

Sie lesen in: [Startseite](#) [Nachrichten](#) [Markt & Politik](#)

Kundenvertrauen „nicht durch Prozesse frustrieren“

8.4.2019 – Das Tempo der IT-Modernisierung in der Versicherungswirtschaft, Standards als „Eintrittskarte“ in sonst „unzugängliche“ Geschäftsbereiche, Kooperation mit neuen Marktteilnehmern und Akteuren außerhalb der Branche, der Versicherer als bloßer Risikoträger – oder doch mehr? Darüber diskutierten VAV-Chef Sven Rabe, Zürich-*COO* Andreas Heidl, Bearingpoint-Expertin Evrim Bakir und Zühlke-Geschäftsführer Nikolaus Kawka.

Sven Rabe, *CEO* der *VAV Versicherungs-AG*, stellt in puncto Digitalisierung drei wesentliche Entwicklungen fest, wie er bei einer Diskussionsrunde im Rahmen des jüngsten *Insurance Forum Austria* (IFA) sagte.

Erstens: Versicherer tätigen große Investitionen in ihre Kernsysteme. Zweitens: Die Digitalisierung habe bei Vertriebspartnern „massiv an Schwung gewonnen“.

Drittens: die Standardisierung der Systeme; der Umstand, dass die Anbieter in der Vergangenheit versucht haben, sich über die Produkte zu differenzieren, erschwere die Standardisierung allerdings.

Andreas Heidl, *COO* der *Zürich Versicherungs-AG*, betonte, notwendig seien „moderne, offene Systeme, die mit Standards umgehen und sich mit Ökosystemen verbinden können“.

„Bitte beschäftigen Sie sich damit“

Manche Tarife könnten heute nicht online angeboten werden, weil Vertriebsstrategie, IT oder auch prozessuale Gründe dem entgegenstehen, sagte Evrim Bakir, Partnerin bei der Unternehmensberatung *Bearingpoint*.

Bei manchen Verantwortlichen seien die Digitalisierung und ihre Bedeutung „noch nicht angekommen“, ergänzte sie und riet: „Bitte beschäftigen Sie sich damit!“ Auch bei den Mitarbeitern müsse entsprechendes Verständnis geschaffen werden.

Was Prozesse in den Versicherungsunternehmen anbelangt, seien die Unternehmen in Österreich „noch ziemlich am Anfang“. Bemühungen sind laut Bakir vorhanden, schreiten aber langsam voran.

Hinsichtlich des Prozederes warnte sie: IT-Projekte, die lange dauern, können Unternehmen lähmen. Sie empfahl daher, lieber in kleinen Schritten vorzugehen, „kleinere, agilere Projekte“ in Angriff zu nehmen und allenfalls etwa mit Fintechs oder auch Forschungszentren zusammenzuarbeiten.

Startups: Kooperations- und Inspirationspartner

Versicherer gehen bereits seit einiger Zeit auf Tuchfühlung mit den „neuen“ Akteuren. Die internationale Zürich-Gruppe hat 2018 einen *Startup-Wettbewerb* durchgeführt, an dem 400 Startups teilnahmen, merkte Heidl an.

Den Gewinnern eröffnete sich dabei die Möglichkeit, Zürich-Kunden in ausgewählten Ländern ihre Dienste anzubieten. Umgekehrt kann sich die Zürich auf diese Weise Inspiration für Anwendungen holen, die sich im Alltag integrieren lassen.

Zurzeit befinde man sich noch in der „Experimentierphase“, es brauche Zeit für eine Umsetzung im Rahmen realer Anwendungsfälle, bei denen Leistung und Skalierbarkeit gegeben sind, erklärte Heidl.

Eine IT der zwei Geschwindigkeiten

Das Thema Schnittstellen und Standards sei „extrem wichtig“, sagte Nikolaus Kawka, *CEO* der *Zühlke Engineering (Austria) GmbH*.

