

**Einfach mal was wagen.**  
Warum Versicherern das so schwerfällt

**Dinge, die das Leben einfacher machen:**  
Diese Erfindungen erleichtern uns den Alltag

# EINFACH MACHEN



# 360

Das Magazin der  
Versicherungsforen Leipzig

## Legt los!

Das MVP, also das Minimum Viable Product, steht neudeutsch für die erste minimal funktionierende Iteration eines Produkts, für die einfachste Version einer Sache. Dabei geht es darum, loszulegen, ohne alle Eventualitäten abzuwägen und einzukalkulieren. Einfach machen. Und dann schauen, wie das Ergebnis funktioniert, wie es angenommen wird, wie es läuft. Danach wird verbessert.

Aber der Kern, einfach machen, ist entscheidend. Auch wir stellen die neue Ausgabe des Magazins 360 unter dieses Motto. Einfach machen bedeutet, zur Tat schreiten, Dinge in Angriff nehmen. Einfach machen bedeutet aber auch, Kompliziertes zu vereinfachen. Denn heutzutage gibt es viele Dinge, die viel zu durchdacht und verkopft sind. An vielen Stellen wird eine vereinfachte und einfach gemachte Lösung jedoch dazu führen, herauszufinden, was wirklich wichtig ist.

So wie mit dem MVP bei der Produktentwicklung sollte man es vielleicht auch in anderen Lebensbereichen öfter mal machen. Einfach mal loslegen, einfach mal anpacken. Und vielleicht macht man sich damit auch so einiges einfacher.

In diesem Sinne wünschen wir Ihnen wieder viel Freude beim Durchschauen unserer neuen Ausgabe der 360. Wie immer freuen wir uns über Feedback dazu – persönlich bei der nächsten Gelegenheit oder einfach via E-Mail an [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net).



# 10

## Einfach mal was wagen.

Warum Versicherern das so schwerfällt

---

**6 | Der Mensch als Energiesparer**  
Warum es der Mensch sich gerne einfach macht

---

**14 | Dinge, die das Leben leichter machen**  
Von einfachen Erfindungen mit großem Nutzen

---

**16 | Die neuen Lebenshelfer**  
Wie kostenfreie Services unseren Alltag vereinfachen und was uns das kostet

---

**20 | Social Scoring in China**  
Punkte für gutes Benehmen

---

**24 | 112 auf Knopfdruck**  
Was bedeutet der eCall für die Rettungsleitstellen?

---

**28 | Die Pest namens Müll**  
Strategien zur Ressourcenschonung und Müllvermeidung

---

**33 | Schriftsetzer, Flugzeuglauscher, Sachbearbeiter:**  
Von sterbenden und ausgestorbenen Berufen

---

**36 | Volle Fahrt ins Ungewisse**  
Die „Hidden Champions“ in der Geschichte der deutschen Entdecker

---

**50 | Einfach mal machen ...**  
Versicherungsforen-Mitarbeiter verraten, was sie einfach mal gemacht haben

13 | Faktencheck: IBAN

23 | Faktencheck: Zeitumstellung

32 | Faktencheck: Die Erfindung der Sojawurst während des 1. Weltkriegs

42 | Faktencheck: Videobeweis – Wie die Mär um den Bayernbonus ins Wanken gerät

40 | Impressum

43 | Die Versicherungsforen im Profil

# »Der Mensch ist ein Energiesparer«

Unser Gehirn vereinfacht, kategorisiert, verallgemeinert. Alles, um Überlastung zu meiden. Auch in anderen Bereichen des Lebens zeigen sich solche Verhaltensmuster. Als Teil einer Gruppe geben wir Verantwortung ab oder schließen uns der Meinung anderer an. Und manchmal sehen wir nur uns und unsere Vorteile, auch wenn das Gemeinwohl uns eigentlich am Herzen liegt. Warum nur? Als Soziologe beschäftigt sich Professor Kurt Mühler an der Universität Leipzig seit mehreren Jahrzehnten mit solchen Verhaltensweisen. Im Gespräch verriet er uns, warum wir Menschen es uns manchmal einfach machen.

**P**rofessor Mühler, wenn Sie die Gesellschaft beobachten, sehen Sie in der heutigen Zeit ein Trend zum wachsenden Egoismus? Dass das „Ich“ mehr in den Vordergrund tritt? Einen Trend zur Ellenbogengesellschaft?

Ich finde, das ist ziemlich kompliziert, wir betreten den Bereich der Moral. Und ich würde nicht sagen, dass, wenn Sie Ellenbogen erwähnen, es so ein Egoismus ist, wie in Gesellschaften, die z. B. stark unter Knappheit leiden. Im Deutschland der 20er-Jahre oder in der Nachkriegszeit, da musste man sich mit den Ellenbogen durchsetzen, einfach, um zu überleben. Das ist heute anders. Wir können aber das Phänomen beobachten, dass Menschen z. B. demonstrieren. Für Weltfrieden, gegen Klimawandel – alles ganz große edle Ziele. Im Alltag schaffen sie es aber nicht, den Müll zu trennen. Derzeitig haben wir das Problem von Mikroplastik in Biotonnen. Das ist eine tickende Zeitbombe. Aber nicht die Folge von Ellenbogen-Egoismus.

Viele Menschen machen sich Gedanken, die Welt zu retten. Das Spendenaufkommen der Deutschen liegt pro Jahr etwa bei 2,5 bis 3 Milliarden Euro. Es wird direkt für humanitäre Projekte gespendet, das ist auch kein Ellenbogen-Egoismus. Auf der anderen Seite sehen wir eine ziemliche Sorglosigkeit im Alltag. Manchmal denke ich: Die Freundlichkeit ist ein bisschen aus dem Alltag verschwunden – Menschen grüßen sich nicht mehr oder kommen z. B. in einen Fahrstuhl und muffeln rum. Das ist auch keine böse Absicht, kein Ellenbogen, kein Egoismus – einfach gedankenlos. Ein anderes Beispiel: Straßen sind ein kleines geschlossenes sozia-

les System mit allem, was soziale Systeme haben. Dazu gehört eine Rechtsordnung, formelle und informelle Regeln, unterschiedliche soziale Gruppen, wie Autofahrer, Radfahrer, Fußgänger und so weiter. Da gibt es aber Gruppen, wie zum Beispiel Radfahrer, die immer wieder mal ein Aufreger sind. Da heißt es dann: Für die gelten keine roten Ampeln oder sie fahren bei Dunkelheit ohne Licht. Also natürlich nicht alle Radfahrer, ich fahre selber Rad. Manche Radfahrer scheinen dabei die Ansicht zu haben, dass eigentlich nichts passieren kann. Wenn etwas passiert, sind andere schuld – der Gesetzgeber regelt das ja teilweise so.

**Manchmal denke ich: Die Freundlichkeit ist ein bisschen aus dem Alltag verschwunden.**

Wenn es eine Kollision mit einem Auto gibt, dann hat bereits von vornherein, ohne dass ermittelt wurde, der Kraftfahrer einen nicht geringen Schuldanteil. Läuft bei Rot jemand über die Straße und es passiert ein Unfall, liegt ein Schuldanteil beim Kraftfahrer, weil ein Auto eben ein gefährlicher Gegenstand ist. Das heißt, eine asymmetrische Verteilung von Verantwortung ist eine der Ursachen für Sorglosigkeit. Wenn ich für mein Verhalten volle Verantwortung übernehme, kann ich eigentlich nicht so traumwandlerisch sein, wie z. B. mit dem Smartphone auf dem Fahrrad hantieren – habe ich heute erst wieder gesehen, im dichten Straßenverkehr. Aber das kommt, weil Menschen Verantwortung für sich in solchen Situationen nur teilweise wahrnehmen. Darin sehe ich ein Problem. Wir leben in einer Gesellschaft, in der

es den meisten Menschen sehr gut geht. Es geht ihnen sehr gut, deshalb verspüren sie auch eine Verantwortung für die Welt. Wir fühlen uns mitverantwortlich für das Elend in der Welt und versuchen, es zu mildern, aber wir sehen mitunter nicht das, was um uns herum passiert.

**Liegt die Ursache für diese Gedankenlosigkeit vielleicht auch darin begründet, dass der Mensch heute überlastet ist mit den vielen Eindrücken aus den Medien oder dem Job? Wird man irgendwann gedankenlos, weil man keine Ressourcen mehr hat, zu denken?**

Ja, mit Sicherheit, das ist eine Art Sparsamkeit. Es ist einfach zu viel, was reinkommt und bearbeitet werden muss. Häufig wird heute diskutiert, das Lebenstempo zu entschleunigen, um Eindrücke zu reduzieren und um das Leben wieder übersichtlicher zu strukturieren. Ja, man kann schon tendenziell auch von Überlastung durch moderne Lebensweise sprechen, weil Handlungsfreiheit eben auch Wahlfreiheit bedeutet und zu einer „Qual der Wahl“ führen kann.

**Noch einmal zurück zur Natur des Menschen: Sind Sie als Soziologe der Meinung, dass der Mensch im Allgemeinen doch eher fauler Natur ist und dazu neigt, es sich einfach zu machen?**

Ihre Frage impliziert so einiges. Sie haben genaue Vorstellungen davon, wie Menschen sein sollten und was Abweichungen davon sind. Vielleicht erst einmal allgemeiner gesagt: Der Mensch ist auch ein biologisches Wesen, Teil der Natur. Und Natur ist eine Art Betriebsökonom – sparsam, so wenig wie möglich aufwenden und so viel wie möglich erreichen.

Man könnte sagen, der Mensch ist ein Energiesparer – er verschwendet tendenziell keine Energie. Warum sollte er das auch tun? Man sollte die Frage also erst einmal entmoralisieren. Wissenschaft ist nicht dazu da, Menschen dauerhaft Appelle vorzuhalten, sondern wir wollen erstmal analysieren, was abläuft und was man eventuell beeinflussen kann. Aber um das zuzuspitzen: Was wäre, wenn wir uns dauerhaft Gedanken machen würden, von früh bis spät? Wenn wir Routinen und andere Entlastungen permanent infrage stellen würden? Wenn sich jeder dauerhaft Gedanken machen würde, könnte eine Gesellschaft nicht funktionieren. Die Frage ist also eher: In welchem Maß und worüber genau sollen sich Menschen Gedanken machen?

**Kann man es vielleicht so zusammenfassen: Das „Sich-einfach-machen“ ist notwendig für das Entstehen von Ergebnissen. Brauchen wir dafür auch Anführer und Geführte, damit nicht alle „zu viel“ nachdenken?**

Hier haben wir das nächste implizite Moment. Geführt werden wird häufig als etwas uneingeschränkt Negatives und eine eigene Meinung zu haben als etwas uneingeschränkt Positives betrachtet. Dabei muss ich sagen, es gibt überhaupt keine uneingeschränkt positiven oder negativen Dinge. Nach Paracelsus macht die Dosis das Gift. Die biologische Natur dient eigentlich der Selbsterhaltung. Das heißt, Menschen versuchen, sich gut einzurichten. Bruno Frey, ein Schweizer Soziologe, meint, dass in der Heuristik rationaler Akteure Egoismus eine Rolle spielt, aber eben nicht der moralisch gemeinte Egoismus. Egoismus, wie er in dieser Heuristik verwendet wird,

bedeutet, weder böseartig zu sein, noch altruistisch – also einfach ganz neutral und das eigene Wohl nicht aus den Augen verlieren. Das wäre so ein Bezugspunkt, mit dem man etwas die moralische Schärfe herausnehmen könnte.

In diesem Sinne ist geführt zu werden nichts Negatives, weil eine eigene Meinung zu haben auch sehr kostenintensiv sein kann. Das heißt, wenn andere Entscheidungen treffen und man sagen kann: Ich bin mit der Entscheidung einverstanden, dann tragen andere das Risiko einer falschen Entscheidung. Andere treffen für mich also Entscheidungen, weil diese Personen bei-

### **Sich führen lassen, kann eine Lebenserleichterung sein.**

spielweise kompetenter sind als ich und es zu aufwendig wäre, eine solche Entscheidung zu prüfen oder eine eigene Meinung zu bilden. Sich führen lassen, kann eine Lebenserleichterung sein und ohne diese Tendenz wäre eine Gesellschaft von Skeptikern auch gar nicht möglich.

**Das widerspricht allerdings dem, was Sie eben sagten: Dass jeder nach dem Besten für sich selbst strebt. Aber das Beste für den Einzelnen ist nicht zwingend das Beste für die Gruppe. Wie entscheidet der Mensch dann? Wenn man sich einer Führungsperson anschließt, gibt man ja auch Freiheiten und Vorzüge auf.**

Ja, aber zu Gunsten erwarteter individueller Erträge. Wir haben in diesem Feld auch kein „richtig“ oder „falsch“, sondern verschiedene Interessen. Und Interessen

bestimmen sich eben zum großen Teil aus der Situation oder der Lage einer Person. Wenn wir heute politische Auseinandersetzungen betrachten, dann kommt es darauf an, zu analysieren, aus welcher sozialen Lage heraus welche Interessen entstehen und auf welche Weise in diesem Zusammenhang politische Richtungen attraktiv werden. Weil der Einzelne seinen Handlungsbeitrag für den Erhalt oder die Veränderung eines sozialen Sachverhalts oft als gering einschätzt, schließt er sich zwingend kollektiven Bewegungen an.

**Zu den Forschungsschwerpunkten Ihrer Arbeit gehört auch die „Gruppenidentifikation“. Entsteht ab einer gewissen Gruppengröße eine Art Dynamik, bei der die Mitglieder dieser Gruppe immer unkritischer gegenüber ihren Führungsfiguren werden, weil das Zugehörigkeitsgefühl zu der Gruppe einfach zu stark ist und man Teil sein möchte?**

Ja und nein. Einerseits – je größer eine Gruppe wird, desto geringer ist die Netzwerkdicke und desto geringer ist die Homogenität einer Gruppe. Man kennt immer weniger Mitglieder der Gruppe und hat zu den meisten keinen direkten Kontakt und die Mitglieder werden immer verschiedener in ihren sozialen und psychischen Merkmalen. Dadurch steigen das Gefühl der eigenen Schwäche und die Kosten, sich Informationen über Prozesse zu beschaffen, die sich in der Gruppe ereignen. Dadurch nehmen auch die Kosten für Widerspruch zu, weil man sich der Interessengleichheit der anderen Mitglieder nicht mehr sicher ist. Insgesamt steigt der Anreiz, sich eher passiv zu verhalten. Ande-

rerseits sind große Gruppen Identifikationsobjekte. Dazu gibt es eine Reihe von Identitätstheorien. Tajfel und Turner sind zwei amerikanische Sozialpsychologen, die eine recht verbreitete Theorie der sozialen Identität entwickelt haben. Deren Auffassung ist, dass Identitätsbildung etwas mit Gruppenbezügen zu tun hat. Wenn man davon ausgeht, dass das Selbstbild eines Menschen nicht angeboren ist, sondern dass man es sich erarbeiten muss, dann stehen zum einen große Gruppen zur Verfügung, mit denen man sich identifizieren kann. Zu diesen sogenannten Bezugsgruppen gehören beispielsweise Religion, Nation, Geschlecht oder Region. Das Gefühl der Zugehörigkeit bringt Sicherheit. Menschen sind generell daran interessiert, ein positives Selbstbild zu entwickeln. Deshalb suchen sie nach Gruppen, mit denen sie sich identifizieren können und die jene Merkmale aufweisen, die ihnen zusprechen. Neben diesen Großgruppen gibt es auch noch kleine Gruppen, wie z. B. der Tennisverein oder Ähnliches, welche eher zur Distinktion beitragen. Die Balance zwischen der Zugehörigkeit zu großen Gruppen und der Distinktion, etwas Besonderes sein zu wollen, ist die Kunst, um Identität zu entwickeln. Mit einem positiven Selbstverständnis befinden sich Menschen in einem Gleichgewicht. Das ist zunächst erstmal nichts Negatives. Gruppenidentifikation gehört zum Selbstverständnis von Menschen, weil sie anthropologisch gesehen verunsichert sind.

