

Innovation ist kein Sprint, sondern ein Marathon

[Leipzig, 2. Oktober 2015] Dies stellte sich einmal mehr auf dem 15. Partnerkongress der Versicherungsforen Leipzig am 1. und 2. Oktober 2015 heraus. Begrifflichkeiten, wie Innovation oder digitale Transformation, dürfen heute in keinem Strategiepapier mehr fehlen. Auch die Assekuranz hat seit einiger Zeit die Dringlichkeit dieser Thematik erkannt und erste Maßnahmen für die Zukunft ergriffen. Dabei geht es nicht nur um reine Produktneuerungen, die neue Kundensegmente in Aussicht stellen, sondern vielmehr um Geschäftsmodellinnovationen, die langfristigen Erfolg versprechen. Über 350 Experten der Branche diskutierten auf der Veranstaltung in Leipzig, wie die Assekuranz auf die aktuellen Entwicklungen reagieren kann.

In der Eröffnungsk keynote gab Martin Pluschke von der ERGO Direkt einen Einblick in seine Überlegungen zur fortschreitenden Digitalisierung. Für ihn spielt der Wandel eine wichtige Rolle, denn der zentrale Erfolgsfaktor für die digitale Transformation, die durch die Entwicklung unserer Gesellschaft unausweichlich ist, ist eine fundamentale Erneuerung der gesamten Organisation. Pluschke appellierte an die Branche, mutig zu sein und eine Kultur des Scheiterns zu leben. Belohnt wird heute nicht mehr derjenige, der auf sicher spielt. Im Gegenteil müsse neuen Entwicklungen und einem damit einhergehenden Wandel Raum gegeben werden, auch wenn nicht im Vorhinein durch die Sichtung sämtlicher Daten und Informationen eine Risikominimierung vorgenommen werden könne. Außerdem wies Pluschke darauf hin, dass Erneuerungen immer auch Zeit brauchen und nicht kurzfristig Deckungsbeiträge erwartet werden dürfen.

Wie lernt man von den „Kleinen“?

Das Konzept der Acceleratoren, Labs und Inkubatoren hat in den vergangenen Monaten in der Branche Einzug gehalten und wird von einigen Versicherern als gute Möglichkeit gesehen, die eingefahrenen Strukturen aufzubrechen. Die Zusammenarbeit mit Start-ups verspricht neue Blickwinkel, Arbeitsansätze und Ideen, die auf das eigene Geschäft übertragen werden können. Bernd Scharrer vom Allianz Digital Accelerator und Roland Farnbacher (ERGO Direkt iLab) berichteten von ihren Erfahrungen in diesem Bereich. Während die Allianz in ihrem Accelerator Talente unterstützt, die mit ihrer (Unternehmens-)Idee noch am Anfang stehen, setzte das ERGO Direkt iLab auf Ideenfindung innerhalb des Unternehmens. Mit einem Inside-out-Ansatz sollen dabei neue Ideen generiert und verprobt werden.

Welche innovativen Ideen bereits auf dem Markt verfügbar sind, konnten die Teilnehmer des Partnerkongresses live erleben. Insgesamt 14 Start-up-Unternehmen stellten im Plenum ihre Ideen und Geschäftsmodelle vor.

Einblicke in andere Branchen, in die Bedürfnisse und Sichtweisen der Kunden vermittelte der Partnerkongress im Rahmen von drei verschiedenen Themenwelten, die besondere Zukunftspotenziale für die Assekuranz bergen:

Die Themenwelt „Mobilität“ griff ein Thema auf, das nach wie vor weit oben auf der Agenda vieler Branchen steht. Christian Helwig vom Deutschen Sparkassen- und Giroverband betonte, dass der Kunde immer selbstbestimmter in der Wahl der Kommunikationskanäle wird. Unternehmen müssen den Kunden daher dort bedienen, wo dieser mit dem Unternehmen in Kontakt treten möchte und nicht umgekehrt. Auch wenn der persönliche Kundenkontakt gerade in der sensiblen Finanzdienstleistungsbranche nicht gänzlich verschwinden wird, gewinnen Kommunikationskanäle wie Apps an Relevanz. Dies bestätigte auch Roland Farnbacher (ERGO Direkt), der betonte, dass sich nicht nur die IT auf die neuen Anforderungen einstellen muss, sondern die gesamte Wertschöpfungskette von Versicherungen letztlich davon betroffen sein wird. Mobile Aktivitäten (Apps, responsive Webseite usw.) forciert die ERGO Direkt daher verstärkt als zusätzliche Kanäle zu den bestehenden.