Über Schnittstellen sei es Versicherern möglich, Bereiche zu erschließen, die ihnen sonst aufgrund hoher Transaktionskosten nicht zugänglich wären. Als Beispiel nannte er die Zahnunfallversicherung für Kinder im Rahmen einer Kooperation von *Playbrush* und *Uniqä Österreich Versicherungen AG* (*VersicherungsJournal* 13.8.2018).

Wenn große Versicherungsunternehmen „von der Macht ihrer Legacy-Systeme erdrückt“ werden, liege es nahe, dass sie auf Partner zurückgreifen müssen.

Empfehlenswert sei der Aufbau einer zweifachen Architektur: mit einer „schnellen“ Komponente, mit der rasch „User-Experience geschaffen werden kann“, und einer „langsameren“ Komponente, in der die „Effizienz und Stabilität“ der bestehenden IT „weiterlebt“.

Auf ein paar wenige Standards einigen

„Schnittstellen sind die Zukunft“, meinte Heidl – und drückte den Maklern sein Mitgefühl für den Aufwand aus, der dadurch entsteht, dass sie Daten jeweils in unterschiedlichen Portalen eingeben müssen. Nach seinen Berechnungen dürfe ein Makler nicht mehr als 25 Minuten für eine Kfz-Versicherung aufwenden, weil es sonst zum Negativgeschäft würde.

WERBUNG

Wenn es
holprig
wird

Die Haftpflichtversicherung
für Versicherungs- und
Finanzdienstleister

forbi

Ihr Wissen un

Ihre Leserbriefe kö
wesentliche Ergän
Berichterstattung s
Kommentare unter
vorgesehene Eing

Die Redaktion freu
und Insiderinforma
Veröffentlichung u
Informanten bestir
Lesern absolute V
Sie bitte an [redakt](#)

Allgemeine Presse
[meldungen@versi](#)

Täglich bester

Der Versicherungs
informiert Sie von
wichtigen Themen

Ihre Vorteile

- **Alle Artikel st: unabhängig**
- **Die neuesten**
- **Interessante L**

[Jetzt kostenlos an](#)

Versicherungs

Besuchen Sie das
in den sozialen Me

- **Facebook** – Au
- **Twitter** – alle N
Versicherungs.
- **Xing News** – A
Unternehmen
- **Youtube** – Hint
Buchprogramm

„Die Branche muss sich auf ein paar wenige Standards einigen“, fordert Heidl. Ob es am Ende ein oder zwei Standards seien, spiele in einer modernen Architektur keine Rolle. Wichtig sei, dass die Schnittstellen standardisiert sind und die Anbieter das auch implementieren. „Weniger Transaktionskosten, weniger Fehler!“

„Nicht nur White-Label-Risikoträger“

Dem schloss sich Rabe an. Wenn Tarife in Vergleichsrechnern „in zig Systemen nachgebaut“ werden, zeige das den Handlungsbedarf. Das „große Thema“ im Zusammenhang mit der Standardisierung sei Differenzierung.

Rabe will auch nicht nur „White-Label-Risikoträger“ sein. Digitalisierung könne nicht heißen, „dass man nachher nicht weiß, wer 's gewesen ist“, vielmehr müsse mit der Leistung auch eine Marke verbunden sein. Versicherung könne im Schadenfall auch emotionale Bindung schaffen.

Heidl geht davon aus, dass Versicherungsunternehmen in manchen Sparten „weiter hinten als Risikoträger“ auftreten werden, in anderen Sparten weiter vorne – die Welt „wird bunt sein“.

Die Rolle der Internetriesen

Und wo stehen nun die Internetgiganten, deren möglicher Eintritt in den Versicherungsmarkt regelmäßig Gegenstand von Diskussionen ist?

Bakir glaubt nicht, dass Google, Amazon & Co. gleich den Markt erobern würden. Aus Studien über das Kundenverhalten sei „keine große Gefahr“ ersichtlich, dass die Kunden sofort abwandern würden.