Schließlich gibt es Situationen, in denen die Mitgliedschaft in einer großen Gruppe der Herstellung eines Kollektivguts dient. In einer Demokratie kann die Anzahl der Mitglieder auch den Einfluss ei-

ner Gruppe auf gesellschaftliche Prozesse bestimmen. Wenn man herausfindet, worauf Menschen reagieren, dann lassen sie sich auch mitunter zu etwas kollektiv Positivem „überlisten“. Das war die Idee von Mancur Olsen, der sich fragte, warum Kollektivgüter überhaupt produziert werden. Warum sollen rationale Akteure etwas für das Allgemeinwohl tun? Eigentlich gibt es gar keinen logischen Beweggrund dafür. Olsens Lösung waren selektive Anreize: Neben der Produktion eines Kollektivguts muss man auch persönlich etwas davon haben. Automobilclubs sind ein Beispiel dafür. Wer würde denn Mitglied eines Automobilclubs werden, weil dadurch die Infrastruktur oder die Verkehrssicherheit verbessert wird, das ist doch Sache des Staats! Aber wenn man eine kostenlose Pannenhilfe bekommt oder eine kostenlose Zeitung, die einen informiert, dann sind viele Menschen eher dazu bereit. Das ist eine intelligentere Lösung, anstatt wie mit einem Megaphon moralische Appelle endlos zu wiederholen.

**Gibt es für ein Individuum auch ein „zu viel“ an Gruppenzugehörigkeit? Kann ich mich unendlich vielen Sachen zugehörig fühlen?**

So viele Großgruppen, welche Bedeutung für die soziale Identität einer Person haben können, gibt es eigentlich gar nicht. Hierbei kommt es vielmehr auf deren wahrgenommene Vereinbarkeit an.

**Es können ja auch kleinere Gruppen wie z. B. der Sportverein oder die Kirchengemeinde sein. Die Serie kann man ja ziemlich weit fortspinnen.**

Zwei Bezugspunkte sind dabei zu unterscheiden. Zum einen die Be-

ziehung zu kleineren Gruppen, um den distinkten Anteil der sozialen Identität zu erhöhen und zum anderen das Interesse durch die Mitgliedschaft in einer Gruppe konkrete eigene Interessen und Ziele zu verfolgen. Ersteres ist Teil der Identitätsherstellung, z. B. Mitglied in einem prominenten Tennisclub zu sein oder einer Hilfsorganisation für Kinder in der Dritten Welt anzugehören. Damit kann sich eine Person von vielen anderen unterscheiden, also ihre Distinktion erhöhen. Das schließt natürlich die konkrete Zweckorientierung nicht aus, sondern es handelt sich um zwei Ebenen von individuellen Gruppenbezügen. Das ist genau, was ich vorhin meinte, indem eine Balance zwischen den großen, sicherheitsversprechenden Identifikationen und den kleinen, bei denen man sagt, ich bin etwas Besonderes, hergestellt wird.

Das Ausmaß an Gruppenzugehörigkeiten entscheidet sich also einerseits an der Verträglichkeit mit dem Selbstverständnis der sozialen Identität und dem Distinktionsgewinn und andererseits am Zeitbudget. Damit sind wir auch wieder am Ausgangspunkt, nämlich der Gefahr der Selbstüberforderung in modernen Gesellschaften, in denen zahlreiche Anreize bestehen, vielen Gruppen angehören zu wollen, die zur Verfügung stehende Zeit aber gar nicht ausreicht. •



Prof. Dr. Kurt Mühler lehrt und forscht am Institut für Soziologie der Universität Leipzig.



# Kann die Assekuranz einfach mal was machen?

„Es darf so mancher Talentlose von dem Werke so manches Talentvollen sagen: Wenn ich das machen könnte, würde ich es besser machen.“ – Marie von Ebner-Eschenbach

Die Versicherungsbranche genießt in der Öffentlichkeit trotz all der Aktivitäten der letzten Jahre einen sehr eigenständigen Ruf: konservativ, risikoavers, problemorientiert, tradiert und sehr zögerlich. Einfach mal was machen? Wohl eher nicht.

Schauen wir etwas zurück: Als ein sehr prominenter Vertreter der Versicherungswirtschaft wurde die Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft durch das San-Francisco-Erdbeben von 1906

berühmt, da sie damals als einzige Versicherung nach der Regulierung aller Schäden noch zahlungsfähig war. Zusätzlich wird überliefert, dass der Vertreter der Münchener Rück damals mit einem Koffer voller Geld in die USA reiste, um die Schäden direkt zu bezahlen. Das klingt sehr stark nach „einfach mal was machen“.

Was ist seit dem Erdbeben von San Francisco vor über 100 Jahren passiert? Auf die Frage, warum Ideen und Konzepte nicht einfach

umgesetzt werden, erhält man im Versicherungsmarkt häufig drei unterschiedliche Antworten, die einzeln oder beliebig kombiniert zur Begründung ausbleibender Handlungen angeführt werden:

1. Das geht technisch nicht.
2. Das geht regulatorisch nicht.
3. Das Risiko ist zu hoch.

Auch wenn es nach Plattitüden klingt, erklären lässt sich diese Haltung durchaus. Die Versicherungswirtschaft war eine der ers-

ten Branchen, die Teile ihres Geschäfts digitalisiert hat. Sie war damit ein Vorreiter bei der Digitalisierung der Wirtschaft. Diese frühen Aktivitäten und die damit verbundenen Kosten führten aber auch zu einer Situation, in der die hohen Investitionen in zunehmend veraltende Technologie – bei einem zunehmend beschleunigten technologischen Wandel – zu Altlasten der frühen Digitalisierung wurden. Je mehr die Unternehmen damit beschäftigt sind, die alte Infrastruktur auf die aktuellen, insbesondere die regulatorischen Anforderungen anzupassen, desto weniger Möglichkeiten und Freiheiten bestehen, sich auf neue Dinge zu fokussieren und sie einfach mal zu machen. Geht es deshalb technisch nicht?

Die Regulatorik ist schon immer ein sehr treuer und enger Begleiter der Assekuranz. In der Vergangenheit waren Genehmigungsverfahren ein zuverlässiger Garant dafür, dass Innovationen keinen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil erzeugen konnten. Da der Markt bis zur Zulassung der Innovation die Möglichkeit hatte, nachzuziehen, wurden die (Innovations-)Aktivitäten seitens der Unternehmen nicht sonderlich entlohnt – oder anders formuliert: „Man kann niemanden überholen, wenn man in seine Fußstapfen tritt.“ (François Truffaut)

Als im Jahr 1994 die Liaison mit der Regulierung etwas lockerer wurde, entstanden vielfältige Aktivitäten im Markt, die jedoch leider durch das Platzen der DotCom-Blase und eine wieder zunehmende Regulierung nicht nachhaltig belohnt wurden. Diese Erfahrungen und das Arrangieren mit der Regula-

torik führten zu einem doppelten Effekt: Eigene Ideen und Innovationen werden gebremst und potentielle Wettbewerber werden nicht wahrgenommen, da für sie kaum Chancen gesehen werden, die rechtlichen Anforderungen zu erfüllen. Weil es regulatorisch nicht funktioniert?

**Seitens der Versicherer wird die bestehende Regulatorik weiterhin als Schutz für das bestehende Geschäftsmodell verstanden. Dies könnte sich als Irrtum erweisen ...**

Veränderungen bergen Chancen und Risiken. Auf welche Seite der Veränderungen wird sich eine Branche konzentrieren, deren Geschäftsmodell auf das Erkennen, Bewerten, Verringern und Verhindern von Risiken fußt? Sind es Governance, Compliance und Risk Management oder besonders risikoaverse Mitarbeiter, die nach da Vincis These „Die meisten Probleme entstehen bei ihrer Lösung.“ handeln, und deshalb lieber auf neue Lösungen verzichten, weil das Risiko zu hoch ist?

**Was bedeutet das mit Blick in die Zukunft?**

Versicherungen unterliegen als Bestandteil der tertiären Wertschöpfung einer hohen Abhängigkeit von den Rahmenbedingungen der Gesamtwirtschaft. Sicherheit hat eine immens hohe Bedeutung für die Funktion der gesamten Volkswirtschaft, aber auch für die in ihr handelnden Akteure, seien es Un-

ternehmen, Personen oder künftig selbstständig agierende Dinge. Versicherer haben somit eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe zu erfüllen, idealerweise aktiv als Macher und nicht als Verwalter. Anstatt das Hohelied des zu verkaufenden Versicherungsprodukts in immer neuen Versionen anzustimmen, ist es wahrscheinlich sinnvoller, die Erfüllung von Sicherheit in allen Dingen anzustreben, auch ggf. auf Kosten der Sichtbarkeit der Versicherung in Annex-Lösungen.

Doch wie kann man dies erreichen, wenn sich die bisherigen Innovationen vornehmlich an den vorhandenen Produkten und den bestehenden Vertriebswegen orientieren?

Wir erleben zurzeit einen zunehmenden Wandel in Gesellschaft, Technologie und Natur. VUCA ist das neue Schlagwort. In einer On-Demand-Gesellschaft, in der Risikomanagement durch situative Convenience ersetzt wird und das Denken und Handeln in Lebenswelten eine zunehmende Konvergenz der Branchen erzeugt, sind Plattformen das neue ökonomische Zielbild. Versicherer sehen in den sich wandelnden Märkten künftig mehrere Optionen. Sie können Ökosysteme entwickeln und eigene Plattformen bauen, aktiv die Chance suchen, sich an ent-/bestehenden Plattformen zu beteiligen oder sie warten schlicht ab, welche künftigen Geschäftsmöglichkeiten neben dem altbekannten Geschäft entstehen.

In der letztgenannten Option wird seitens der Versicherer oft die bestehende Regulatorik weiterhin als Schutz für das bestehende Geschäftsmodell verstanden. Dies

könnte sich als Irrtum erweisen, da die Regulatorik in der Regel nicht als Schutz des Geschäftsmodells, sondern als Schutz der Kunden und der Gesellschaft fungiert. Dies kann am Beispiel anderer Branchen (Taxi, Hotel, Medien etc.) gut nachvollzogen werden, in denen zwar eine Nachregulierung der Start-ups und neuen digitalen Player erfolgt, aber die bestehenden Branchenstrukturen stark angegriffen sind. Wie bei Uber gut zu sehen ist, wird das Geschäftsmodell permanent angepasst und erweitert, ohne das aktuelle Geschäft trotz Problemen mit den regulatorischen Hürden zu unterbrechen.

**Mit Blick auf die bereits bestehenden Angebote im Markt ist das Zeitfenster für erfolgreiche eigene Aktivitäten nicht mehr lange offen ...**

Auch die Beteiligung an einer Plattform ist eine Option mit vielen Unwägbarkeiten. Zum einen ist die Anzahl an erfolgreichen Modellen in den einzelnen Märkten begrenzt und damit auch die Anzahl an benötigten Partnern, zum anderen erfordert dies ein hochprofessionelles Vendormanagement, eine Kompetenz, die viele Versicherer in den kommenden Jahren erst entwickeln müssen.

Bleibt mit der ersten der drei genannten Optionen der Aufbau eines eigenen Ökosystems die wohl herausforderndste Aufgabe. Mit Blick auf die bereits bestehenden Angebote im Markt ist das Zeit-

fenster für erfolgreiche eigene Aktivitäten nicht mehr lange offen, unter anderem, weil bereits viele Versicherer vielfältige Projekte angeschoben haben, die mal mehr, mal weniger nah am konventionellen Versicherungsgeschäft sind. Es wird mittlerweile viel gemacht – in manchen Unternehmen sehr strategisch und zielgerichtet, in anderen Unternehmen zählt mehr der olympische Gedanke „dabei sein ist alles“.

Es finden regelmäßig in diversen deutschen Städten Hackathons statt, bei denen Versicherer gemeinsam mit Entwicklern in kleinen Teams konkrete digitale Lösungsansätze nah am Versicherungsgeschäft entwerfen. Fast jeder Versicherer hat sich einer der zahlreichen Marktinitiativen angeschlossen und/oder entwickelt in eigenen Innovationsstrukturen Projekte. So hat zum Beispiel die LV1871 mit Livv.at in Österreich eine komplett digital abschließbare Lebensversicherung für einen bisher sehr tradierten und wenig online-affinen Markt entwickelt. Die Axa hat mit ihrem NWoW ein neues Konzept für die Arbeitswelt ihrer Mitarbeiter entworfen und mit Axa Wayguard eine Lösung für mehr gefühlte Sicherheit geschaffen, die erstmal wenig direkt mit Versicherung zu tun hat.

Wo geht die Reise hin? Mehr Labs, Acceleratoren, neue Arbeitswelten in den Unternehmen, die Einbindung von Start-ups in nahezu allen Bereichen der Wertschöpfungskette? Es ist eine Kulturfrage, wie viel von der aktuellen Handlungsorientierung in den Häusern langfristig erhalten bleibt. Die Transformation der Lebensvorstellungen er-

folgt von jung nach alt. Die Erwartungen und Wertevorstellungen der neuen Generationen erzeugen eine Dynamik, die sich auf die ganzen Unternehmen übertragen wird.

Versicherungsunternehmen müssen sich daher mehr denn je die Fragen stellen, welche Trends bestehen und wohin sich die Märkte entwickeln. Welche Aktivitäten sind den Situationen angemessen und wie können sie am besten umgesetzt werden?

In diesem Sinne: „Erfolg hat nur, wer etwas tut, während er auf den Erfolg wartet.“  
(Thomas Alva Edison) •

# FAKTENCHECK

**Inventionen und neue Verfahren werden oft eingesetzt, um Bestehendes zu vereinfachen – so lautet der Plan. Aber wird dadurch wirklich alles einfacher? Unser Faktencheck schaut genauer hin!**

## IBAN die Schreckliche?

Sie sollte vieles leichter machen, die International Bank Account Number (kurz IBAN), die im Zuge der Etablierung eines einheitlichen Euro-Zahlungsraums (Single Euro Payments Area, kurz SEPA) eingeführt wurde. Die IBAN wurde entwickelt, um grenzüberschreitende Zahlungen zu vereinfachen, indem die Struktur der Prüf- und Kontodaten standardisiert wurde. Auf diese Weise konnte der Datenaustausch zwischen Banken verschiedener Länder stärker automatisiert werden und damit deutlich schneller ablaufen. Dadurch, dass Überweisungen ins Ausland bei Privatpersonen derzeit nur einen Bruchteil aller Transaktionen ausmachen, war der Nutzen der Umstellung vielen Bankkunden nicht so richtig klar und entsprechend groß war das Gemecker. Zugegeben, eine 22-stellige Ziffernfolge ist jetzt nicht besonders komfortabel, vor allem wenn sich darin gern mal fünf Nullen hintereinander verbergen, die man beim Abtippen für eine Überweisung mühsam mit dem Finger abzählt. Aber mit Blick auf seine eigene IBAN muss man sich gar nicht so viel Neues merken. Denn die Nummer folgt einer relativ simplen Logik, bestehend aus Ländercode, zweistellige Prüfzahl (neu), Bankleitzahl und Kontonummer. Trotzdem muss man immer wieder überlegen, wenn man nach seiner IBAN gefragt wird. Glücklicherweise gibt es mittlerweile auf vielen Seiten einen IBAN-Rechner, der einem das Überweisen tatsächlich einfacher macht.

Insgesamt sicher ein verkraftbarer Aufwand. Und dank SEPA dauern Überweisungen innerhalb der Eurozone mittlerweile tatsächlich nur noch einen Tag, statt wie früher mitunter bis zu einer Woche. Die Vereinheitlichung des Zahlungsverkehrs ist auch eine wichtige Voraussetzung, um ein neues europäisches Zahlverfahren zu etablieren. Die EU nimmt sich aktuell dem Thema Instant Payment intensiv an, womit Beträge von bis zu 15.000 EUR innerhalb von zehn Sekunden zwischen Zahlendem und Zahlungsempfänger transferiert werden können. Der Testbetrieb ist im November 2017 gestartet, Ende 2018 soll es eine gemeinsame Plattform „Target Instant Payment Settlements“ (kurz TIPS) geben. Die Teilnahme an Instant Payments ist für die Banken jedoch – zumindest vorerst – freiwillig. Von mehreren tausend Banken in der EU haben sich bisher lediglich 39 dafür entschieden.



# Dinge, die das Leben einfacher machen

Egal ob Waschmaschine, elektrisches Licht oder Kühlschrank, ob Feuerzeug, Kaffeefilter oder Ottomotor: Erfindungen haben unser Leben in den vergangenen Jahrhunderten enorm erleichtert. Auch unser heutiges Leben wird dank moderner Erfindungen weiter vereinfacht. Schaut man sich die Geschichten hinter solchen Inventionen an, wird schnell deutlich, dass deren Entwicklung manchmal ganz und gar nicht einfach war oder von den Menschen zu ihrer Zeit noch lange nicht als Verbesserung empfunden wurden. Wir haben ein paar dieser Erfindungen und ihre Geschichten mal genauer betrachtet. Der Babystrampler mit Wischmoppfunktion, das beheizbare Buttermesser und die Hausschuhe mit Nachtlicht haben es jedoch leider nicht in unsere Auswahl geschafft.

