

Für Versicherer zählt heute jeder Moment

Waren in der Vergangenheit Abschluss eines Versicherungsvertrags und Schadenfall die viel beschworenen „Momente der Wahrheit“, so ist heute für Versicherungen eigentlich jeder Augenblick wichtig und zählt auf das ganzheitliche Kundenerlebnis ein. Dies war eine der vielen Erkenntnisse beim Partnerkongress der Versicherungsforen Leipzig am 13. und 14. September 2018.

Dank moderner Technologien und der Vernetzung, haben wir unsere Versicherung und viele weitere Produkte immer in der Hosentasche dabei. Natürlich erwarten Kunden dann auch von Unternehmen die höchste Flexibilität – sei es im Service, der Produktgestaltung oder beim Kauf. Versicherer stehen damit vor der Aufgabe, die Ansprüche ihrer Kunden nicht nur in den zwei entscheidenden Momenten Abschluss und Schadenfall zu treffen, sondern möglichst auch dazwischen Erwartungen zu erfüllen und zu übertreffen. Wie man dies in verschiedenen Bereichen möglich machen kann, diskutierten rund 300 Experten der Assekuranz auf dem diesjährigen Partnerkongress in Leipzig.

Natürlich standen auf der Agenda des Tages auch aktuelle Diskussionsthemen der Branche, wie künstliche Intelligenz, Big Data oder Mobilität. Die technologischen Fortschritte in diesen Bereichen führen zu sich ständig ändernden Gegebenheiten. Die Assekuranz steht daher vor der Herausforderung, den Wandel als einzige Konstante zu verstehen. Der technologische Fortschritt und die damit einhergehende zunehmende Komplexität erfordern eine deutlich höhere Geschwindigkeit. Etablierten Playern wird es nur gelingen, Schritt zu halten, wenn sie über bestehende Grenzen hinaus denken und sich gemeinsam mit den unterschiedlichsten Akteuren zu interdisziplinären Lösungen zusammenschließen. Kooperation und Kollaboration zeichnen sich aktuell als wesentlicher Schlüssel zur Lösung dieses Dilemmas ab.

Zum zweiten Mal wurde daher auf dem Partnerkongress der Rockstart Award vergeben. 11 Startups pitchten ihre Lösungen vor dem Publikum, die in diesem Jahr alle mehr oder weniger auf die Zusammenarbeit mit den Versicherern abzielen. Durchsetzen konnte sich am Ende das junge Unternehmen Nect, das die digitale Identitätsfeststellung basierend auf künstlicher Intelligenz anbietet. Die Software ermöglicht es regulierten Unternehmen, die hohen Anforderungen des Gesetzgebers sicher und nutzerfreundlich einzuhalten und stieß sowohl bei der Fachjury als auch dem Publikum auf großes Interesse.

Das Vortragsprogramm der Veranstaltung wartet wieder einmal mit spannenden Rednern auf. Zu Beginn des Tages stellte Dr. Christoph Samwer das Geschäftsmodell von Friday und die bisherige Historie seines Unternehmens vor. Friday versucht, den Kunden nicht mit Ängsten zu triggern, sondern möchte möglichst positive Gefühle vermitteln. Daher sieht man auch von Pay-how-you-drive-Tarifen ab. Erklärtes Ziel von Friday sei es vor allem, von den Kunden zu lernen und sich so stetig zu verbessern.

In einer weiteren Keynote präsentierte Dr. Max Wunderlich (Central Krankenversicherung) innovative Angebote, bei denen die Kunden aktiv eingebunden werden, um den Gesundheitsservice zu verbessern. Diese Angebote werden in einer neuen Gesellschaft, der Generali Health Solutions, gebündelt und den verschiedenen Versicherern des Konzerns offeriert. Ziel davon ist neben der Effektivitäts- und Effizienzsteigerung der Gesundheitsleistungen vor allem die Verbesserung des Kundenerlebnisses.

In den drei Themenwelten Ecosystem Mobility, Artificial Intelligence & Smart Services sowie Data Science & Human Behavior wurden zudem die aktuellen Trendthemen genauer unter die Lupe genommen.

Den Abschluss des Veranstaltungstages bildete ein intensives Gespräch zwischen Nikolaus Sühr (KASKO) und Jens Ringel (Versicherungsforen Leipzig), die den aktuellen Stand der Branche betrachteten. In den vergangenen Jahren haben Start-ups und digitale Unternehmen die Angebotsseite der Versicherungswirtschaft stark verändert. Die Nachfrage und Anforderungen der Kunden an das Produkt Versicherung sind jedoch weitestgehend gleich geblieben. Was sich hier gewandelt hat, sind die Prozesse, mit denen der Kunde seine Wünsche äußert. Die GAFA-Unternehmen und Co. haben die Anforderungen an Kundenservice und Convenience auf ein neues Level gehoben und Versicherer tun gut daran, sich daran zu orientieren. Zudem haben die InsurTechs der ersten Stunde vor ein paar Jahren dem Markt vor Augen geführt, dass sich innovative Ideen durchaus schnell umsetzen lassen. Jedoch auch, dass das Versicherungsgeschäft kein einfaches ist, Regulatorik Hürden baut, das Risikomanagement kompliziert und Akquisitionskosten hoch sind. Heute hat sich die Denke – auch bei den InsurTechs – gewandelt. Start-ups setzen heute eher auf Kooperationen mit Versicherern, sodass jeder sein Stärken ausspielen kann und gemeinsam die besten Problemlösungen entwickelt werden können.

Der zweite Veranstaltungstag des Partnerkongresses widmete sich traditionell dem praxisorientierten Austausch. In Workshops zu verschiedenen Themen wie „Kundenzentriert Innovieren“, „Veränderungsbereitschaft und -fähigkeit entwickeln“ oder „GAFA@Assekuranz“ wurden aktuelle Marktentwicklungen diskutiert und gemeinsam Lösungsansätze erarbeitet.

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

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«.