Das Vertrauen der Kunden in Versicherungsunternehmen sei nämlich vorhanden. Nachsatz: „Das sollte man nicht durch Prozesse frustrieren.“

IFA-Berichterstattung – Rückblick

Mit diesem Beitrag schließt das VersicherungsJournal die Berichterstattung zum Insurance Forum Austria 2019 ab. Die bisherigen Beiträge finden Sie hier:

- 1.4.: [Regulierung: Zu viel, zu wenig, gerade richtig?](#)
- 2.4.: [Prognosen: Wie „online“ wird Versicherung?](#)
- 3.4.: [Hybride Agenten, Ropo-Kunden und sexy Versicherung](#)
- 4.4.: [Die künftige Vertriebslandschaft und eine Henne-Ei-Frage](#)

Emanuel Lampert

Wie beurteilen Sie diesen Artikel?

sehr interessant informativ unwichtig

Bewerten

Artikel-Werkzeuge für Sie

 Artikel drucken

 Kopierfreundliche Version

 Leserbrief schreiben

 Nutzungsrechte erhalten

 Per E-Mail weiterleiten

 Suchagent einrichten

Diese Seite empfehlen

Schlagwörter zu diesem Artikel

[Digitalisierung](#) · [Fintech](#) · [Kfz-Versicherung](#) · [Marketing](#) · [Mitarbeiter](#) · [Vergleichsrechner](#) · [Versicherungsmarkt](#)

Weitere Artikel der aktuellen Ausgabe

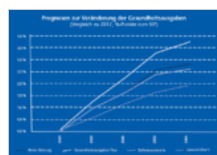
Mehr Versicherte wandten sich an die Verbraucherschlichtung

Deutlich gestiegen ist im Vorjahr die Zahl der Anfragen und der Schlichtungsverfahren, die von der Verbraucherschlichtung Austria bearbeitet wurden. Häufiger ging es dabei auch um Versicherungen. (Bild: Verbraucherschlichtung Austria) [mehr ...](#)



Uniqa-Prognose: Gesundheitskosten steigen langfristig an

Eine Uniqa-Analyse hat nun verschiedene Zukunftsszenarien durchgerechnet. Jede ergibt einen Anstieg – in unterschiedlichem Ausmaß. (Bild: Uniqa Research & Data) [mehr ...](#)



Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

„Wer weiß, wer noch auf diesen Markt schaut“

24.10.2016 – Über Innovation(sdruck) in der Versicherungsbranche, ein notwendiges Umdenken Versicherern und Modelle der Zukunft referierte Innovationsexpertin Erika Krizsan beim jüngsten Financial Breakfast des Finanz-Marketing Verbände (Bild: Friedrun West) [mehr ...](#)

„Da wird noch eine ordentliche Dynamik in den I

28.9.2017 – Über die Vertreibung aus der „Komfortz Standardisierung und weitere Zukunftsszenarien für diskutierte eine hochkarätig besetzte Runde. [mehr ...](#)

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Suchbegriff/e

Themenbereiche

[Versicherungen & Finanzen](#)

[Markt & Politik](#)

[Vertrieb & Marketing](#)

[Unternehmen & Personen](#)

[Karriere & Mitarbeiter](#)

[Büro & Organisation](#)

Mitarbeiten

[Autor werden](#)

[Aktuelles für Autoren](#)

Inhalte

[Nachrichten](#)

[Kommentare](#)

[Praxiswissen](#)

[Bilderrätsel](#)

[Leserbriefe](#)

[Kundeninformation](#)

[Anzeigenmarkt](#)

[Veranstaltungen](#)

[Originaltexte](#)

Über den Verlag

[Ansprechpartner](#)

[Impressum / Über uns](#)

[Datenschutz](#)

[In eigener Sache](#)

Werbung schalten

[Abrufzahlen](#)

[Leserstruktur](#)

[Mediadaten](#)

[Aktuelles für Werbekunden](#)

[Aktuelles für Stellenanbieter](#)

Leserservice

[Kontakt](#)

[Häufige F](#)

[Versicher](#)

[Premium](#)

[Nutzungs](#)

[Mitteilun](#)

[Newslett](#)

[RSS](#)

[Suchage](#)

[Schlagw](#)

[Mobilver](#)



© 2019 FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. · Keine Vervielfältigung ohne vorherige schriftliche Genehmigung · Design: Persiel Design Hambu