## Orientierung bei Farbfehlsichtigkeit: Das Farbalphabet von ColorADD



**ColorADD**  
The Color Alphabet

Das portugiesische Unternehmen ColorADD hat sich daher auf die Fahne geschrieben, einen ebenso einfachen wie leicht erfassbaren Symbol-Code zu entwickeln, mit dem sich Personen mit Farbsinnstörung leichter orientieren können. Das Farbalphabet von ColorADD fußt dabei auf der Dreifarben-theorie. Für die drei Grundfarben Rot, Gelb und Blau stehen einfache Symbole, Mischfarben werden durch deren Kombination dargestellt. Das System ist genial einfach und leicht zu lernen. Noch ist ColorADD nicht sehr verbreitet, doch würde der Einsatz für Personen mit Farbsinnstörungen eine erhebliche Vereinfachung des Alltags bedeuten. Ein Wunder, dass nicht schon früher jemand auf eine solche Idee gekommen ist.

„Bei Rot bleibst du stehen, bei Grün darfst du gehen“ lernen wir schon als Kind. Was aber, wenn man keine Farben auseinanderhalten kann? Es wird vermutet, dass rund 8 Prozent der männlichen und 0,5 Prozent der weiblichen Weltbevölkerung (also insgesamt fast 650 Mio. Menschen) an einer Farbsinnstörung leiden. Obwohl eine echte Farbenblindheit, bei der gar keine Farben, sondern lediglich Graustufen unterschieden werden können, viel seltener vorkommt, sind auch Menschen mit bestimmten Farbsinnstörungen im Alltag erheblich eingeschränkt. Leitsysteme in öffentlichen Gebäuden, U-Bahn-Pläne und in großen Kaufhäusern: Viele Hinweise zur Orientierung setzen heute auf wiederkehrende Farben. Aber auch andere Bereiche unseres Alltags wie z. B. Kleidung sind stark farb-codiert.

COLORS | SYMBOLS



WHITE | BLACK | GREY TONES



METAL TONES

## So einfach und doch so genial: Der Reißverschluss



Er ist täglich im Einsatz, erfährt aber heute kaum mehr eine Würdigung. Der Reißverschluss ist ein Wunderwerk der Ingenieurskunst und hat nicht nur die Verschlusssysteme von Kleidung revolutioniert, sondern als Prinzip auch in anderen Bereichen Einzug gehalten (z. B. Reißverschlussverfahren). Wie so oft gibt es auch bei der Erfindung des Reißverschlusses mehrere Tüftler, deren Ideen gemeinsam das heute bekannte Produkt ermöglichten. Als „Vater“ der modernen Form, wie wir sie heute kennen, gilt der in die USA emigrierte Schwede Gideon Sundbäck, der 1912 einige grundlegende Verbesserungen an den bestehenden Ideen vornahm und endlich ein Produkt entwickelte, das die Kunden zufriedenstellte. Doch anders als man vielleicht erwarten würde, hat diese einfache Verschlusstechnik keinen Traumstart in Sachen Verkaufszahlen hingelegt. Der erste Großkunde des Produkts war 1917 die US-Navy, die Lotsenjacken mit Reißverschlüssen produzierte. Die ersten Reißverschlüsse in nicht-militärischer Oberbekleidung gab es erst 1925. Doch auch dann mussten noch massive Marketing- und Werbemaßnahmen unternommen werden, ehe sich die breite Masse vom Reißverschluss begeistern ließ. Heute findet der Reißverschluss nicht nur in Kleidungsstücken, sondern auch in Taschen, Haushaltswäsche und Outdoorzubehör wie Zelten und Schlafsäcken Verwendung. In Deutschland werden jährlich etwa 70 Mio. Laufmeter Reißverschluss produziert, weltweit größter Reißverschlusshersteller ist die japanische YKK-Gruppe.

## Der Traum jedes (Geschäfts-)Reisenden: Der Rollkoffer

Obwohl es in der Historie schon öfter Ansätze gab, Gepäck mobil zu machen, dauerte es bis zum Jahr 1972, bis Bernard Sadow, leitender Angestellter bei einem Gepäckhersteller und findiger Tüftler, ein Patent auf einen rollenden Koffer anmeldete. Doch der große Erfolg blieb erst mal aus. Zu einer Zeit, in der die Beschäftigung von Kofferträgern noch Statussymbol war und Männer die Damenwelt mit dem Heben von schweren Gepäckstücken beeindrucken konnten, wollte niemand seine Koffer hinter sich her ziehen. Erst rund zwei Jahrzehnte und eine wesentliche Iterationsstufe später setzten sich rollbare Koffer in der Breite durch. Begünstigt wurde dies nicht zuletzt durch den Wandel im Reiseverhalten der Menschen, die, anders als noch einige Jahrzehnte zuvor, öfter und nicht mehr nur mit dem bequemen Auto unterwegs waren.

## Ein echter Problemlöser: Die Karusselltür

Ja, so wird die allseits bekannte Drehtür tatsächlich in der Fachsprache, vor allem in Normen und Vorschriften, bezeichnet. So spaßig wie eine Karussellfahrt ist eine Runde in der Drehtür freilich nicht, doch ihr hybrider Zustand aus offen und geschlossen löst ein lästiges Problem: Durchzug, Türenknallen und das Eindringen von Regen oder kalter Luft in Restaurants, Hotelfoyers oder Kaufhäuser gehören seit der Erfindung der Drehtür der Vergangenheit an. Ihren ersten Einsatz fand die Drehtür in einem New Yorker Restaurant, das fortan mit dem Slogan „Immer geöffnet, niemals geschlossen“ warb. In den späten 1880er Jahren erhielt der Erfinder Theophilus Van Kannel die renommierte John Scott Legacy Medal für seine erfinderische Leistung, die „dem Komfort, dem Wohl und dem Glück der Menschheit dient“.





Sportskanone oder Couchpotatoe? Herdentier oder Eigenbrötler? Draufgänger oder Mutter der Porzellankiste? Unternehmen wie Google, Facebook oder Amazon wissen das von ihren Nutzern ziemlich genau und kennen deren Interessen. Es ist schon etwas unheimlich, wenn Google einem mit seinem „Monatsrückblick“ regelmäßig in Erinnerung ruft, wann man wo war und wie viele Kilometer man zu Fuß oder mit dem Auto zurückgelegt hat und weiß, welche Geschäfte man im Einkaufszentrum besucht hat oder wie oft man abends ausgegangen ist. Vor kurzem wurde ich von meinem Smartphone sogar darauf hingewiesen, wann nachts meine letzte Bahn fährt und ich aufbrechen muss, um sie

# Die neuen Lebenshelfer

## Wie kostenfreie Services unseren Alltag einfacher machen und was wir dann doch dafür bezahlen

zu erreichen. Dass Google all das machen kann, hat der Nutzer durch Aktivierung der Standortdienste erlaubt<sup>1</sup>. In Zeiten, in denen Datenschutz und der Schutz der Privatsphäre richtigerweise immer größer geschrieben werden, macht es den meisten Nutzern komischerweise nichts aus, wenn durch die Erfassung von Bewegungsdaten ergänzt um Browserhistorie und weitere Daten ein sehr genaues Nutzerprofil erstellt werden und bspw. für Werbezwecke genutzt werden kann. Der Grund dafür ist recht simpel: Für die Preisgabe unserer Daten bekommen wir sehr nützliche, zum Teil kostenfreie Services, die uns das Leben erleichtern – kostenfrei ist in dem Zusammenhang also relativ. Um beim Beispiel Google zu bleiben: Wer möchte heute noch auf Google Maps verzichten, das uns hinbringt, wohin wir wollen, und – gerade durch die Analyse von Bewegungsdaten der Nutzer – Staus viel besser voraussagt als jedes herkömmliche Navigationsgerät? Wer würde nicht die praktische und gut strukturierte Google-Suche vermissen? Natürlich gibt es Alternativen, die beim Sammeln von Daten zurückhaltender sind, aber die Nutzerzahlen der eingangs genannten Player zeigen, dass diese Alternativen aktuell wenig verbreitet sind. Daten gegen kostenfreie Dienste – ein Geschäftsmodell, für das es viele weitere Beispiele gibt, von denen wir zwei einmal etwas genauer vorstellen wollen.

### I want to ride (my) bicycle – Fahrradverleih 2.0

Ein Trend ist in deutschen Großstädten nicht mehr zu übersehen:

Angebote für Leihfahrräder, die über eine App gemietet werden können, schießen wie Pilze aus dem Boden. Sie heißen unter anderem Ofo, Mobike, oBike, LimeBike, Call-A-Bike und NextBike und die vielen bunten Räder sind mittlerweile gewohnter Anblick in vielen Städten. Nach Europa rübergeschwappt sind die neuen Angebote insbesondere aus China und Singapur. Dort boomt das Geschäft und die Räder werden teilweise sogar kostenlos bereitgestellt. Die Anmietung erfolgt über eine App, bei deren Nutzung man die Geschäftsbedingungen des Anbieters absegnet. In China basiert das Geschäftsmodell auf der Erfassung, der Auswertung und dem Verkauf der betreffenden Kundendaten. Die App zeichnet alles auf, vom Benutzer über die Nutzungszeit bis hin zur gefahrenen Strecke. Dass das ein vielversprechendes Modell ist, zeigt die Tatsache, dass es große Investoren wie Alibaba (wichtiger Financier von Ofo) oder Tencent (finanziert Mobike) auf den Plan gerufen hat, die die Bike-Sharing-Anbieter im Hintergrund mit hunderten von Millionen Euro an Venture-Capital finanzieren. Diese Internetkonzerne kennen sich bestens mit datengestützten Geschäftsmodellen aus und es braucht nur wenig Fantasie, um sich vorzustellen, was sie mit den erhobenen Bewegungsdaten so alles anstellen können. Einen kleinen Einblick, welche Informationen die Datenanalyse liefern kann, gibt etwa der Report „May 1st Little Long Holiday Cycling Report“, den Mobike im vergangenen Jahr herausgebracht hat. Der

Bericht gibt Aufschluss über nationale Trends und Änderungen des Mobilitätsverhaltens der Nutzer. So werden bspw. die Top-5-Orte aufgeführt, die Mobike-Nutzer gern bereisen: Peking, Shanghai, Guangzhou, Shenzhen und Chengdu. Es wird aufgezeichnet, zu welcher Tageszeit die Nutzer wohin unterwegs sind, wie lange sie unterwegs sind, ob allein, zu zweit oder in der Gruppe. Das umfassende Nutzertracking wird hier ganz offensichtlich und nicht verheimlicht. Die Datenkrake Leihfahrrad trackt die Bewegungsdaten der Radler Pedaltritt für Pedaltritt, Mobikes Big Data Artificial Intelligence Platform, auch „Magic Cube“ genannt, analysiert sie und zieht Schlüsse.

Magic Cube sei laut Yin Dafei, Chefwissenschaftler in Mobikes Big-Data-Abteilung, in der Lage, genaue Prognosen über Angebot und Nachfrage für Fahrradvermietungen zu erstellen und Empfehlungen für die Disposition und den Betrieb von Fahrrädern zu geben. Das Unternehmen sammelt mit der Vermietung der Räder einen riesigen Datenschatz. Dies ermöglicht ihm nicht nur, Daten bspw. an Reiseunternehmen zu verkaufen oder sogar ein eigenes aufzubauen, sondern zeichnet ihm ein detailliertes Bild über das Leben der Nutzer. Magic Cube weiß, wenn die Nutzer einen Ausflug machen, mit wem und in welcher Geschwindigkeit man fährt und ob man zusammen von woanders herreist. Damit lässt sich noch einiges mehr aus der Datenbank herausholen, als Dafei skizziert.

<sup>1</sup> Aber auch wenn man die Standortdienste ausstellt, kann man nicht wirklich verhindern, dass Google Standortdaten von Android-Phones erfasst. Das Deaktivieren verhindert lediglich, dass die Daten mit dem eigenen Google-Konto synchronisiert werden. Im Jahr 2017 haben Journalisten publik gemacht, dass die Smartphones an Google senden, sobald sie mit dem Internet verbunden sind, egal ob eine App genutzt wird oder nicht.



Was in China aufgrund anderer datenschutzrechtlicher Vorgaben relativ unproblematisch ist, dürfte in Deutschland deutlich strenger sein. Deutsche Niederlassungen der großen Sharing-Anbieter müssen die Datenschutzbestimmungen der DSGVO befolgen. In einem Interview mit rbb 24 aus dem März 2018<sup>2</sup> sagt Jimmy Cliff, Geschäftsführer von Mobike Deutschland: „Unsere Datenschutzbestimmungen stimmen mit den deutschen und europäischen Vorgaben überein. [...] Wir interessieren uns für Daten, aber nur die Bewegungsprofile. Wir wollen wissen, wo die Fahrräder sich befinden und wie sie benutzt werden. Dadurch können wir unser Produkt verbessern, und wir können auch den Städten mit unseren Ver-

kehrsdaten helfen, Infrastruktur dort auszubauen, wo viele Menschen Rad fahren. Aber die personenbezogenen Daten interessieren uns nicht. Wir sind nicht Google, wir sind keine Werbeunternehmen und wir verkaufen keine Profile oder Daten.“ Wer sich in der App von Mobike anmeldet, stimmt jedoch zu, dass persönliche Informationen und Verkehrsdaten an Geschäftspartner weitergereicht werden. Und weiter: „Die von Ihnen erhobenen Daten werden in ein Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“), wie China und Singapur, wo ein anderes Datenschutzniveau als im EWR bestehen kann, übermittelt und dort verarbeitet und genutzt.“ Die Darstellung von anonymisierten Datenströmen, die lediglich

der Verbesserung des Produkts oder gar der Stadtplanung dienen, ist also ein wenig verkürzt.

Für Schlagzeilen in Sachen Datenschutz sorgte in diesem Sommer der Anbieter oBike. Ein Team des Bayerischen Rundfunks deckte auf, dass die Nutzerdaten von oBike einfach über soziale Netzwerke abrufbar waren: Namen, Handynummern, E-Mailadressen, Profilfotos etc. Die Daten seien weder verschlüsselt noch anderweitig geschützt gewesen, sogar exakte Bewegungsdaten lagen nach BR-Informationen mindestens zwei Wochen lang offen. Betroffen waren oBike-Nutzer auf der ganzen Welt. Nachdem die Journalisten das Unternehmen mit dem Datenleck konfrontiert hat-

ten, wurden die Sicherheitslücken geschlossen. Dieser Zwischenfall war wohl ein weiterer Dämpfer für das mittlerweile pleite gegangene Unternehmen, das seine Kunden ohne Auszahlung der Kaution und Restguthaben zurücklässt.

### Smart Clothes – Aus Gamification wird Wearification

Auch die Mode macht vorm Datensammeln nicht Halt. Zozo, eine japanische Modemarke, hat das Problem vieler Shoppinggeplagter erkannt: Die ewige, oft erfolglose Suche nach der perfekt sitzenden Jeans oder dem Kleid, das wie angegossen passt. Die Lösung gegen den Shopping-Frust: ein elastischer Ganzkörperanzug, besetzt mit 400 weißen Punkten. Er wird von der Firma kostenlos gestellt und der Kunde muss sich von allen Seiten fotografieren, mittels einer Halterung wird das Smartphone perfekt ausgerichtet. Die dazugehörige App empfängt die Daten und erklärt Schritt für Schritt, was nun zu tun ist. In rund vier Minuten wird ein 3-D-Modell des Kunden erstellt, das für die Ermittlung der passend konfektionierten Kleidung genutzt und für spätere Bestellungen im Kundenportal hinterlegt wird. Damit, dass aus dem Anzug selbst ein Instagram-Trend geworden ist (#zozosuit), hat das Modelabel anfangs wohl nicht gerechnet. Mit dem neuen Service verspricht das Unternehmen statt festgelegter Kleidergrößen individuelle Passformen. Einen ähnlichen Ansatz verfolgt das US-amerikanische Unternehmen Like a Glove. Hier werden die Kundinnen mit einer vorher zu erwerbenden Trainingshose vermessen, die mit Sensoren ausgestattet ist. Eine App erfasst die Maße von Hüfte, Taille etc. und die Daten werden

für die Bestellung einer superindividuellen Jeans an Like a Glove geschickt. Gewicht und Körpermaße sind Dinge, über die viele nicht gern reden. Dennoch stellen sie die Informationen gern zur Verfügung, wenn sich das Angebot für sie auszahlt. Es ist wieder ähnlich wie mit den Leihfahrrädern: Sie sind sehr praktisch, um sie zu nutzen muss man aber einiges an persönlichen Details preisgeben.