In der Themenwelt „Individualisierung & Lifestyle“ ging Michael Sandvoss, Head of Luxury and Lifestyle bei der Axel Springer Media Impact GmbH & Co. KG, auf Lebensstile in der digitalisierten Welt ein und zeichnete ein Bild des heutigen Kunden. In der Smartphone-Generation herrsche das On-demand-Prinzip. Alle Inhalte müssen sofort verfügbar sein, was Sandvoss als „digitalen Sofortismus“ bezeichnete. Gleichzeitig wünschen sich Kunden individualisierbare Produkte und Services. Unternehmen stellt dies vor große Herausforderungen: Sie müssen den Spagat zwischen Individualisierung und Standardisierung meistern und dabei dem Wunsch der Kunden nach Einfachheit und Transparenz gerecht werden. Markus Rosenbaum, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig, übersetzte dieses Kundenbild und die resultierenden Konsequenzen für die Versicherungswirtschaft. Super-Individualisierung in der Assekuranz: Ist das möglich? Nein, heißt es vielfach in der Diskussion um Pay-as-you-live-Tarife in der Lebens- oder Krankenversicherung. Super-individuelle Tarife würden das Prinzip der Versicherung infrage stellen; der Risikoausgleich im Kollektiv stelle eine Grenze für die Individualisierung dar. Dass dies zu kurz gegriffen ist, machte Rosenbaum in seinem Vortrag deutlich. Der Risikoausgleich im Kollektiv sei weiterhin gewährleistet, denn er erfolgt im Kollektiv selbst, indem risikoarme Elemente die mit einer hohen Risikowahrscheinlichkeit ausbalancieren. Zudem minimiert sich das Kumulrisiko, wenn kein homogenes Versicherungskollektiv vorliegt. Die Grenzen liegen demnach nicht in der Versicherungstechnik, sondern eher im Faktischen, etwa dort, wo Bevölkerungsteile systematisch vom Versicherungsschutz ausgeschlossen werden, bspw. weil sogenannte „schlechte Risiken“ kein Vertragsangebot mehr erhalten oder weil „schlechte Risiken“ einen prohibitiv hohen Preis bezahlen müssen (z.B. Vermögensschadenhaftpflichtversicherung für Hebammen). Rosenbaum erwartet, dass der Gesetzgeber dann eingreifen wird, wenn die Superindividualisierung zu Marktunvollkommenheiten führen wird.

Die Themenwelt „Connectivity“ beschäftigte sich mit einer Entwicklung, der in immer mehr Bereiche des Alltags eindringt. Die digitale Vernetzung beeinflusst die Gesellschaft und die Wirtschaft wie kaum ein anderer Trend. Prof. Dr. Andreas Dengel (Deutsches Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz) betonte, dass heutzutage nahezu jedes reale Ereignis augenblicklich mit der digitalen Welt verbunden wird. Die Digitalisierung erzeuge eine neue Qualität von Konnektivität. Diese Entwicklung sei jedoch keineswegs nur eine technologiegetriebene, sondern vielmehr ein sozialer Prozess.

Der zweite Veranstaltungstag des Partnerkongresses widmete sich traditionell dem praxisorientierten Austausch. In Workshops zu verschiedenen Themen wie „Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle“, „Crowdsourced Innovation“ oder „Trends im Produktmanagement“ wurden aktuelle Marktentwicklungen diskutiert und Lösungsansätze erarbeitet.

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

Ihre Ansprechpartnerin

Katharina Thiemann

T +49 341 98988-224

E katharina.thiemann@versicherungsforen.net

I <http://www.versicherungsforen.net/presse>

Über die 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«.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net
Geschäftsführer: Dipl.-Winf. Jens Ringel, Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821