

Die Strategien der Versicherer: „Bring-your-own-device“ und „always online“

[Leipzig, 24. Januar 2013] Die Verbreitung mobiler, internetfähiger Geräte nimmt immer mehr zu. So lag beispielsweise der Absatz von Tablet-PCs 2012 weltweit bei 122 Millionen Stück. Davon entfielen allein auf Deutschland 3,2 Millionen verkaufte Geräte. Mit dem veränderten Informations- und Kommunikationsverhalten wächst jedoch auch der Anpassungsdruck auf bestehende Geschäftsprozesse und IT-Systeme. Wie die Assekuranz mit dieser Herausforderung umgeht und welchen Weg einzelne Versicherer dabei einschlagen, wurde auf der 2. Fachkonferenz „Mobile IT in der Versicherungswirtschaft“ am 21. und 22. Januar in Leipzig diskutiert.

Unter der fachlichen Leitung von Dr. André Köhler von den Versicherungsforen Leipzig diskutieren Experten aus der Branche u. a. darüber, wie sich der Arbeitsplatz der Zukunft, Stichwort „BYOD“, mobil, effizient und sicher gestalten lässt, wie mobile Management Dashboards Reaktionszeiten und Kosten senken können oder welche Apps sich zur Unterstützung des Vertriebs eignen. In Form von Praxisberichten und wissenschaftlichen Analysen gingen die Referenten u. a. von der HanseMercur Versicherungsgruppe, der Dibera GmbH, einer Tochter der LVM Versicherung, oder dem Fraunhofer Institut für Experimentelles Software Engineering auf aktuelle Entwicklungen, aber auch auf Stolpersteine und Erfolgsfaktoren im Umgang mit diesem Thema ein.

Arbeitsplatz der Zukunft mit BYOD

Lange Zeit tat sich die Versicherungsbranche noch etwas schwer, die Möglichkeiten mobiler Anwendungen zu nutzen, um neue Zielgruppen zu erreichen. Fast alle Versicherer haben jedoch mittlerweile die Vorteile erkannt, die mobile Geräte insbesondere für ihren Außendienst bieten: Mit Smartphones können die Vertriebsmitarbeiter jederzeit und von jedem Ort aus auf ihre Kontaktdaten, Termine und Aufgaben zugreifen. Einige Versicherungsunternehmen setzen Tablets bereits verstärkt im Vertrieb ein, wodurch sich völlig neue Möglichkeiten der Kundenansprache ergeben. Ausgestattet mit entsprechenden Beratungs-Apps können Vertriebsmitarbeiter nicht nur komplexe Themen anschaulich darstellen, sondern vor allem auch ihre Kunden stärker als bisher in das Beratungsgespräch einbinden.

Auch Hans-Holger Jörgens, Leiter Produkte, Programme, Prozesse und Vertriebs-IT bei AWD, verfolgt diesen Trend. So setzt sein Unternehmen bereits seit einiger Zeit auf die Bring-your-own-device-Strategie (BYOD), bei der private Geräte auch für dienstliche Zwecke genutzt werden können. BYOD soll den Nutzern eine größere Wahlfreiheit bringen und der Organisation eine bessere Orientierung an persönlichen Bedürfnissen ermöglichen. Dabei setzt AWD auf Freiwilligkeit. Erste Erfahrungen zeigen

sogar, dass immer mehr Geräte vom Anwender selbst eingebracht werden und damit das Thema BYOD von den Mitarbeitern in entscheidendem Maße mitbestimmt wird.

Nach Ansicht von Steffen von Blumröder vom BITKOM e.V. wird das Erkennen und Besetzen geeigneter Anwendungsfelder für mobile Lösungen mittelfristig zum geschäftlichen Erfolgsfaktor avancieren. Er plädierte dafür, Wertschöpfung mithilfe von Mobile Services eigenständig zu betreiben und nicht anderen Playern zu überlassen. Seiner Meinung nach sollten Kunden durch Transparenz und einen spürbaren Mehrwert an das Unternehmen gebunden sowie Differenzierungsfaktoren gegenüber Vergleichsportalen aufgebaut werden. Durch mobile Services ergäben sich neue Kommunikationskanäle zum Kunden und damit die Möglichkeit, die Markenbekanntheit zu steigern.