Die Unternehmen füttern damit wiederum ihre riesige Datensammlung, basierend auf den Konfektionsgrößen und Abmessungen tausender Kunden. Und so kann immer differenzierter ermittelt werden, wie sich der „Durchschnittskörper“ der Kunden entwickelt, welche Schnitte beliebt sind etc. – für zozo und das übergeordnete Unternehmen Start Today, Japans größte E-Commerce-Plattform im Modebereich, sehr lukrative Daten.

Einen Schritt weiter als zozo geht das bekannte Modelabel Tommy Hilfiger. Im Juli brachte es die neue Linie „Tommy Jeans Xplore“ auf den Markt, die von Hoodies, Shirts, Röcken bis hin zu Taschen und Mützen fast alles abdeckt. In der Kleidung dieser Linie sind Sensoren integriert, die tracken, wie oft die Sachen getragen werden. Wer seine Jeans nicht in der letzten Ecke des Kleiderschranks verrotten lässt und sie stattdessen immer fleißig trägt, wird mit kleinen Geschenken belohnt, etwa mit Konzertkarten oder Gutscheinen – ein ziemlich schlauer Marketing-Schachzug, der die eigenen Kunden durch eine Art „Wearification“ zu Markenbotschaftern erzieht. Erfasst werden die Bonuspunkte mithilfe einer

App. Wer sich in der Nähe einer Tommy-Hilfiger-Filiale aufhält, bekommt übrigens sogar Extrapunkte, die Filialen werden in der App natürlich angezeigt. Besonders emsige Punktesammler folgen so vermeintlich nicht mehr ihrem eigenen Willen, sondern dem ihres Pullis ... Wer will, kann die Tracking-Funktion aber jederzeit ausstellen, heißt es bei Tommy Hilfiger. Bei all dem Daten-Potenzial, das Mode bietet, ist es wenig überraschend, dass sich auch Google in dem Bereich ausprobiert und in Kooperation mit Levi Strauss eine smarte Jeansjacke entwickelt hat.

Die Beispiele aus den beiden beschriebenen Bereichen zeigen sehr deutlich, wohin sich unsere Produktwelt entwickeln wird. Datenbasierte Geschäftsmodelle werden einen immer größeren Stellenwert einnehmen. Es werden viele neue digitale Services – zum Teil ange-dockt an physische Produkte wie Fahrräder oder Jeans – entstehen, die unser Leben oder unseren Alltag vereinfachen. Dass man für diese Dienste mit seinen persönlichen Daten bezahlt, macht meist dann nichts mehr aus, wenn der persönliche Nutzen entsprechend hoch ist. Jedes Smartphone und jede Alexa weiß mittlerweile mehr über seinen Nutzer als irgendjemand anderes und so richtig stören tut es anscheinend nicht oder aber den Nutzern ist gar nicht so recht bewusst, dass man mittlerweile auch beim Radfahren, Autofahren oder auch durch das Tragen bestimmter Kleidung wertvolle Daten generiert und preisgibt. ●

<sup>2</sup> Interview: Mobike erobert Berlin, 5.3.2018, Quelle: rbb 24, online unter: <https://www.rbb24.de/wirtschaft/beitrag/2018/03/Interview-Mobike-Berlin-Jimmy-Cliff-Leihraeder.html>

# So einfach, so schwer China(s) macht



In der ostchinesischen Stadt Rongcheng könnte so ein Dialog durchaus zum Alltag gehören. 2014 wurde in der Küstenstadt ein sogenanntes Sozialkreditsystem eingeführt. Jeder Bewohner verfügt seitdem über ein Punktekonto. Beginnend bei 1.000 Punkten führen bestimmte Handlungen oder Verhaltensweisen zu Punktegewinn oder -verlust, so sinkt bei Missachtung einer roten Ampel beispielsweise der Punktestand, während Arbeit für die Gemeinde diesen wieder ansteigen lässt. Die Bewertung der Bürger reicht von D (< 599 Punkte) bis AAA. Eine hohe Bewertung bringt Vorteile wie die beispielhaft aufgeführten Fahrradfahrten. Neben solchen „Spielereien“ ist der Sozialscore mittlerweile aber vor allen Dingen fester Bestandteil des täglichen Lebens. So gehört

beim Wohnkauf, der Schulanmeldung oder der Kreditvergabe die Offenlegung der eigenen Bewertung standardmäßig mit dazu. Auch Beförderungen im öffentlichen Dienst sollen ohne eine Bewertung von mindestens A nicht möglich sein.

#### Sozialkreditsystem bis 2020

Rongcheng ist eine von über 40 Pilotstädten, in denen aktuell ein Sozialkreditsystem getestet wird. Bis 2020 soll ein solches System landesweit eingeführt werden. Die entsprechenden Pläne dazu wurden 2014 von der chinesischen Regierung veröffentlicht<sup>1</sup>. Mit Hilfe des Systems soll die chinesische Bevölkerung ihre Aufrichtigkeit in Regierungsangelegenheiten, der kommerziellen Integrität, der sozialen Integrität und der gerichtlichen Glaubwürdigkeit steigern können. Neben den Bürgern sollen

auch chinesische Unternehmen im Rahmen des Sozialkreditsystems bewertet werden. In der Folge verspricht sich die Regierung die Entstehung eines wünschenswerten Kreditumfelds, die Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit des Landes insgesamt und die Förderung der Entwicklung der Gesellschaft und des Fortschritts der Zivilisation.

Neben den Pilotstädten experimentieren auch Privatunternehmen mit Scoringssystemen. Zu den größten Vertretern zählt Sesame Credit, ein Kredit-Scoringssystem der Ant Financial Services Group – Tochter der chinesischen Alibaba Group. Die (freiwilligen) Nutzer erhalten eine Art Bonitätsscore, der ihre Zahlungsbereitschaft anhand verschiedener Kriterien bewertet. Dabei spielt allerdings nicht nur die finanzielle Vergangenheit eine Rolle, sondern auch

*7:00 Uhr: Während Tian zur Entspannung vor der Arbeit noch eine Runde Computer zockt, checkt Mitbewohner Le beim Frühstück die Nachrichten der lokalen Tageszeitung.*

*7:35 Uhr: Mist zu spät – Le und Tian stürmen los zur U-Bahn. Es wird verdammt knapp, also ignoriert Tian die rote Ampel und stützt zur Haltestelle, Le bleibt kopfschüttelnd stehen.*

*7:45 Uhr: Le erreicht die U-Bahn, Tian hat sie wohl auch verpasst, warum sonst sollte er grummelnd und rauchend am Bahnsteig stehen, denkt sich Le, und deutet, Tian strafend anblickend, auf das Rauchen-verboten-Schild hinter ihm.*

*8:00 Uhr: Beim Verlassen der U-Bahn fragt Le seinen Mitbewohner, ob sie nach der Arbeit noch in den Park fahren wollen. „Ich habe meine wöchentliche Freifahrt mit den Citybikes noch nicht eingelöst“, freut sich Le. „Natürlich hast du noch eine wöchentliche Freifahrt, du Punktestreber“, grummelt Tian. Le verdreht die Augen und sagt „Du verstehst einfach nicht, wie einfach das System unser Leben machen kann.“ „Oder wie schwer“, murmelt Tian und geht.*

<sup>1</sup> China Copyright and Media (Hrsg.): „Planning Outline for the Construction of a Social Credit System (2014 – 2020)“, 14.6.2014, online unter: <https://chinacopyrightandmedia.wordpress.com/2014/06/14/planning-outline-for-the-construction-of-a-social-credit-system-2014-2020/>

der persönliche Charakter, über den u. a. die gekauften Produkte, das Kommunikationsverhalten oder befreundete Nutzerprofile Aufschluss geben sollen. Inwiefern die Scoringssysteme der Privatunternehmen auch in die staatlichen Bemühungen einfließen werden, ist noch unklar, Bestrebungen für gemeinsame Schnittstellen gibt es aber bereits.

### Überwachungsstaat willkommen?

Was für westliche Ohren dystopisch klingen mag und an Orwells 1984 erinnert, scheint in China weitgehend mit Gelassenheit aufgenommen zu werden. So berichtet Sui Yuxiang, die in einem Vorort Rongchengs lebt, im Deutschlandfunk, dass die Menschen mit Einführung des Sozialkreditsystems aktiver und engagierter geworden sind und sich die Qualität des Zusammenlebens merklich verbessert hat. Chen Shengzhang, ebenfalls aus der Region, hat sich die Plaketten, die es zur Belohnung für einen besonders hohen Punktwert gibt, sogar stolz über seine Eingangstür gehängt und freut sich, Vorbild zu sein.<sup>2</sup>

Bewertungssysteme wie das von Sesame Credit gelten sogar als Garant dafür, dass überhaupt ein funktionierender Markt in China entstehen kann. Unter anderem aufgrund des schnellen wirtschaftlichen Aufschwungs fehle es im Land der Mitte vielen Einwohnern an einer aussagekräftigen Kredithistorie. Durch die Berücksichtigung anderer Merkmale werde die Beurteilung der Kreditwürdigkeit somit überhaupt erst möglich – ob die Bewertung, z. B. dass Windel-

käufer verantwortungsvoller sind als Computerspieler, stimmig und sinnvoll ist, sei mal dahin gestellt.

Doch natürlich kennt ein Bewertungssystem – egal in welcher Form oder anhand welcher Kriterien es gestaltet wird – auch Verlierer. So führt der oberste Gerichtshof des Landes bereits seit 2013 die sogenannte schwarze Liste, auf der sich insbesondere finanzielle Schuldner wiederfinden. Wer darauf steht, kann beispielsweise keine Flugtickets oder Fahrkarten für Schnellzüge mehr kaufen – 2016 soll diese Strafe rund 6,7 Millionen Mal verhängt worden sein.

Das Sozialkreditsystem soll nun einen Schritt weiter gehen und neben finanziellen Informationen insbesondere auch das gesellschaftliche und moralische Verhalten der chinesischen Bürger bewerten – online wie offline. Für den Romanautor und Blogger Murong Xuecun, der wiederholt das chinesische System der Zensur beschuldigte, ist das Sozialkreditsystem somit nur ein weiteres Kontrollinstrument der Regierung, um konformes Verhalten der Bürger im Sinne der Kommunistischen Partei Chinas zu fördern. In seinen Augen werden die alten Werkzeuge der sozialen Kontrolle – bereits in den 50er-Jahren entstanden die sogenannten Danweis, Arbeitereinheiten, denen die Bürger unterstellt waren und innerhalb dieses Kreises bezüglich ihrer Regierungstreue unter Beobachtung standen – einfach in das digitale Zeitalter überführt bzw. auf dieses angepasst.

### So einfach, so schwer

Noch ist unklar, wie Chinas Sozialkreditsystem 2020 konkret aussehen wird und welche Daten aus welchen Quellen zukünftig welchen Einfluss auf das Leben der Bürger haben werden. Informationen aus Kranken- und Gerichtsakten, Einkäufe in Onlineshops, Bilder der weit verbreiteten öffentlichen Überwachungskameras oder Kommentare (oder die der Freunde) in sozialen Netzwerken – viel scheint möglich und je digitaler das Leben werden wird, desto einfacher scheint auch die Datensammlung und Auswertung zu werden.

Kritische Stimmen bezüglich der Regierungspläne findet man bislang eher weniger. Der spielerische Ansatz des Systems und die Chancen auf Belohnung stehen bei den bisherigen Pilotprojekten im Vordergrund und werden auch durchaus angenommen. Welche Daten dafür eine Rolle spielen, tritt in den Hintergrund. Aber so einfach eine solche Idee das Leben machen kann, so schwer kann es für diejenigen werden, die nicht ins System passen. •

# FAKTENCHECK

## Wer hat an der Uhr gedreht – Vom Sinn und Unsinn der Zeitumstellung

Was soll das eigentlich mit der Zeitumstellung? Über diese Frage wird schon seit ihrem Bestehen gestritten. Nach mehreren Unterbrechungen gibt es in Deutschland seit 1980, EU-weit seit 1996, wieder die Sommerzeit. Wenn es nach einer EU-weiten Umfrage zum Thema geht, kann die Mehrheit der Befragten jedoch getrost darauf verzichten, ihre Uhren regelmäßig vor- oder zurückzustellen.

Eingeführt wurde die Zeitumstellung erstmals 1916 in Deutschland, nur ein paar Wochen später zogen Großbritannien und Irland nach. „Daylight Saving Time“ wurde das Ganze im englischsprachigen Raum genannt und deutet damit schon auf den gewünschten Effekt hin: die Optimierung der nutzbaren Tageszeit. Zwischen 1919 und 1939 pausierte man in Deutschland mit der Zeitumstellung, im Kriegsjahr 1940 wurde sie aus ökonomischen Gründen wieder eingeführt. Eine Stunde mehr Tageslicht hieß auch eine Stunde mehr Arbeitszeit – nicht unbedeutend für die damalige Rüstungsindustrie. Absurd wurde die ganze Umstellerei in der unmittelbaren Nachkriegszeit, als in den drei westlichen Besatzungszonen die Sommerzeit beibehalten und die sowjetische Besatzungszone und Berlin jedoch auf Moskauer Zeit umgestellt wurden, zeitweise herrschte so ein Zeitunterschied von zwei Stunden zwischen West- und Ostdeutschland. 1949 wurde die Zeitumstellung in Deutschland erneut abgeschafft, 1980 – insbesondere vor dem Hintergrund der Ölpreiskrise und erhoffter Energieeinsparungen – wieder eingeführt. Nachdem frühere Legitimationen für die Einführung der Sommerzeit (Kriegssituationen, Ölkrise) heute nicht mehr bestehen und die positiven Effekte insgesamt infrage gestellt werden, steht sie also erneut auf dem Prüfstand. Laut Erkenntnissen des Bundesumweltamtes werde während der Sommerzeit zwar abends elektrisches Licht gespart, dafür aber morgens mehr geheizt, besonders in den noch kalten Monaten (März, April und Oktober), womit der Energieverbrauch sogar steige. Für Menschen mit Schlafstörungen könne die Zeitumstellung nach Ansicht von Medizinern darüber hinaus auch negative gesundheitliche Folgen haben, da es ihnen mitunter schwerfällt, sich an den neuen Rhythmus anzupassen. Die EU-Kommission hat ursprünglich geplant, die Zeitumstellung in Europa im kommenden Jahr abzuschaffen, sofern die Mitgliedstaaten und das Europaparlament dem zustimmen. Ganz so schnell geht es nach aktuellem Stand nun doch nicht. Frühestens 2021 sei mit einer Entscheidung zu rechnen, da die EU-Staaten mehr Vorlaufzeit erbeten haben.



<sup>2</sup> Axel Dorloff: „China auf dem Weg in die IT-Diktatur“, 9.9.2017, online unter: [https://www.deutschlandfunk.de/sozialkredit-system-china-auf-dem-weg-in-die-it-diktatur.724.de.html?dram:article\\_id=421115](https://www.deutschlandfunk.de/sozialkredit-system-china-auf-dem-weg-in-die-it-diktatur.724.de.html?dram:article_id=421115)

# 112 auf Knopfdruck

## Was bedeutet der eCall für die Rettungsleitstellen?

Wenn Holger Groß über seine Arbeit spricht, leuchten seine Augen. Der 43-jährige ist seit neun Jahren Leiter Informationstechnik der Integrierten Regionalleitstelle (IRLS) Leipzig und verantwortet damit ziemlich wichtige, genauer gesagt lebenswichtige, IT-Systeme. Die Systeme laufen, ziemlich gut sogar. Als „kritische Infrastruktur“, die unter das IT-Sicherheitsgesetz und die sogenannten KRITIS-Verordnungen fällt, sind Notfall- und Rettungswesen auch IT-technisch unter besonderer Beobachtung. Die IRLS Leipzig musste aber noch keine Vorfälle melden. Holger Groß und seine fünf Mitarbeiter leisten gute Arbeit.

