

Mobile IT in Versicherungen – Lösungen, Trends und Praxisberichte

Wie managet man die mobile IT, die man seinen Mitarbeitern, Kunden und Vertriebspartnern zur Verfügung stellt? Ist Mobilität der Treiber für die Digitalisierung oder umgekehrt?

Wie managet man die mobile IT, die man seinen Mitarbeitern, Kunden und Vertriebspartnern zur Verfügung stellt? Ist Mobilität der Treiber für die Digitalisierung oder umgekehrt?

Und welche mobilen Services bringen überhaupt einen Mehrwert? Dies waren zentralen Fragestellungen der 4. Fachkonferenz „Mobile IT in der Versicherungswirtschaft“ der Versicherungsforen Leipzig, die am 25. und 26. Februar 2015 in Leipzig stattfand.

Unter der fachlichen Leitung von Dr. André Köhler, Geschäftsführer der Softwareforen Leipzig, diskutierten über 100 Experten der Versicherungswirtschaft bei der zweitägigen Veranstaltung die aktuellen Herausforderungen, die der Einsatz und die Entwicklung mobiler IT-Anwendungen mit sich bringen. Zentrale Diskussionspunkte waren dabei vor allem mobile IT in Geschäftsprozessen sowie Versicherungs-Apps für den Vertrieb.

Mobile Technologien haben sich im privaten und geschäftlichen Alltag etabliert und noch immer gibt es zahlreiche Innovationen und Neuerungen in diesem Bereich. Für Versicherungsunternehmen stellt sich die Frage, welche Auswirkung diese Entwicklung auf ihr Kerngeschäft hat und wie man die neuen technologischen Möglichkeiten in der Beziehung zu Kunden, Mitarbeitern und Partnern einsetzen kann. „Versicherungsunternehmen sehen sich heute mit einer im Umbruch befindlichen Geschäftswelt konfrontiert“, sagt André Köhler. „Die Nutzung von mobilen Geräten und Anwendungen schreitet unaufhaltsam voran und sowohl die Anforderungen an funktionelle Strukturen als auch die Erwartungen der (Vertriebs-)Mitarbeiter und Kunden an diese steigen. Die Herausforderung für die IT liegt darin, diesen Ansprüchen gerecht zu werden, gleichzeitig aber die Kontrolle über Informationen, Daten und Geschäftsprozesse zu behalten.“

Dass dies in einigen Bereichen schon sehr gut funktioniert, zeigen Erfahrungsberichte aus den Häusern der ERGO Direkt, der Barmenia Krankenversicherung sowie der HUK-COBURG. Während bei der HUK-COBURG das Thema „responsive Webseite“ im Mittelpunkt stand, berichteten die ERGO Direkt und die Barmenia von ihren Erfahrungen mit mobilen Lösungen für den Vertrieb bzw. Versicherungsabschluss. Matthias Franke und Lothar Kohl (beide ERGO Direkt) stellten vor, wie ein Versicherungsantrag per Touchscreen eines mobilen Endgerätes digital unterschrieben werden kann. Die ERGO Direkt erleichtert ihren Kunden somit den Online-Abschluss einer Versicherung, da keine Dokumente mehr per Post versandt werden müssen. Als größte Herausforderung stellten sich bei der Umsetzung die rechtlichen Bedingungen heraus.

Markus Schüller von der Barmenia Krankenversicherung stellte in seinem Vortrag eine mobile App für den Vertrieb, den „Lebenschecker“, vor. Anhand einer intuitiven Menüführung unterstützt die Anwendung Vermittler im Verkaufsgespräch und bietet haptische Komponenten zur Einbindung der Kunden. Das Projekt ist schon 2011 gestartet und nach wie vor ist die App bei der Vermittlerschaft der Barmenia sehr beliebt. Womit man bei der Programmierung jedoch nicht rechnete, ist die fortschreitende Entwicklung mobiler Anwendungen im täglichen Leben. Der „Lebenschecker“ wird daher aktuell überarbeitet und bekommt vor allem ein neues, intuitiveres Design sowie eine Menüführung, die sich an aus dem Alltag bekannte Applikationen, wie z.B. Facebook, anlehnt.

Einen Blick über den Tellerrand der Versicherungsbranche gab Frank Schreiber-Handschug vom Deutschen Sparkassen- und Giroverband. Naturgemäß beschäftigt die Bankenbranche das Thema Mobile Banking bereits seit einiger Zeit. Vor allem Start-ups mit innovativen mobilen

Banking-Lösungen machen von sich reden. Für Banken und Sparkassen gilt es daher, den Markt zu beobachten und gleichzeitig ebenfalls in diesem Bereich zu entwickeln. Bisher gilt das Vertrauen der Kunden in erster Linie ihrem Kreditinstitut und nicht einem branchenfremden Innovatoren; diese Vormachtstellung müssen Banken unbedingt halten.

Im virtuellen „Streitgespräch“ diskutierten Prof. Dr. Volker Gruhn (Universität Duisburg-Essen) und Mirko Novakovic (codecentric), ob die Entwicklung mobiler Anwendungen eine Kernkompetenz von Versicherern sein sollte, oder ob spezialisierte Dienstleister dafür beauftragt werden müssen. „Die Welt wird mobil. Gerade in digitalen Unternehmen wie Versicherungen und Banken“, argumentierte Gruhn. „Ein wichtiger Treiber für die Digitalisierung ist die mobile Unterstützung von Geschäftsprozessen, an denen Partner und Kunden teilnehmen. Wer also den Kundenzugang nicht verlieren will, muss die Mobilitätsbedürfnisse des Kunden verstehen und Lösungen dafür schaffen können. Das an Dienstleister outzusourcen, bedeutet den Abschied vom Kunden aus der Generation der Digital Natives.“ Doch auch die Gegenseite hatte starke Argumente: „Traditionell hat sich die IT darauf konzentriert, Kernsysteme stabil und zuverlässig bereitzustellen“, betonte Novakovic. „Für neue Anwendungen und Geschäftsmodelle in der digitalen Welt ist dieser Ansatz aber zu langsam und ungeeignet. Mobile Anwendungen fallen jedoch in den Bereich der innovativen Anwendungen. Versicherungen sind meiner Meinung nach heute nicht für agile, schnelle Ansätze aufgestellt und Mitarbeiter und Kultur sind schon vom Produkt her nicht besonders innovativ. Um mit der vom Endkunden geforderten Innovation mithalten zu können, müssen sich Versicherungen deshalb aktuell externer Quellen bedienen.“ Dass die Wirklichkeit irgendwo zwischen den beiden proklamierten Meinungen liegt, darüber waren sich am Ende nicht nur die Diskutanten, sondern auch das Auditorium einig. Spezialwissen über mobile Entwicklung können nicht alle Versicherungshäuser vorhalten, jedoch sei es wichtig, bestimmte Kenntnisse inhouse zu haben, damit die mobilen Komponenten im Anwendungsportfolio nicht komplett losgelöst von den Bestandssystemen sind. Am Ende der zweitägigen Konferenz war klar, dass die Digitalisierung das übergreifende Thema ist, das alles bewegt. Mobilität und mobile IT kann nicht isoliert betrachtet werden und funktioniert nur als Teil einer übergeordneten Digitalisierungsstrategie. Diese muss jedes Unternehmen jedoch für sich selbst interpretieren, da keine trennscharfe Definition gemacht werden kann.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.versicherungsforen.net/mobile_it

Pressekontakt:

Katharina Thiemann

Telefon: 0341-98988-224

E-Mail: thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen:

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Internet: www.versicherungsforen.net

Über Versicherungsforen Leipzig GmbH:

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«