Laut Wolfgang Percy Ott von Cisco Systems definiert der neue BYOD-Trend den Zustand, "im Büro zu sein", noch einmal völlig neu. Laut einer Befragung von 4900 IT-Entscheidern aus neun Ländern, durchgeführt von Cisco, schätzen 69 Prozent der IT-Entscheider das Thema BYOD als sehr positiv ein und ermöglichen bereits 89 Prozent der IT-Abteilungen ihren Mitarbeitern das Arbeiten via BYOD. Allerdings ist diese Strategie nur sinnvoll, wenn Unternehmen dafür auch adäquate Lösungen anbieten, so Ott.

Im Einsatz: Mobile Management Dashboards

Sönke Volquartz von der HanseMercur Versicherungsgruppe und Roman Schlömmer von Holisticon widmeten sich dagegen der Frage, wie man Mobile Management Dashboards baut und wie man sie in der Praxis sinnvoll einsetzt. Ihrer Meinung nach, bieten Mobile Management Dashboards insbesondere bei der Prozessoptimierung als auch im operativen Management des Tagesgeschäfts, etwa um den Betrieb laufender Prozesse zu unterstützen oder ad-hoc-Eingriffe bei Engpässen und Fehlern zu steuern, einen Mehrwert. Sie tragen zur Reduktion der Reaktionszeit und Kostensenkung bei und steigern zugleich die Kundenzufriedenheit.

Always online!

So lautet die Strategie der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG). Reiner Neusser, Abteilungsleiter Vertriebsunterstützung bei der DVAG, erläuterte in seinem Vortrag anschaulich, wie sein Unternehmen die Entwicklung maßgeschneiderter und zukunftsweisender IT-Lösungen für ihre Vermögensberater vorantreibt u. a. am Beispiel der DVAG-Beratungs-App. Mit dieser App können DVAG-Berater Animationen und Beispielrechnungen zu komplexen Themen, Unternehmenspräsentationen und Videos jederzeit abrufen. Reiner Neusser argumentierte, dass es in naher Zukunft keine Trennung mehr zwischen geschäftlicher und privater Nutzung von Mobile Devices geben wird und die DVAG daher frühzeitig auf diesen Trend reagieren will.

Herausforderung für die IT-Landschaft

Die zunehmende Nutzung mobiler Endgeräte, insbesondere im Vertrieb, zwingt Versicherungsunternehmen, weitere Komponenten in ihre IT-Landschaft zu integrieren. Technische Restriktionen mobiler Zugangswege, wie eingeschränkte Bandbreiten, Leistungsfähigkeit und Displaygrößen der Endgeräte, machen nicht nur granulare Service-Schnittstellen notwendig, sondern erfordern auch effiziente Protokolle, vor allem wenn mobile Anwendungen über die jeweiligen nativen Betriebssysteme laufen sollen. Bei der Einbindung von Mobile Devices sollten bestimmte Funktionalitäten so gestaltet werden, dass sie beispielsweise über Apps auch offline verfügbar sind. Denn nicht immer haben Vertriebsmitarbeiter Zugriff via 3G oder WiFi. Um bei der Einführung eine möglichst reibungslose Integration in die Geschäftsprozesse und Infrastrukturen zu gewährleisten, ist auch die Auswahl eines geeigneten Branchenstandards wichtig. Die vorhandenen Standards müssen zum Teil noch angepasst bzw. erweitert werden, um sich auch für mobile Endgeräte zu etablieren.

Als ein Fazit aus der Konferenz lässt sich festhalten, dass der Einsatz mobiler Geräte und Anwendungen im Vertrieb vor diesem Hintergrund in den nächsten Jahren zweifellos weiter wachsen wird. Vielmehr werden Mobile Devices und Apps die bestehenden IT-Systeme mehr und mehr ergänzen und sich mittelfristig zu einem integralen Bestandteil moderner vertriebsunterstützender IT-Systeme entwickeln.

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

Ihre Ansprechpartnerin

Vicki Richter

T+49 (0)341 / 1 24 55 - 18

E richter@versicherungsforen.net

Iwww.versicherungsforen.net

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig sind der neutrale Wissensdienstleister für die Assekuranz. Als Brücke zwischen Wissenschaft und Versicherungspraxis unterstützt das Unternehmen Fach- und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen beim Know-how-Aufbau und praxisorientiertem Erfahrungsaustausch. Nah an der Wissenschaft bietet es innovative, qualitativ hochwertige, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Dienstleistungen an. Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als neutraler Partner und bilden in einem ganzheitlichen Ansatz nahezu alle aktuellen und relevanten Themen der Branche ab.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Querstraße 16 | 04103 Leipzig | **T** +49 (0)341 / 1 24 55 - 0 | **F** +49 (0)341 / 1 24 55 - 99 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27