In den letzten zwei Jahren stand für das Team zusätzlich zum alltäglichen Betrieb ein Großprojekt an. Mit der verpflichtenden Einführung des eCalls in Europa galt es nicht nur für Automobilhersteller, eine entsprechende Technik in die Fahrzeuge einzubauen, auch die Leitstellen mussten natürlich eCall-fähig werden. „Durch die Leitstellen geistert das Thema eCall eigentlich schon seit rund 15 Jahren“, sagt Holger Groß. Der IT-Leiter ist hoch gewachsen, trägt T-Shirt und Cargo-Hose, 3-Tage-Bart, alles in allem ein entspannter Typ – und das spie-

gelt auch seine Einstellung zum eCall wider. Für andere mag die Integration einer automatischen Notruflösung in ein bestehendes IT-System kompliziert und komplex klingen, bei Holger Groß und seinem Team wirkt es fast wie eine alltägliche Aufgabe. Dabei ist so eine Rettungsleitstelle kein kleines Unterfangen. Die IRLS Leipzig verantwortet als eine von fünf Leitstellen in Sachsen neben der Stadt Leipzig auch die Landkreise Leipzig und Nordsachsen und damit die Notfallversorgung von rund einer Million Einwohner. Die 90 Disponenten, die die Leitstelle in einem ausgeklügelten Schichtsystem rund um die Uhr besetzen, nehmen jährlich etwa 750.000 Anrufe entgegen, aus denen etwa 250.000 Einsätze resultieren. Dies beinhaltet neben Feuerwehr- und Notarzteinsätzen auch Krankentransporte. Und seit dem 1. Oktober 2017 eben auch Einsätze ausgelöst durch eCalls – zumindest in der Theorie.

Der Einführung des europaweiten eCalls ist ein langer Prozess vorausgegangen. Bereits 2005 hatten die Europäische Kommission und Automobilhersteller eine entsprechende Absicht formuliert. Ziel war es, die Einführung des automatischen Notrufs bis 2009 umzusetzen. Ursprünglich setzte

man hier auf freiwilliges Engagement der Mitgliedsstaaten, schob jedoch eine entsprechende Delegierte Verordnung hinterher, da die Entwicklung in einigen Ländern schleppend voranging. Diese passierte im April 2015 das Europäische Parlament und verpflichtet Autohersteller zu einem serienmäßig eingebauten eCall-System für neue EU-Typengenehmigungen ab dem 31. März 2018. Davon getrennte Regeln verpflichteten die EU-Mitgliedsstaaten zu einer dazugehörigen eCall-Infrastruktur, die bis zum 1. Oktober 2017 eingerichtet und auf Konformität geprüft werden musste.

### Ein Großprojekt in der Umsetzung

Allein in Deutschland gibt es rund 250 Rettungsleitstellen. Die Verantwortlichkeit für den Betrieb ist Ländersache, die IT-Systeme und technische Ausstattung sind also nicht standardisiert und dezentral organisiert. Um die Einführung des eCalls zu koordinieren, setzte Deutschland auf einen zentralen Projektmanager, die ITS mobility GmbH. Steve Schneider ist einer der Geschäftsführer der ITS mobility und hat das Projekt eCall-Einführung über die letzten Jahre begleitet. Er und seine Kollegen sollten den Leitstellen bei genauen Fragen zu der Delegierten Verord-

nung, den technischen Anforderungen und den Konformitätsprüfungen zur Verfügung stehen. Auch wenn ein zentraler Projektleiter auf den ersten Blick bei einem so großen Projekt durchaus sinnvoll erscheint, waren das Vorgehen und die Zusammenarbeit nicht von Anfang an von Erfolg geprägt, gibt Schneider zu. Vor allem die Information, dass die ITS als neutraler Berater das Projekt deutschlandweit begleitete, kam bei den Leitstellen anfänglich nicht an, schriftliche Kontaktaufnahme versandete an vielen Stellen. Die ITS entschied sich daher für den persönlichen Kontakt und organisierte eine Roadshow durch die Feuerweherschulen, um sich vorzustellen, über das Projekt aufzuklären und persönliche Kontakte zu knüpfen. Anschließend wurden Blaupausen für die technische Gestaltung erstellt, auf Basis derer die Leitstellen dann gemeinsam mit verschiedenen IT-Dienstleistern in die Umsetzung gehen konnten.

Auch für Holger Groß und sein Team war so ein IT-Dienstleister der erste Ansprechpartner. Gemeinsam realisierte man die Einführung des Systems in die

Leitstelle innerhalb von fünf Monaten. Größte technische Hürde war dabei die Anbindung an die bestehende Software für das Einsatzleitsystem, damit die Disponenten gemeinsam mit der Sprachverbindung zum eCall-sendenden Fahrzeug auch den mitgelieferten Datensatz auf ihren Bildschirmen erhalten. Als größte Hürde insgesamt kristallisierte sich jedoch eine andere heraus: Für die Disponenten ändert sich durch den eCall in ihrem Arbeitsablauf einiges. Waren bisher immer menschliche Anrufer in der Leitung, stehen sie nun der möglichen Situation gegenüber, mittels eines eCalls alarmiert zu werden und bei der dann aufgebauten Sprachverbindung kein Gegenüber zu haben. Entscheidungen, was in einer solchen Situation zu tun ist, sind neu und ungewohnt. In der IRLS Leipzig setzte man hier auf umfassende Schulungen. Nicht nur der Umgang mit den durch den eCall gelieferten Daten, sondern auch mit den automatischen Notrufen an sich wurde daher trainiert. (Übrigens: Wird bei einem automatischen Notruf die Sprachverbindung durch die Fahrzeuginsassen nicht beantwortet, schickt die Feuerwehr Leipzig

sowohl Rettungswagen als auch Löschfahrzeug auf Verdacht.)

Mittlerweile wurden diese „Vorarbeiten“ in der IRLS Leipzig abgeschlossen. Wenn man den eigentlichen Leitstellenraum betritt, empfängt einen eine entspannte Stimmung. Die Disponenten unterhalten sich, über die Arbeitsplätze hinweg wird geschertzt, im Hintergrund läuft auf mehreren Großbildschirmen lautlos ntv. Dann leuchtet eine rote Lampe auf, ein Notruf geht ein. Sobald ein Anruf angenommen wird, herrscht Konzentration. Es ist bemerkenswert, mit welcher Gelassenheit und Ruhe die Disponenten Anrufe entgegennehmen, Anrufer beruhigen, die richtigen Fragen stellen, Einsatzfahrzeuge zuweisen. Um so souverän zu handeln, bedarf es natürlich der richtigen Ausbildung. Neben einer Doppelqualifikation in den Bereichen Feuerwehr und Rettungsdienst absolviert jeder Mitarbeiter einen Lehrgang zum Disponenten. In der Leitstelle ist es zwar nicht körperlich anstrengend, aber die Arbeit geht an die Substanz. „Vor allem bei Kindern sind wir sensibel“, sagt Holger Groß. „Das geht

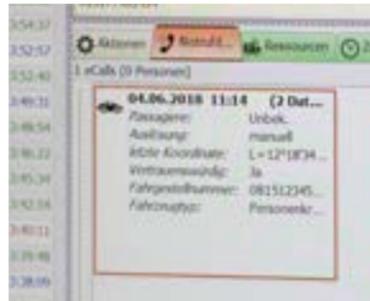


Leitstellenraum in der Integrierten Regionalleitstelle (IRLS) Leipzig.

Beim eCall wird das sogenannte „Minimum Set of Data“ nach DIN-EN 15722 an die Notrufzentrale übertragen.

Dieses beinhaltet:

- Zeitstempel
- Positionsdaten und Fahrtrichtung
- Fahrzeuginformationen:
  - Fahrzeugkennung (VIN)
  - Fahrzeugtyp
  - Antriebsart
- Anzahl der angelegten Sitzgurte



ans Herz.“ In Leipzig gibt es daher auch regelmäßige Schulungen mit einem Kriseninterventionsteam.

Ob für die Arbeit mit dem eCall weitere Schulungen notwendig werden, lässt sich aktuell noch nicht absehen. Denn Fakt ist, dass die IRLS Leipzig bisher noch keinen echten eCall beantworten musste. Um die Systeme zu testen, haben Holger Groß und sein Team jedoch ein eCall-Testgerät genutzt. An dieser Box lässt sich per Knopfdruck manuell ein eCall auslösen; über GPS und Freisprecheinrichtung wird dann die nächste Rettungsleitstelle angerufen. In den Tests hat der eCall in Leipzig funktioniert, sicher tut er es auch im Livebetrieb. Vielmehr noch erwartet die Rettungsleitstelle mit der zunehmenden Verbreitung eCall-fähiger Fahrzeuge eher mehr „Anrufe“, als notwendig wären. Denn ein fehlerhaftes Auslösen des eCalls kann durchaus mal vorkommen; es wird zu Fehleinsätzen der Feuerwehr und Rettungsdienste kommen. Das ist zwar unangenehm, wird jedoch wahrscheinlich nicht zu lösen sein. Und laut Holger Groß rücken die Einsatzkräfte lieber einmal zu viel als zu wenig aus.

Ein weiterer Punkt, der die Rettungsleitstellen aktuell noch vor

Herausforderungen stellt, ist die Anbindung an sogenannte Third-Party-Servicecenter. Laut der Delegierten Verordnung der EU müssen Fahrzeugmodelle, die ab dem 1. April 2018 neu zugelassen werden, eCall-fähig sein. Jedoch gibt es schon eine Reihe an älteren Fahrzeugen, die ein vom Hersteller eingebautes Notrufsystem (Third-Party-Service-/TPS-eCall) besitzen; auch diese sind in der Delegierten Verordnung ausdrücklich erlaubt. Notrufe dieser Systeme gelangen zuerst in ein vom Hersteller betriebenes Callcenter, von hier aus wird die 112 alarmiert. Bisher gibt es jedoch noch keine standardisierte Schnittstelle, die die generierten Notfalldaten der Fahrzeuge von den Callcentern an die Rettungsleitstellen überträgt; die Daten werden also mündlich weitergegeben. Dies ist nicht nur fehleranfällig, sondern auch langsam und widerspricht damit eigentlich der ursprünglichen Idee des eCalls: die Rettung von Verunglückten zu beschleunigen.

Trotz der aktuell noch bestehenden Herausforderungen ist ein internationaler, elektronischer Notruf eine sinnvolle Idee. Die Umsetzung in den Rettungsleitstellen in Deutschland und international konnte fristgerecht und ohne größere Probleme umgesetzt

werden. Sowohl die ITS mobility als Projektleiter als auch die Rettungsleitstellen berichten von einer relativ reibungslosen Einführung des eCalls und bestandenen Konformitätsprüfungen. Betrachtet man den Lebenszyklus von Fahrzeugen und die wenigen Kfz, die bisher verpflichtend eCall-fähig sind, wird jedoch schnell klar, dass der eCall noch nicht in der Fläche angekommen ist und auch in den kommenden Jahren nicht zu den Standardfällen in den Rettungsleitstellen gehören wird. Eine Möglichkeit, dem zu begegnen, stellen Nachrüstlösungen dar, wie sie stellenweise auch von der Assekuranz angeboten werden. Hier fehlt jedoch noch eine standardisierte Schnittstelle für die Übertragung der Daten an die Rettungsleitstellen. Lieber wäre ihm daher eigentlich der „dCall“ gewesen, sagt Holger Groß, D wie Daten, statt E wie Emergency. Eine Lösung also, die sich primär auf die Übermittlung von Datensätzen – ergänzend zum Notruf – fokussiert und nicht den automatischen Fahrzeugnotruf in den Mittelpunkt stellt. So ließe sich die Lösung auch auf weitere Systeme wie z. B. Notfall-Apps oder Nachrüstlösungen für Pkws ausrollen. Aber das wird schon noch kommen und dann stehen Holger Groß und sein Team bereit für die nächste Erweiterung der IT in der IRLS Leipzig. ●

# 360 Gewusst?

einfach erinnern

**Um während der Arbeitszeit nicht das Trinken zu vergessen, kann man sich Uhrzeiten auf der Wasserflasche markieren, bis wann man wie viel getrunken haben will.**



# „Müll ist die Pest eines überverpackten Zeitalters“

Dr. Fritz P. Rinnhofer (\*1939)

## Strategien zur Ressourcenschonung und Müllvermeidung

Dem Strohalm geht es an den Kragen. Das hat die EU für ihn und weitere Plastikprodukte wie Luftballonhalter oder Rührstäbchen beschlossen. Ja was soll's, mag der eine oder andere denken. Es gibt ja auch Alternativen aus Papier, Schokolade, Bambus oder, wer hätte das gedacht, Stroh. Doch sorgte dieser Beschluss tatsächlich für ein wenig Aufruhr bei einigen EU-Bürgern, die prompt Hamsterkäufe an Plastikstrohhalm angekündigt hatten. Warum die EU ihren Bürgern diesen Verzicht aufzwingt, liegt auf der Hand – unsere Meere erstickten im Müll. Dem WWF zufolge landen jährlich 4,8 bis 12,7 Mio. Tonnen Plastikmüll in unseren Meeren. Das entspricht einer Lastwagenladung pro Minute.

Verbote und Gesetze zeigen, dass die Müllproblematik im Bewusstsein der Gesetzgeber angekommen ist, doch viel wichtiger ist, dass die Endlichkeit unserer Ressourcen und der verschwenderische Umgang mit ihnen auch in den Köpfen der Verbraucher die Alarmglocken schrillen lässt. Das tut es noch nicht flächendeckend, doch es gibt bereits zahlreiche Initiativen und schlaue Ideen, die unsere Welt vom Müll befreien und nachhaltiger gestalten wollen. Ein Beispiel für eine solche Initiative ist das „Plogging“. Dabei handelt es sich um einen neuen Fitness-trend aus Schweden, der Joggen und Müllsammeln vereint.

Vor allem die Meere gilt es vor der Flut an Plastikmüll zu retten. Zahlreiche Initiativen haben sich

dieses anspruchsvolle Ziel auf die Fahne geschrieben. Das Projekt The Ocean Cleanup ist dabei eines der bekanntesten. Mit Hilfe eines Müllauffangsystems, das aus einem 600 Meter langen U-förmigen Schwimmkörper besteht, an dem ein drei Meter ins Wasser reichender Vorhang befestigt ist, soll der Müll aus dem Meer gefiltert werden. Einen anderen Ansatz verfolgt die internationale Organisation 4Ocean. Sie organisiert Müllsammelaktionen entlang der Küsten, auf dem Wasser und am Meeresboden. Der eingesammelte Müll wird recycelt, fachgerecht entsorgt und für die Produktion eigener Armbänder genutzt, über deren Verkauf sich die Organisation finanziert. So bewundernswert diese Projekte und Initiativen auch sind, sie bekämpfen vor allem die

Symptome, nicht aber deren Ursachen. Vom Müll befreien können wir uns nur, wenn wir ihn vermeiden und achtsam mit dem umgehen, was uns zur Verfügung steht. Gefragt sind hier vor allem neue Konzepte in Distribution und Handel, neue Geschäftsmodelle im Sinne der Sharing Economy und eine bewusste und sinnvolle Wiederverwertung unserer vermeintlichen Abfälle.

### Upcycling – umweltschonend, kreativ und sozial

Upcycling funktioniert nach dem Motto „aus alt mach neu“. Der Begriff setzt sich aus den beiden Wörtern „up“ (nach oben) und „Recycling“ (Wiederverwertung) zusammen und beschreibt die Idee, Abfallprodukte bzw. augenscheinlich nutzlose Stoffe in neuwertige Produkte umzuwandeln. Nachhaltiges Wirtschaften wird so mit Kreativität kombiniert.

Getreu diesem Motto fertigt das Kieler Start-up Komore Sails seit 2015 verschiedenste Produkte aus gebrauchten Segeln von der Ostsee. Die gebrauchten Segeltücher bezieht das Unternehmen beispielsweise über Segelmachereien. Im Mittelpunkt steht nicht nur das reine Upcycling, sondern auch, dass die neu geschaffenen Produkte regional und maritim mit Stil gefertigt werden. Die Produktpalette reicht dabei vom Regenschirm, über den Turnbeutel bis hin zum Sitzsack.

