitig die politische, wirtschaftliche und soziale Stabilität schwer erschüttern.

Die Antwort der Versicherungsindustrie auf diese Interkonnektivität der Risikofaktoren kann nur im Aufbau und der Erweiterung von agilen, Cloud-nativen Systemen und der Einbindung von KI liegen. Laut einer aktuellen Guidewire-Umfrage sind bereits über 40 Prozent der jungen Versicherungskunden bis 24 Jahre davon überzeugt, dass KI-Einsatz zur Entwicklung neuer Versicherungsangebote die Kundenerfahrung mit einer Versicherung positiv beeinflussen kann.

Kundenfokus im Zentrum der Cloud-Transformation

Eine weitere Erkenntnis der aktuellen Guidewire-Umfrage ist, dass sich unter dem Einfluss der Corona-Pandemie über ein Drittel der Versicherungskunden noch genauer die Art und den Umfang der Versicherungsprodukte anschauen werden, die sie abschließen. Aus diesem Grund sollte der Fokus der Versicherer im Zuge der Cloud-Transformation vor allem darauf liegen, Transparenz und Vertrauen zu schaffen.

Neben dem Vertrauens-Aspekt rücken laut Umfrage außerdem eine schnelle und nahtlose Abwicklung über mehrere Kanäle hinweg und die menschliche

Komponente in den Fokus der Kundenwünsche: Was also in den vergangenen Jahren überwiegend von jungen Digital Natives gefordert wurde, ist mittlerweile bei der breiten Masse angekommen. Allerdings hat die Entwicklung hier bereits eine weitere Evolutionsstufe erreicht.

Statt dem Digital-First-Prinzip gilt neuerdings das Convenience-First-Prinzip. Das zeigt sich dadurch, dass sämtliche Interessensgruppen State-of-the-Art-Funktionalitäten wie beispielsweise intuitive Anwendungen und Omnikanal-Verfügbarkeit voraussetzen. Das zieht zum einen veränderte Distributionsarten von Versicherungen nach sich, andererseits auch eine völlig neue Sichtweise auf Versicherungsprodukte selbst. Der Kunde erwartet, dass die Produkte den geänderten Ansprüchen einer Generation gerecht werden, die völlig andere Lebensgewohnheiten hat. Besonders die Generation Car Sharing wird mittelfristig mit Sicherheit innovative Versicherungsangebote wie beispielsweise Pay-as-you-drive-Lösungen oder ähnliche personalisierte Modelle einfordern.

Autor



René Schoenauer
Director Product Marketing
EMEA
Guidewire Software

Impressum

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Magdalena Dröse et al.

T +49 341 98988-225

E magdalena.droese@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.

