

## Insurance Trends Lounge 2018

10. September 2018

**Digitalisierung der Vertriebs- und Kundenkommunikation sind die aktuellen Herausforderungen der Versicherungswirtschaft. Aber auch Regulierungen und Kostendruck machen zu schaffen.**



Insurance Trends Lounge 2018  
Fotocredit: t Betti Plach-Maldonado

Eindrucksvoll schilderte **Peter Hamacher**, welcher als Program Director von „Kolumbus“ die umfangreiche Prozess- und Systemmodernisierung der Zurich Gruppe Deutschland verantwortet, vom Wechsel des Kernversicherungssystems während laufendem Betrieb.

Ein Change-Programm solcher Größenordnung ist selten. Als Erfolgsfaktoren nannte Hamacher unter anderem die kurze Durchlaufzeit von Entscheidungen (24-Stunden-Regel), die Verfügbarkeit von Projektmitarbeitern zu 80 %, auch wenn diese zur zweiten Führungsebene gehörten, sowie eine offene und direkte Kommunikationskultur innerhalb der Zurich Gruppe. Der Wechsel dient als Basis für die Digitalisierungsstrategie der Zurich Gruppe.

**Dr. Johannes Ospald**, führender Online-Insurance Advisor, MOUNT ONYX, gab Einblicke in die Absatzstatistiken im Online-Geschäft. Bereits deutlich über 100 Mrd. EUR Prämie werden europaweit über Fernabsatz, also meist Online-Kanäle, erwirtschaftet. Dies entspricht einem Marktanteil von 9% am gesamteuropäischen Versicherungsgeschäft. Der Onlinekanal ist der am schnellsten wachsende Vertriebskanal im Sektor.

Zwischen den Ländern gibt es noch deutliche Unterschiede im Reifegrad. Voran sind Großbritannien, Irland und die Niederlande. In Österreich ist die Entwicklung derzeit noch verhalten.

Als Anbieter stehen den online-affinen Kunden etwa 500 Kanäle der Versicherer zur Verfügung, dazu etwa 300 Vergleichsportale.

**Jakob Etzel**, FinTech Entrepreneur, Gründer und Geschäftsführer von Mantigma, machte die durchwegs sehr erfahrenen Diskutanten mit 6 „frechen“ Thesen auf sich aufmerksam und zeigte auf, dass Trends häufig überschätzt werden. Künstliche Intelligenz sei in den meisten Anwendungsfällen nicht das, was ihr Name verspricht. Blockchain-Usecases gäbe es ebenfalls nur sehr wenige, denen man eine gewisse Sinnhaftigkeit nachsagen kann. Die eigentliche Herausforderung sei der Umgang mit Regulierungen und hier, so Etzel, würde eine Kollaboration mit Startups zu wenig in Betracht gezogen. Die vierte These besagt, dass Prototyping eine für sich stehende Kompetenz und als solche in Konzernen zu schwach vertreten ist. Wo wiederum die etablierten Konzerne gegenüber Startups massiven Vorsprung haben, ist der Umgang und überhaupt die Entdeckung von Betrug. Dieses Feld würde von jungen Unternehmen unterschätzt. Diese 6 bringt die Notwendigkeit zur Kollaboration auf den Punkt: Startups haben oft nicht ausreichend Daten, um ihre Versprechen zu erfüllen – hier können große, alte Unternehmen ein hilfreicher Partner sein. Wir bedanken uns bei den Teilnehmern für die spannende und intensive Diskussion und freuen uns bereits auf die nächste Insurance Trends Lounge.

Für Fragen und weitere Informationen stehen wir gerne zur Verfügung!

Gabriele Sevignani, BA

### **TCI Consult GmbH**

[www.tciconsult.eu](http://www.tciconsult.eu)

Office Palais Eschenbach | Eschenbachgasse 11/DG | 1010 Vienna | Austria

**T** +43 1 51 200 51 | **F** +43 1 58 504 94

Office Frankfurt | Mainzer Landstrasse 41 | 60329 Frankfurt/Main | Germany

**T** +49 69 95 925 256 | **F** +49 69 95 925 120