Dass Upcycling neben ökologischen Aspekten auch wichtige soziale Aspekte beinhalten kann, beweist das kreative Projekt Restlos in Leipzig. Kindergärten, Schulen, Jugendeinrichtungen und private

Bastler können hierbei aus ungefährlichen und ungiftigen Abfällen aus Industrie und Handel gesammelten Natur- und Alltagsmaterialien neue Dinge schaffen. Bei ihren Upcycling-Projekten können die Kinder frei zwischen den Materialien wählen und ihrer Kreativität freien Lauf lassen. So soll ein Verständnis für Abfallreduzierung und Umweltbewusstsein geschaffen und dafür gesorgt werden, vorhandene Materialien sinnvoll und nachhaltig zu nutzen.

Einen ebenfalls spannenden Ansatz verfolgt das Wiener Modelabel MILCH. Es kreiert bereits seit 1998 Mode aus ausgemusterten Herrenhemden und Anzügen. Das Rohmaterial stammt aus Sammelcontainern der Volkshilfe. Dabei werden vor allem Kleidungsstücke verwendet, welche als B-Ware eingestuft wurden und nicht als Secondhand-Mode wiederverwendet werden können. Im Rahmen des Herstellungsprozesses werden die Kleidungsstücke dekonstruiert, zerschnitten und neu kombiniert, wodurch völlig neue und unikate Modelle und Kleidungsstücke entstehen.

### Cradle to Cradle – auf dem Weg in die ressourcenschonende Kreislaufwirtschaft

Cradle to Cradle („Von der Wiege zur Wiege“) ist ein Designkonzept, das in den 1990er-Jahren von Prof. Dr. Michael Braungart, William McDonough und der EPEA Internationale Umweltforschung Hamburg entwickelt wurde. An der Natur orientiert, beschreibt es der EPEA zufolge „die sichere und potentiell unendliche Zirkulation von Materialien und Nährstoffen in Kreisläufen“. Dabei

unterscheidet Cradle to Cradle in einen biologischen und technischen Kreislauf. Im biologischen Kreislauf werden die Güter am Ende ihrer Lebenszeit zu Kompost oder anderen Nährstoffen, aus denen neue Produkte entstehen. Im technischen Kreislauf zirkulieren die Gebrauchsgüter. Bereits im Design- und im Herstellungsprozess werden die Güter als Ressourcen für die nächste Nutzungsphase optimiert. Die Ressourcen bzw. Materialien gehen somit nicht verloren und können im Idealfall unendlich oft wiederverwertet werden; sie bleiben dem Kreislaufsystem erhalten. Ein positiver Nebeneffekt ist, dass sich die Produzenten unabhängiger von Preisschwankungen an den Rohstoffmärkten machen.

Dass dieser Ansatz keine Utopie, sondern bereits Realität ist, beweisen erste Unternehmen, die als Pioniere dem Cradle-to-Cradle-Ansatz folgen. Der Taschenhersteller reWrap produziert beispielsweise Designertaschen, die zu 100 Prozent biologisch abbaubar sind. Auch das Unternehmen Trigema hat mit seiner Change-Kollektion biologisch abbaubare T-Shirts auf den Markt gebracht. Dass sich auch der technische Kreislauf abbilden lässt, beweist der niederländische Teppichhersteller Desso. 95 Prozent der Teppichfliesenkollektionen von Desso sind Cradle-to-Cradle-zertifiziert. Das Unternehmen produziert recycelbare Teppiche und hat sich zum Ziel gesetzt, dass bis 2020 alle Teppiche schadstofffrei und zum Großteil wiederverwertbar sein sollen. Dafür bietet es seinen Kunden ein Rücknahmesystem für ausrangierte Teppichfliesen an. In der Recy-



© Michael Heinz

## So lebt es sich verpackungsfrei

Auch im Lebensmittelhandel setzen sich erfolgreich Zero-Waste-Konzepte durch. In Leipzig haben wir „Einfach Unverpackt“ besucht. Den verpackungsfreien Laden gibt es seit 2016. Angeboten werden Lebensmittel, Getränke, Pflegeprodukte und Reinigungsmittel. In ganz Deutschland gibt es inzwischen ca. 100 solcher „Unverpackt“-Geschäfte. Im Gespräch mit den Inhabern Christin und Pierre haben wir erfahren, was es bedeutet „unverpackt“ zu leben.

Während wir auf Christin und Pierre warten, kommen und gehen die Kunden mit ihren mitgebrachten Verpackungen, Schraubgläsern, Tupperdosen und sogar einer rosa Perwollflasche, die am Kanister mit Waschmittel befüllt wird. Bevor unser Gespräch beginnt, vereinbaren Christin und Pierre noch schnell ein Interview mit zwei Schülerinnen. Die Nachfrage nach Interviews und Führungen scheint groß zu sein. Pierre und Christin haben sich bereits im Jahr 2014 für ein verpackungsfreies Leben entschieden. Als die beiden 2015 nicht mehr weitergekommen sind, da es in Leipzig keine Möglichkeiten gab, z. B. Müsli und andere Produkte plastikfrei einzukaufen, haben sie sich nach einem Seminar in Berlin in einem „Unverpackt“-Laden dazu entschlossen, „Einfach unverpackt“ zu eröffnen.

Der Entschluss, selbst verpackungsfrei zu leben, beruht auch auf Joberfahrungen in der Lebensmittel- und Gastronomiebranche, wo die beiden das massive Müllaufkommen hautnah miterlebten. Pierre war damals Koch und Christin hat neben ihrem Studium im Supermarkt gejobbt. So groß die Umstellung am Anfang auch war, bereuen tun die zwei ihre Entscheidung bis heute nicht. „Auf etwas verzichten mussten wir nicht, aber die Umgewöhnung war schon groß“, berichtet Christin. „Wo wir früher zweimal die Woche den Müll runterbringen mussten, passiert uns das heute vielleicht einmal im halben Jahr“, ergänzt Pierre. Auch der Laden wirft kaum Müll ab: Eingekauft wird in großen Mengen und in Papiersäcken. Auch dünne Folien kommen bei Produkten mit hohem Frischegrad vor, hier wird aber auf große Abnahmemengen und Wiederverwertbarkeit geachtet. Bei Logistikfragen arbeitet man aktiv mit den Lieferanten zusammen. Die „Unverpackt“-Läden in Deutschland haben dazu ein Netzwerk gebildet und nehmen somit eine gute Verhandlungsbasis ein, um konzepttreu einzukaufen. Das kommt nicht nur den Läden zugute, sondern auch den Lieferanten, die sich so auf lange Sicht ihre Abnehmer sichern. Wer im Laden einkauft, möchten wir von Pierre und Christin wissen. Jeder, antworten sie, kleine und große Familien, Kin-

der, die sich von ihrem Taschengeld Süßes kaufen, und auch ältere Leute, die kleine Mengen und eine persönliche Beratung schätzen. Die beiden kennen ihre Kunden und die schätzen die entspannte Atmosphäre, frei von Hektik und grellem Licht. „Bei uns wird bedarfsgerecht eingekauft. Der Kunde stellt sich hier sein Müsli und seine Gewürze zusammen und hat zuhause nicht mehr zig Packungen stehen, bei denen die abgepackte Menge vom eigentlichen Bedarf abweicht“, erzählt Christin. Bevor wir uns von Pierre durch den Laden führen lassen, möchten wir noch wissen, was man machen kann, um müllfreier zu leben. Neben dem Einkaufen auf dem Markt empfehlen die beiden, immer einen Beutel, ein Campingbesteck, einen Trinkbecher und eine kleine Dose oder Bienenwachstücher dabei zu haben. Seinen Cocktail am Abend kann man auch aus dem selbst mitgebrachten Metallstrohalm schlürfen. Die Handtasche wird so zwar etwas voller, aber eigentlich auch nicht wirklich. Und anders können es sich Christin und Pierre mittlerweile eh nicht mehr vorstellen. Es muss ja nicht sofort ein komplett plastikfreies Leben sein, sein Kaufverhalten hier und da zu hinterfragen ist schon ein guter Anfang. Und zu versuchen, Verpackungsmüll zu vermeiden, kann eine echt interessante und auch spaßige Challenge sein.

clinganlage werden die Garne und Fasern von der Rückseite getrennt und wieder aufbereitet.

Wie sinnvoll das Denken in Kreisläufen ist, hat auch die Europäische Union erkannt und am 2. Dezember 2015 einen Aktionsplan für die Kreislaufwirtschaft veröffentlicht. Ziel des Aktionsplans ist, durch die Stärkung der europäischen Kreislaufwirtschaft das Abfallaufkommen zu verringern und Abfälle umwelt- und ressourcenschonender zu verwerten. Zudem geht die EU-Kommission davon aus, dass „eine Stärkung der Kreislaufwirtschaft und die damit verbundene Ressourcensicherung die Abhängigkeit der EU von Rohstoffimporten reduzieren kann“. Aktuell bestehen jedoch noch Zielkonflikte, die es zu lösen gilt. Zum einen ist eine Umstellung der Unternehmen auf die Kreislaufwirtschaft mit hohen Kosten verbunden und zum anderen führen Ökodesign-Vorschriften dazu, dass die Anbieter in ihren Gestaltungsmöglichkeiten eingeschränkt werden, was wiederum den Verbraucher in seinen Wahlmöglichkeiten beeinflusst.

## Zero Waste – die Kür des müllfreien Lebens

Die Königsdisziplin nach Recycling und Upcycling ist das Precycling, bei dem es um die möglichst vollständige Vermeidung von Müll geht. Das Konzept ist eigentlich nicht unbedingt neu, bereits seit langem kann man Obst, Gemüse und Backwaren lose und unverpackt einkaufen. Doch das Zero-Waste-Konzept geht deutlich weiter und bezieht sich auf sämtliche Produkte, die man im alltäglichen Leben benötigt. Komplette auf Müll zu verzichten, ist in der heutigen „Unterwegesgesellschaft“ nicht einfach. Doch es zeigt sich, dass das Konzept selbst in Branchen mit hohem Müllaufkommen, wie der Fastfoodbranche, Anwendung finden kann. In Chicago eröffnete 2012 das Schnellrestaurant Sandwich Me In, das in zwei Jahren lediglich einen 30-Liter-Beutel Abfall produziert hat – und beim Großteil davon handelte es sich um von den Kunden selbst mitgebrachten Müll. Im Sandwich Me In wird alles recycelt und wiederverwertet. Zudem werden regionale Produkte in wiederverwertbaren Verpackungen eingekauft. •



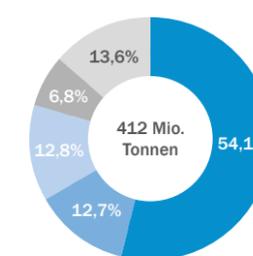
Biologischer Kreislauf für Verbrauchsprodukte

© EPEA GmbH 2009-2017



Technischer Kreislauf für Gebrauchsprodukte

## Abfallaufkommen Deutschland 2016



- Bau- und Abbruchabfälle
- Siedlungsabfälle
- Abfälle aus Abfallbehandlungsanlagen
- Abfälle aus Gewinnung und Behandlung von Bodenschätzen
- übrige Abfälle

**188 kg** betrug das durchschnittliche Haus- und Sperrmüllaufkommen pro Person in Deutschland im Jahr 2016

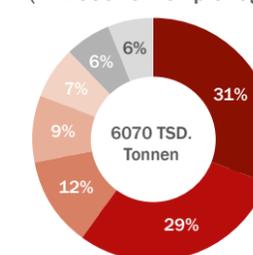
**4,8 – 12,7 Mio. Tonnen** an Plastikmüll landen jährlich im Meer

**86 – 150 Mio. Tonnen** Plastikmüll befinden sich laut groben Schätzungen in den Meeren und Ozeanen

**1 Mio. Seevögel** und 100 Tsd. andere Meereslebewesen verenden schätzungsweise jährlich wegen Plastikmüll

**3,5 Mio. Tonnen** Müll werden nach Schätzungen aktuell von der Weltbevölkerung täglich produziert

## Prognose zur Müllproduktion nach Region weltweit im Jahr 2025 (in 1.000 Tonnen pro Tag)



- Ostasien und Pazifik
- OECD-Mitgliedstaaten
- Lateinamerika und Karibik
- Südasien
- Subsahara-Afrika
- Naher Osten und Nordafrika
- Europa und Zentralasien

Quellen: www.nabu.de / Statistisches Bundesamt 2018

# FAKTENCHECK

## (Hungers-)Not macht erfinderisch – Die Erfindung der Sojawurst während des 1. Weltkriegs

Hätten Sie gewusst, dass die ersten vegetarischen Würste bereits 1916 hergestellt wurden? Im sogenannten Steckrübenwinter wurden Fleisch und andere tierische Eiweißquellen knapp. So kam dem damaligen Kölner Ernährungsdezernenten Konrad Adenauer die Idee, eine Sojawurst zu kreieren, die bis heute noch als Basis zahlreicher Fleischersatzprodukte gilt. Als Grundlage diente das wesentlich billigere Pflanzeneiweiß, welches in der allseits beliebten Wurstform dem Konsumenten angeboten werden sollte.

Allerdings machte das Patentamt dem späteren Bundeskanzler Adenauer einen Strich durch die Rechnung und lehnte die Patentierung einer „Sojawurst“ in Deutschland auch nach mehrmaligen Einsprüchen ab. Begründet wurde die Ablehnung damit, dass die Rezeptur nicht mit den damaligen und auch den heutigen Lebensmittelgesetzen in Deutschland vereinbar sei. Lediglich im Ausland (Großbritannien, Österreich, Belgien, Dänemark, der Schweiz und den Niederlanden) erhielt er über Umwege ein Patent für die sogenannte Friedenswurst.

Wenn man bedenkt, dass der Anbau von Soja nur einen Bruchteil der CO<sub>2</sub>-Emission und der Anbaufläche aller Fleischsorten (Rind, Schwein oder Geflügel) verbraucht, wäre die Herstellung einer Sojawurst tatsächlich eine gute Alternative gewesen. Die Etablierung der Sojawurst im frühen 20. Jahrhundert hätte schon langfristig zu einem geringeren Fleischkonsum und somit auch zu einer besseren Klimapolitik beigetragen. Aber auch der Sojaanbau ist nicht ganz unkritisch, da hier häufig Monokulturen bewirtschaftet werden – mit entsprechend negativen Folgen für Boden und Umwelt.



Schriftsetzer,  
Flugzeuglauscher,  
(Versicherungs-)  
Sachbearbeiter:

## Von sterbenden und ausgestorbenen Berufen

Viele Prognosen sagen uns eine durch und durch digitalisierte Arbeitswelt voraus. Diese soll unser Leben einfach machen, ob privat oder beruflich. Kalender, die uns automatisch an alle wichtigen Termine erinnern, sind in den meisten Jobs bereits Standard, ebenso wie interne digitale Chatprogramme, um schnell wichtige Fragen zu klären, ohne den Kollegen anrufen oder bei ihm vorbeischauen zu müssen.

Durch die sich immer weiterentwickelnden Technologien müssen sich die Arbeitnehmer jedoch auch an eine Veränderung des Arbeitsalltags anpassen. Laut einer Studie des Digitalverbands Bitkom sehen 88 Prozent der Beschäftigten eine stetige Erweiterung ihrer digitalen Kenntnisse als Voraussetzung für beruflichen Erfolg, insbesondere Weiterbildungsmög-

lichkeiten für die Arbeitnehmer werden somit als immer wichtiger angesehen.

### Welche Schwierigkeiten birgt der Wandel?

Doch neben den Vorteilen bangen bereits 13 Prozent der Beschäftigten um ihren Arbeitsplatz – in Sorge, dass dieser in Zukunft von einer KI übernommen werden könnte. Denn die Vergangenheit zeigt, dass bereits eine Vielzahl an Berufen bis hin zu gesamten Berufsgruppen ausgestorben ist.

