

Insurance goes mobile – Mobile Anwendungen erhalten Einzug in die Assekuranz

Mobile Technologien und Endgeräte sind aus dem privaten und geschäftlichen Alltag nicht mehr wegzudenken. Auch Versicherungsunternehmen entziehen sich diesem Trend nicht mehr und arbeiten an umfassenden mobilen Lösungen. Am 21. und 22. Februar 2017 fand daher bereits zum sechsten Mal die Fachkonferenz „Insurance goes mobile – Strategien, Prozesse, Applikationen“ der Versicherungsforen Leipzig statt.

Unter der fachlichen Leitung von Dr. André Köhler 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 und wie Versicherungsunternehmen die neuen technologischen Möglichkeiten nutzen können, um Mitarbeitern und Kunden die Kommunikation zu erleichtern. Von Kundenservice-Apps bis zu mobilen Lösungen zur Vertriebsunterstützung, sind die Einsatzmöglichkeiten dabei vielfältig.

Klar sein sollte für alle Unternehmen, dass die Nutzung mobiler Endgeräte für Kunden im privaten Leben zur Selbstverständlichkeit geworden ist. Die Annehmlichkeiten, die Smartphones und Tablets bieten, erwarten Kunden auch im Kontakt mit (Versicherungs-)unternehmen. Prof. Dr. Carsten Felden (TU Bergakademie Freiberg) gab jedoch zu bedenken, dass einige mobile Kanäle für die offizielle Kundenkommunikation nicht erlaubt sind, beispielsweise der Versand sensibler Daten und Dokumente über Facebook und WhatsApp. Hier gilt es den Kunden aufzuklären und ebenso einfache Kontaktwege zu etablieren.

Silke Lautenschläger, Mitglied des Vorstands der ERGO Deutschland AG, betonte in ihrem Vortrag, dass Unternehmen die „Orte“, an denen Kunden heute unterwegs sind, durch mobile Unterstützung viel besser miteinander verknüpfen und so die Kundenzufriedenheit stärken können. Durch diese unmittelbare Nähe werden Unternehmen im Alltag des Kunden viel präsenter und die Geschwindigkeit in der Kundeninteraktion steigt. Die ERGO setzt hierbei auf die mobile Homepage als zentrale Anlaufstelle.

Die CosmosDirekt Versicherung hat sich für einen gegenteiligen Ansatz entschieden: Da das Kundenportal auf der Webseite nicht responsiv programmiert ist, entschied man sich, eine Kundenportal-App in einem agilen Ansatz zu entwickeln. Agile, crossfunktionale Teams und ein Minimum-Viable-Product-Ansatz führten schnell zum Erfolg. Auch bei der Consorsbank setzt man auf einen agilen Ansatz bei der App-Entwicklung. Hohe Akzeptanz der Kunden, kurze Updatezyklen und letztendlich auch eine gestiegene Anzahl an Trades, die den Kunden durch die App möglich gemacht wurden, zeigen den Erfolg.

Einen anderen Einsatzbereich mobiler Anwendungen zeigte Ralph Demtröder von der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG) auf. Die DVAG setzt seit jeher auf einen mobilen Vertrieb, der vor Ort bei seinen Kunden zu Hause berät. Naturgemäß mussten daher früher alle notwendigen Unterlagen mitgenommen werden. Schon früh entschied sich die DVAG auf mobile Technologien zu setzen und hat in den vergangenen Jahren sämtliche Materialien, die ein Berater benötigt, digitalisiert. Heute können die Mitarbeiter ihre gesamten Beratungsgespräche mit dem iPad führen und haben dort alle Informationen gebündelt. Demtröder gab jedoch zu bedenken, dass dies zwar gut klingt, doch die Akzeptanz der neuen Systeme erst erlernt werden müsse. Gerade bei älteren Mitarbeitern bestehe ein hoher Schulungsbedarf.

Weitere Vorträge der Veranstaltung kamen von der Barmenia Krankenversicherung, der Deutschen Telekom Assekuranz-Vermittlungsgesellschaft, der Generali, der Alten Leipziger Halleschen und vom HDI. Zudem kamen die InsurTechs fileee und Haftpflichthelden zu Wort.

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

Pressekontakt:

Katharina Thiemann

Telefon: +49 341 98988-224

E-Mail: katharina.thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Internet: www.versicherungsforen.net

Über 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«.