Experten schätzen, dass in den kommenden zwei Jahrzehnten allein in Deutschland zwischen einem Viertel und der Hälfte aller Berufe durch die voranschreitende Digitalisierung gefährdet sind, da sie ein hohes Automatisierungspotenzial aufweisen. Als weiterhin sicher gelten hingegen kreative





Die Preußischen Kaffeeriecher,  
Holzstich von Louis Katzenstein

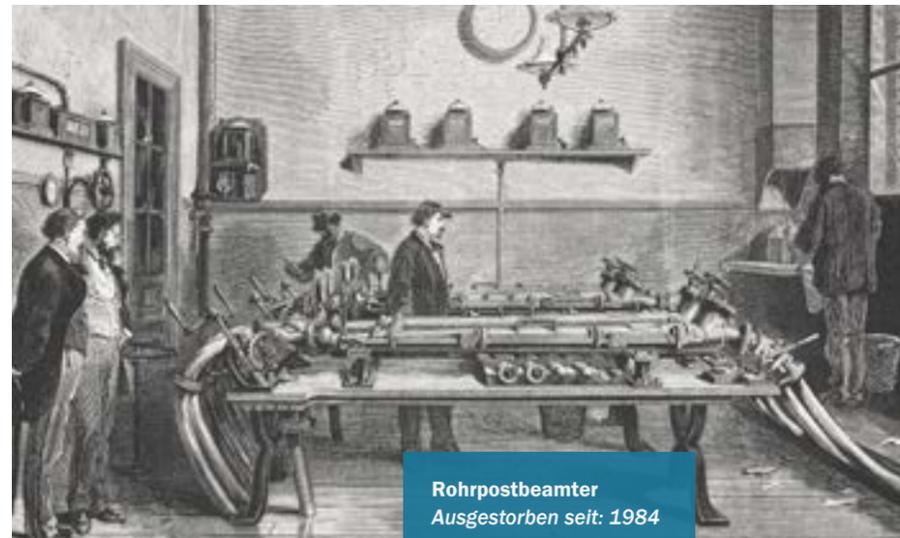
**Kaffeeriecher – Ausgestorben seit: Ende 17. Jhd.**

Im 17. Jhd. durften nur Kaffeehäuser mit einer staatlichen Lizenz ihre Produkte an Kunden verkaufen. Daher wurden Kaffeeriecher in die Straßen gesandt, um jegliche Kaffeehäuser zu finden und auf eine Lizenz hin zu kontrollieren.

**Beerdigungsclohn**

Ausgestorben seit: ~ 5. Jhd.

Zur Ehrung des Verstorbenen und Unterhaltung der Gäste traten im Römischen Reich Clowns auf Beerdigungen auf. Hierbei ahmten sie das Benehmen, die Stimme und sogar den Kleidungsstil des Verstorbenen nach, um eine möglichst authentische Darbietung zu präsentieren. Kaum vorstellbar: Aber auch heute gibt es noch vereinzelte Clowns, die gezielt auf Beerdigungen auftreten.



Rohrpost-Station in Paris

**Rohrpostbeamter**

Ausgestorben seit: 1984

1984 wurde offiziell die letzte Rohrpost in Paris verschickt. Doch tatsächlich nutzen noch heute einige Unternehmen das Transportmittel zur internen Kommunikation. Auch viele Krankenhäuser greifen noch immer auf die Rohrpost zurück, um Gewebe- oder Blutproben durch die Klinik zu schicken.

**Schattenriss Schneider**

Ausgestorben seit: ~ 1950

Der Beruf des Schattenriss Schneiders wurde erst im letzten Jahrhundert durch die Erfindung und Verbreitung der Polaroids abgelöst. Bis dahin zogen die „Künstler“ durch das Land und fertigten auf Wunsch in ca. 10 Minuten Schattenrisse der Kunden an.

Berufe, Jobs im Bereich des Ingenieurwesens, der Mathematik sowie der Informatik oder Berufe, die besondere menschliche Fähigkeiten, wie Einfühlungsvermögen oder Verhandlungsgeschick, erfordern.

**Hätten Sie diese Berufe gekannt?**

Doch welche Berufe sind bereits ausgestorben? Von kuriosen bis hin zu vergessenen aus dem letzten Jahrhundert gibt es eine Vielzahl an Jobs, die heutzutage nicht mehr vorstellbar sind, ebenso wie die damalige Arbeitswelt als solche. Denn technologischer Fortschritt, wie die Erfindung des Buchdrucks mit beweglichen Lettern, führte zu neuen Arbeitsplätzen; zeitgleich wurden somit auch einige Berufe nicht mehr notwendig, wie der des Schriftsetzers.

Ein weiteres Beispiel ist die Tätigkeit des Flugzeuglauschers. Vor der Einführung des Radars waren bis beinahe Mitte des letzten Jahrhunderts Menschen im Einsatz, die genau hinhören mussten, um feindliche Flugzeuge frühzeitig zu erkennen. Hierfür nutzten sie riesige Hörmuscheln. Auch diese Tätigkeit ist heute kaum mehr vorstellbar.

Doch man muss nicht in die Vergangenheit blicken, um ausgestorbene Berufe zu finden oder hätten Sie gewusst, dass der Deutsche Wetterdienst erst jetzt seine Beobachter von den Wetterstationen abzieht, da die Beobachtung des Wetters keine menschlichen Fähigkeiten mehr erfordert. Bis 2021 wird dieser Beruf gänzlich aussterben. Menschen sind fortan lediglich für die Wartung der Wetterstationen im Einsatz.

**Wandel der Arbeitswelt – Wie verändert sich die Arbeitsweise und wie gut sind die Unternehmen auf diese Veränderung vorbereitet?**

Mit dem historischen Wandel der Berufe geht zeitgleich ein Wandel der Arbeitswelt einher. Als Faktoren für den heutigen Wandel werden die Digitalisierung, Globalisierung sowie der demografische und institutionelle Wandel gesehen und viele Arbeitnehmer befürchten einen Wegfall ihrer Stelle. Aktuell wird besonders am weiteren Bestehen von Jobs im Bereich der Assistenz, der Sachbearbeitung oder des Beamtentums gezweifelt. Hierbei halten momentan vor allem die hohen Installations- und Betriebskosten Unternehmen von der Anschaffung künstlicher Intelligenz oder Roboter ab. Doch aufgrund der Preisentwicklung im Technologiesektor wird in Zukunft erwartet, dass sich das Ersetzen von Angestellten durch Roboter auch finanziell für Unternehmen immer mehr lohnt. Ein viel zitiertes Beispiel für den Wegfall und automatisierten Ablauf von Arbeitsbereichen ist der japanische Lebensversicherer Fukoku Mutual Life Insurance. Dieser hat im Jahr 2017 bereits 34 seiner Mitarbeiter durch Roboter ersetzt. Damit erzielt der Versicherer eine jährliche Einsparung von rund 1,4 Millionen Euro. Die einmaligen Installationskosten von 1,63 Millionen Euro sowie die jährlich anfallenden Betriebskosten von 120.000 Euro rechnen sich somit schnell.

Gleichzeitig wird befürchtet, dass die neuen Jobangebote nicht ausreichen, um die Menge an ausgestorbenen Berufen auszugleichen oder nur eine vergleichsweise niedrige Bezahlung für diese erfolgt.

Ein Beispiel hierfür ist Apple. Das Unternehmen und seine Produkte boomen, doch die Hälfte (Stand 2017) seiner Angestellten arbeitet im Niedriglohnsektor, z. B. im Verkauf der Produkte. Nur wenige Mitarbeiter, die im Bereich der Entwicklung oder Datenwissenschaft arbeiten, können auf ein gutes Einkommen zählen.

Sowohl Unternehmen als auch Beschäftigte sollten sich auf die dynamische Arbeitswelt vorbereiten. Schon rund 40 Prozent der Unternehmen sehen ihre Entwicklung zum Arbeitsplatz der Zukunft als vergleichsweise weit fortgeschritten an, zwei Drittel dieser Unternehmen weisen eine Strategie für die neuen Arbeitsanforderungen auf. Dabei scheinen die Arbeitnehmer aufgeschlossen für die Veränderungen am Arbeitsplatz, denn 90 Prozent stehen den neuen Technologien offen gegenüber. Abzuwarten bleibt daher, inwieweit die Prognosen zutreffen. ●

# Volle Fahrt ins Ungewisse

Für uns hat die Landkarte heute keine weißen Flecken mehr, ganz anders sah es noch vor wenigen Jahrhunderten aus. Expeditionen, um diese unerforschten Gebiete zu besuchen, waren oftmals Reisen ohne Wiederkehr. Neben den bekannten Größen wie Roald Amundsen, James Cook oder Marco Polo gibt es aber auch ein paar weniger berühmte, die sich ins Unbekannte gewagt haben. Wir stellen Ihnen die „Hidden Champions“ unter den deutschen Entdeckern vor.



Eduard Friedrich Poeppig

**Eduard Friedrich Poeppig** war einer der bedeutendsten Amerikaforscher des 19. Jahrhunderts. Von 1822 bis 1832 forschte er auf Kuba, in den USA, in Chile, Peru und Brasilien, wobei er den kompletten Amazonas befuhr und die Anden überquerte. Besonders an seinen Reisen war, dass er sie als Wissenschaftler „allein“ unternahm, d. h. nur begleitet von einheimischen Helfern, meist indianischen Ursprungs. Um seine Forschungen zu finanzieren, unterbrach er seine Reise immer wieder, um vor Ort als Arzt oder Lehrer zu arbeiten. Poeppig sammelte etwa 17.000 getrocknete Pflanzen und bestimmte davon ca. 3.000.



Drygalski Fjord  
in Südgeorgien

**Erich Dagobert von Drygalski** war Geograph und Polarforscher. 1891 und 1892/93 leitete er zwei Expeditionen nach Westgrönland und wurde später zum Leiter der Gauß-Expedition, der ersten deutschen Forschungsreise in die Antarktis. Am 21. Februar 1902 entdeckte er dort erstmals unbekanntes Land, dem er den bis heute gültigen Namen Kaiser-Wilhelm-II.-Land gab. Während seiner Reise wurden viele meteorologische und zoologische Daten gesammelt, die später einen 22-bändigen Expeditionsbericht füllten. Nach von Drygalski sind zahlreiche geographische Objekte und sogar ein Krater in der Südpolregion des Mondes benannt.



Briefmarke der im Südpazifik  
gelegenen Cook Inseln

**Johann Georg Adam Forster** stach am 13. Juli 1772 mit Captain James Cook zu dessen zweiter Weltumsegelung auf. Die Reise führte unter anderem in antarktische Gewässer und später in den Südpazifik. Er entdeckte und beschrieb auf seiner Reise zahlreiche Tier- und Pflanzenarten der Südsee und schrieb bis heute anerkannte völkerkundliche Berichte über die Polynesier nieder. Bekannt wurde Forster aber hauptsächlich durch seinen 1777 veröffentlichten Reisebericht *A Voyage Round The World*. Dieser begründet den Beginn der modernen Reiseliteratur und gilt bis heute als eine der bedeutendsten Reisebeschreibungen. Der große Entdecker Alexander von Humboldt bezeichnete Georg Forster als sein Vorbild.



Ludwig Leichhardt

**Friedrich Wilhelm Ludwig Leichhardt** widmete sich ab 1842 zunächst der Erforschung der Fauna, Flora und Geologie Australiens. Er unternahm drei Expeditionen ins Landesinnere Australiens und beschloss noch vor Ende der ersten Expedition, den australischen Kontinent als erster Europäer von Ost nach West zu durchqueren. Sein zweiter Versuch scheiterte jedoch nach fünf Monaten. Im April 1848 brach er zu seiner dritten Expedition auf, von der er jedoch nicht zurückkehrte. Er und alle seine Begeleiter gelten seither als verschollen. 1983 erschien in Australien eine Briefmarke zu Ehren Ludwig Leichhardts.



Heinrich Barth

**Heinrich Barth** gilt als Vater der klassischen Afrikaforschung. Von 1849 bis 1855 legte er mehr als 20.000 Kilometer durch Nord- und Westafrika zurück. Als sein Hauptverdienst gilt die Erforschung der afrikanischen Kulturen, welche er als erster Europäer umfassend und weitgehend vorurteilsfrei beschrieben hat. Sein Wort- und Grammatikverzeichnis *Central-Africanische Vocabularien* über 49 afrikanische Sprachen gilt als Beginn der vergleichenden Afrikanistik.



# Einfach mal machen, könnte ja gut werden.

Um sich seine Träume und Ziele im Leben zu verwirklichen, braucht es nicht immer strikte Planung, sondern manchmal einfach nur einer Portion Spontanität und Mut. Denn nicht immer läuft alles nach Plan, wir haben manchmal sogar das Bedürfnis, verrückte Dinge zu tun. Hat man es dann wirklich durchgezogen, bleiben oft die tollsten Erinnerungen und spannendsten Geschichten, an die man gern zurückdenkt. Getreu dem Motto unserer diesjährigen Ausgabe „einfach machen“ haben wir auch unsere Kollegen befragt, was sie einfach mal gemacht haben oder künftig noch vorhaben. Dabei haben wir einige tolle Geschichten gesammelt, die wir gern mit unseren Lesern teilen möchten.

Nach meinem Bachelor entschied ich mich für ein Masterstudium in der Schweiz. Im Anschluss daran blieben meine damalige Freundin bzw. heutige Frau und ich in der Schweiz, da es im Bankenumfeld gute Jobs gab. 2015 begannen wir beide darüber nachzudenken, uns nicht nur in unseren Fachbereichen, sondern auch kulturell und sprachlich weiterzubilden. Immerhin waren wir beide Mitte 20 und hatten bereits einige Jahre Berufserfahrung gesammelt. Aber eine solche Ungebundenheit und Gelegenheit, Erfahrungen zu sammeln, würde wahrscheinlich nie wiederkommen. Was zu Beginn noch ein „könnte und vielleicht“ war, entwickelte sich innerhalb kürzester Zeit

zu dem ernstesten Vorhaben, eine Weltreise zu machen. Auf einer riesigen Weltkarte an der Wand steckten wir also die Länder, Städte und Regionen ab, die wir schon immer besuchen wollten. Nach ein bisschen weiterer Planung und einer finalen Bedenkzeit besiegelten wir per Handschlag, dass wir drei Monate später kündigen und sechs Monate später abfliegen wollten. Gesagt, getan. Wir informierten unsere Familien, kündigten unsere Jobs und kauften zwei „Around the World“-Tickets sowie die nötige Ausstattung für unser Vorhaben. Unsere Reise führte uns von Südafrika über Australien, Fidschi, Hawaii nach Los Angeles, Miami über Ecuador, Peru, Bolivien, Argentinien und Chile. Obwohl wir

schon beschlossen hatten, die Reise weiter zu verlängern, mussten wir sie dort leider vorzeitig beenden. Während einer Nachtfahrt im Bus wurde uns fast sämtliches Gepäck gestohlen, einschließlich Laptop, Klamotten, drei von vier Kreditkarten sowie unserer Pässe. Trotz vorzeitigem Ende waren diese zehn Monate eine enorme internationale und kulturelle Weiterentwicklung für mich und meine Frau. Wir lernten nicht nur neue Sprachen, Regionen und Kulturen kennen, sondern konnten erleben, was es bedeutet, wenn man das Leben einfach einmal machen lässt.“



Matthias Schober



Heidi Schnedelbach

Schon während meines Masters unterbrach ich mein Studium, um ein Jahr in Australien zu reisen und zu arbeiten. Nach meiner Rückkehr stand nur noch die Masterarbeit an und anschließend zog es mich erneut ins Ausland, dieses Mal für einen zweimonatigen Aufenthalt nach Kanada. Nach fast drei Jah-

ren im Berufsleben habe ich mich nun erneut entschieden, die Welt zu bereisen. Dafür habe ich meine Anstellung bei den Versicherungsforen Leipzig als Referentin im Geschäftsbereich Veranstaltungen zum Ende des Jahres gekündigt. Im Januar werde ich vorerst nach Australien fliegen, um dort alte Freunde wiederzutreffen, danach geht es nach Neuseeland. Mein erstes Ziel wird Auckland sein, für den weiteren Verlauf der Reise besteht noch kein genauer Plan.

Ich habe momentan einfach jede Menge Lust, die Welt zu erkunden und die normalen Urlaubstage im Jahr reichen dafür einfach nicht aus. Während meiner Reise verfolge ich keine besonderen Karriereziele und habe auch kein Problem damit, erstmal Jobs zu machen, die mir vorerst nur das Reisen ermöglichen. Wenn ich überhaupt ein Ziel benennen kann, wäre dies ein Remote-Job, der es mir ermöglicht, von allen Orten der Welt aus zu arbeiten.“



Nicole Zillmann

2004 waren meine Familie und ich auf der Suche nach einem Haustier. Wir wussten sofort, dass für uns nur ein Hund infrage kommt. Allerdings hatten wir zu diesem Zeitpunkt leider nicht genügend Zeit zur Verfügung, einen Welpen aufzuziehen oder gar stubenrein zu bekommen. Nach vielen Überlegungen entschieden wir uns daher dafür, einen Hund aus dem Tierheim aufzunehmen. Während unseres ersten Besuchs im Tierheim haben

wir schnell gemerkt, dass es den Tieren dort nicht an Liebe fehlt. Die Mitarbeiter haben sich Tag für Tag viel Zeit für die Pflege und die Betreuung der Tiere genommen. Leider war für uns an diesem Tag nicht der richtige Hund dabei, dennoch waren meine Familie und ich begeistert von dem liebevollen Umgang mit den Tieren. Da das Tierheim allerdings finanzielle Unterstützung benötigt, haben wir unsere gesamte Familie mobilisiert, um zu helfen. Alle legten Geld beiseite, von dem wir Trocken- und Dosenfutter sowie verschiedene Leckerlies einkauften, sodass wir anschließend einen vollen Koffer-

raum Futter ins Tierheim bringen konnten. Dort wurden wir mit offenen Armen empfangen und die Betreuer waren völlig überwältigt und glücklich über die großzügige Spende. Von da an legten wir über einen längeren Zeitraum jede Woche unser Restgeld zur Seite und brachten immer quartalsweise verschiedene Sorten Futter ins Tierheim. Am Ende haben wir uns für einen Hund entschieden, der nicht aus dem Tierheim kommt. Aber wir konnten viele tolle Erfahrungen mitnehmen sowie ein tolles Gefühl, den Tieren im Tierheim geholfen zu haben.“

Nach dem Abitur 2012 in der Ukraine habe ich mich spaßeshalber an deutschen Universitäten beworben. Leider wurde ich in dem Jahr abgelehnt und habe daher ein Studium in der Ukraine begonnen. Aber der Gedanke, im Ausland zu studieren, hat mich irgendwie nicht losgelassen und so habe ich mich im darauffolgenden Jahr an der Universität in Wien beworben. Dort erhielt ich eine Zusage, fühlte mich dann aber doch zu unerfahren, um allein in ein fremdes Land zu ziehen. Doch der Gedanke, durch ein Auslandsstudium bessere Zukunftsperspektiven zu

haben, führte dazu, dass ich mich noch einmal in Deutschland für ein Studium bewarb – und prompt auch einen Studienplatz angeboten bekam. Meine Eltern waren zuerst dagegen – sie wollten nicht, dass ich mein Studium in der Ukraine abbreche – doch meine Entscheidung war getroffen. Mit meinem Vater habe ich dann einen Kompromiss ausgehandelt: Er unterstützt mich, wenn ich mein Studium in der Ukraine parallel zu meinem Studium in Leipzig abschließe. Es folgten zwei Jahre ohne Semesterferien und Wochenenden, da ich immer wieder nach Kiew reisen musste, um verschie-

dene Prüfungsleistungen zu absolvieren. Schlussendlich habe ich aber nun zwei Bachelorstudiengänge erfolgreich absolviert, International Economics & Management in Kiew und Wirtschaftswissenschaften in Leipzig. Aktuell studiere ich an der Universität Leipzig im Master „Volkswirtschaftslehre“ und arbeite als Werkstudentin bei den Versicherungsforen Leipzig. Ich bin froh, dass mich mein Weg damals doch nach Deutschland geführt hat.“ ●



Iryna Khomyn

# 360 Gewusst?

einfach entfernen

**Permanent-Marker auf dem Whiteboard lässt sich am einfachsten entfernen, wenn man die Schrift mit einem Whiteboard-Marker übermalt. Diese kann dann einfach abgewischt werden.**

#### IMPRESSUM

Herausgeber: Justus Lücke, Jens Ringel, Versicherungsforen Leipzig GmbH, Hainstraße 16, 04109 Leipzig Gesamtleitung: Katharina Thiemann  
 Redaktion: Magdalena Dröse, Katja Wagenknecht weitere Mitarbeit: Bärbel Büttner, Nina Dokter, Andreas Fischer, Felix Göres, Bastian Mörstedt, Jens Ringel, Larissa Wassermann Artdirektion: Andreas Fischer Kontakt: Versicherungsforen Leipzig GmbH, Hainstraße 16, 04109 Leipzig, kontakt@versicherungsforen.net, 0341-98988-0 Druck: FRITSCH Druck GmbH, Heiterblickstraße 42, Eingang 7, 04347 Leipzig Bildnachweis: Titelbild – Federico Gutierrez on unsplash, ©Andrea Zangrilli - istock.com, Seite 9 – Prof. Mühler - privat Seite 10 – @NEJRON PHOTO - stock.adobe.com, Seite 13/23/32/42 – @g-stockstudio - istock.com, Seite 14 – ColorAdd, Seite 15 – @wattanapon - stock.adobe.com, Seite 16 – @peterhowell - istock.com, Seite 20 – @Daniel Fung - istock.com, stock.adobe.com, Seite 28 – @mrtom-uk - istock.com, Seite 30 – Christin & Pierre/Unverpackt , @Michael Heinz, Seite 31 – Cradle 2 Cradle, ©EPEA GmbH 2009/2017, Seite 33 – Spe-mann1888 - istock.com, Seite 34 – @ZU\_09, @clu - istock.com, Seite 35 – @Cheryl Ramalho - istock.com, Seite 36 @acrogame, @Silvio - stock.adobe.com, Seite 35/36 – @Konstantin Kalishko - istock.com, @ntnt - stock.adobe.com, Seite 38 – @Dudarev Mikhail - stock.adobe.com, Copyright: Die im Magazin enthaltenen Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte werden vorbehalten. Hinweis: Redaktionelle Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung des Herausgebers wieder.

# FAKTENCHECK

## Videobeweis – Wie die Mär um den Bayernbonus ins Wanken gerät

Jahrelang sagte man dem FC Bayern München nach, er hätte einen sogenannten „Bayernbonus“, würde durch die Schiedsrichter also deutlich bevorteilt. Doch der in der vergangenen Bundesligasaison eingeführte Videobeweis belegt, dass die Münchner auch ohne den Videobeweis nicht mehr Punkte erhalten hätten.

Während es bspw. beim Tennis oder Eishockey seit Jahren gängige Praxis ist, wurde der Videobeweis in der Fußballbundesliga zum ersten Mal am 22. August 2017 eingesetzt. Ziel ist es dabei, Fehlentscheidungen während eines Fußballspiels zu vermindern.

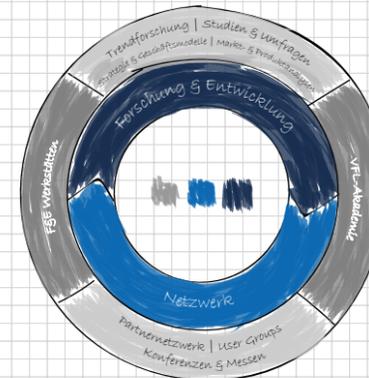
Kritisiert wird der Videobeweis jedoch vor allem aufgrund des undurchsichtigen Regelwerks, das in der Frage gipfelt, wann ein Videoassistent eingreifen darf und wann nicht. Für die Fans im Stadion und vor dem Fernseher ist es zudem nicht einfach, die Entscheidungen des Videoassistenten nachzuverfolgen. Laut dem „International Football Association Board“, welches die Daten aus mehr als 1000 Spielen in mehr als 20 Ländern ausgewertet hat, ist die Genauigkeit bei Entscheidungen seit der Einführung des Videobeweises jedoch von 93 auf rund 99 Prozent gestiegen – eine durchaus positive Bilanz.

Kurioses hat sich übrigens in Australien zugetragen. Hier entschied der Videoassistent sogar die dortige Meisterschaft – besser gesagt, das Nichtfunktionieren der Software während des Finals zwischen Newcastle Jets und Melbourne Victory am 5. Mai 2018, das zu einer gravierenden Fehlentscheidung des menschlichen Schiedsrichters führte.

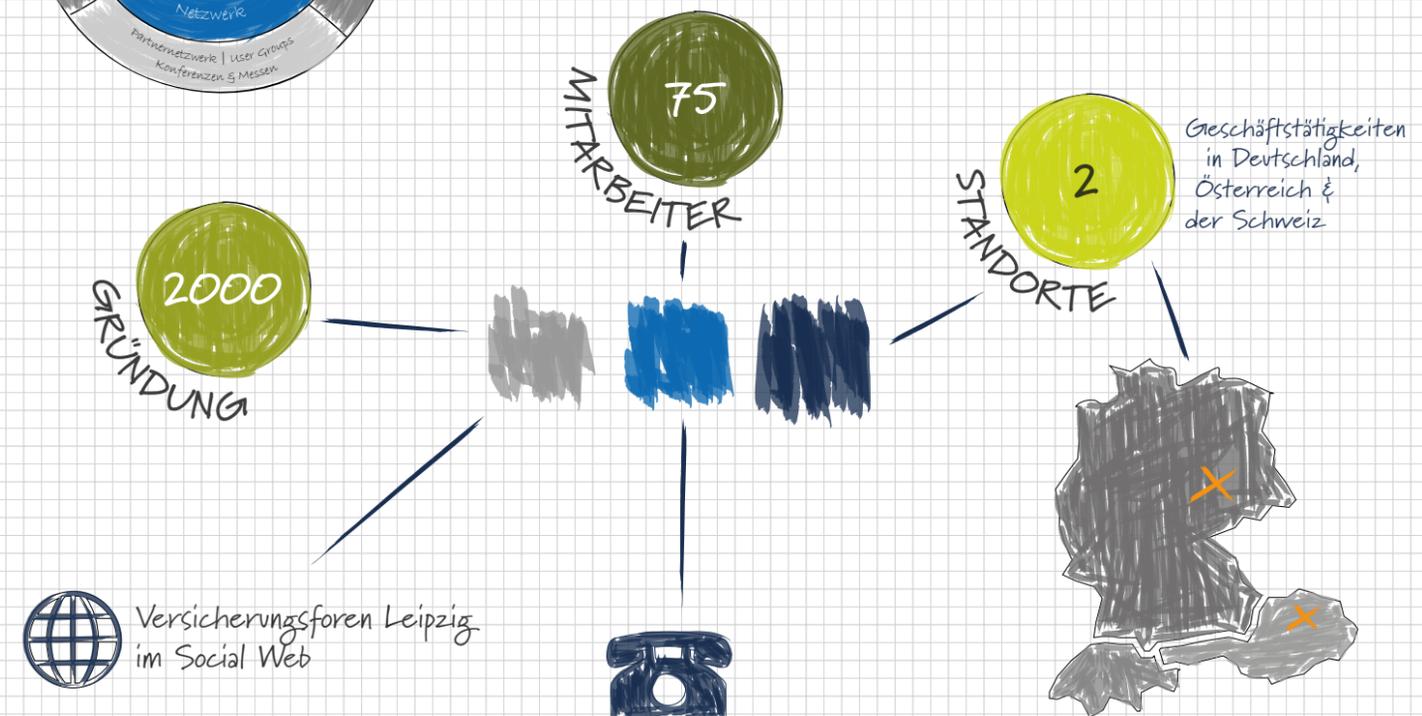


## Die Versicherungsforen im Profil

Im Fokus unserer Arbeit stehen Themen aus allen Wertschöpfungsstufen von Versicherungsunternehmen



- Produktmanagement
- Telematik
- Schnittstelle Kunde
- Solvency II
- Aktariat
- Versicherungsbetrug
- Risikomanagement
- Vertrieb
- Datenschutz
- Digitalisierung
- InsurTech
- Smart Home
- Versicherungs-IT
- Social Media
- Innovation
- Schadenmanagement
- Beschwerdemanagement



[blog.versicherungsforen.net](http://blog.versicherungsforen.net)

[twitter.com/versicherungsfl](https://twitter.com/versicherungsfl)

[facebook.com/versicherungsforen](https://facebook.com/versicherungsforen)

[xing.to/versicherungsforen](https://xing.to/versicherungsforen)

[youtube.com/versicherungsforen](https://youtube.com/versicherungsforen)

Kontakt

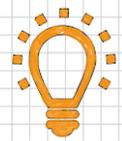
Versicherungsforen Leipzig GmbH | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988-0

F +49 341 98988-9199

E [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net)

I [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)



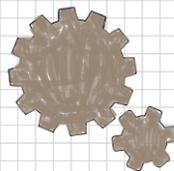
## Forschung & Entwicklung

### Wollen Sie mit uns arbeiten?

Wir erkennen und analysieren die Entwicklungen in der Versicherungswirtschaft und in ihrem Umfeld, um sie in strategische und konkrete fachliche Anforderungen zu übersetzen und gemeinsam mit unseren Kunden individuelle Handlungsoptionen zu erarbeiten.

### Trendforschung & Strategieberatung

Im Rahmen unserer Trendanalysen identifizieren und beobachten wir relevante Trends, setzen sie miteinander in Beziehung und bewerten sie hinsichtlich ihrer Auswirkungen, Chancen und Risiken für die Versicherungswirtschaft. In einem individuellen Beratungsansatz entwickeln wir Zukunftsszenarien und leiten daraus Handlungsfelder ab. In diesem Geschäftsfeld arbeiten wir eng mit den Digital Impact Labs Leipzig zusammen und kombinieren so fundiertes Methodenwissen und tiefgreifende Branchenexpertise.



### Innovationsprojekte

Egal, ob Kundenzentrierte Produktentwicklung, Digitalisierungsstrategie oder der Shift zur Arbeitswelt 4.0: Wir helfen Ihnen, Ihre Innovationsprojekte methodisch und fachlich fundiert zu verwirklichen.



### Studien & Umfragen

Jede Forschungsfrage verlangt nach individuellen Antworten und einem individuellen Weg, diese zu finden. Wir helfen dabei, im Rahmen von Studien oder Vorstudien für größere Umsetzungsprojekte branchenrelevante Themen zu erschließen.

- Die Zukunft der Kompositversicherung
- Assekuranz 4.0 - Versicherungen im digitalen Dreieck
- Maklerbestandsverkauf

## Netzwerk

### Wollen Sie sich mit uns austauschen?

Wir inspirieren und motivieren die Versicherungswirtschaft zu Wissenstransfer und Kooperationen und bieten Zugang zum größten unabhängigen deutschsprachigen Branchennetzwerk.

### Forenpartnerschaft



FORENPARTNER IM NETZWERK

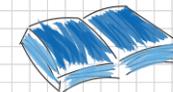


START-UPS IM NEW PLAYERS NETWORK



Treffen Sie die Branche auf unserem Partnerkongress – dem größten Netzwerktreffen der Assekuranz.

Bauen Sie Wissen auf und aus



Präsentieren Sie Ihr Unternehmen



Profitieren Sie von Sonderkonditionen

### Veranstaltungen

Unsere themenspezifischen Veranstaltungen greifen die aktuellen Fragestellungen der Branche auf.

#### 33 User Groups

Intensive Gespräche, ausgiebige Diskussionen und Workshops stehen im Fokus der Arbeitstreffen unserer User Groups.



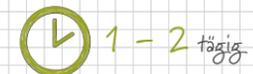
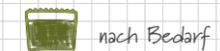
mind. zu 75% aus Versicherungsunternehmen



Best Practice Vorträge & Trends aus der Praxis

#### Seminare & Workshops

Fundiertes Wissen zum Versicherungsmarkt oder zu einzelnen Spezialthemen vermitteln unsere Aus- und Weiterbildungsangebote.



Arbeitsphasen zur Bearbeitung der Inhalte

#### 3 Messekongresse

Mit unseren Messekongressen bieten wir Ihnen die Möglichkeit, sich themenfokussiert über die neuesten Entwicklungen und Trends der Branche zu informieren und sich zeitgleich im Rahmen einer Ausstellermesse einen Überblick über die große Bandbreite der Dienstleistungsangebote zu verschaffen.

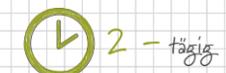
1 x pro Jahr / 2-tägig / 150 - 1300 Teilnehmer

großer Ausstellerbereich / Keynotes, Fachforen und Pitches

THEMEN: Schadenmanagement & Assistance, IT für Versicherungen, Kundenmanagement

#### 14 Fachkonferenzen

Fachvorträge, Erfahrungsberichte aus den Versicherungsunternehmen sowie Beiträge zu aktuellen Forschungsergebnissen und ausreichend Raum für Diskussionen – dieses Set bieten Ihnen unsere Fachkonferenzen.



spannende Vorträge und Diskussionen

# 360 Gewusst?

einfach informieren

**Wer sich einfach über  
alle Neuigkeiten der  
Versicherungsforen Leipzig  
informieren will, abonniert am besten  
unseren kostenfreien Newsletter.**

[www.versicherungsforen.net/newsletter](http://www.versicherungsforen.net/newsletter)

