

# Fahrtrichtung bekannt

**Wo die Reise in etwa hingehet, ist bekannt. Einige sind bereits auf dem Weg, andere verharren an der Startlinie. Doch die digitale Transformation betrifft nicht nur Versicherungsgesellschaften, sondern auch die Broker.** Jolanda Brühwiler

Mit der Computertechnologie im letzten Jahrhundert hat eine neue Weltgeschichte begonnen. Immer wieder kamen neue Kapitel hinzu und boten Stoff für weitere. Vom ersten Computer 1935, der gerade mal eine Multiplikation pro Sekunde durchführen konnte, über die Grossrechner, die Personal Computer und die ersten tragbaren Telefone bis hin zum Internet und den kleinen Alleskönnern namens Smartphones. Das Kapitel Digitalisierung hätte zwar schon vor längerer Zeit Einzug in das Buch halten können, doch die Konsequenzen daraus werden erst jetzt richtig sicht- und spürbar. Es vollzieht sich ein regelrechter Wandel quer durch alle Wirtschaftszweige. Und es trifft alle. Die Musik- und Fotobranche bekam dies bereits intensiv zu spüren, Zwischenhändlern weht aktuell ein harter Wind entgegen und auch Versicherungsgesellschaften rücken in den Fokus. Wie immer die Geschichte zu Ende geht und wie viele FinTechs auch immer in den Markt drängen. Mit der Digitalisierung steht die gesamte Wirtschaft an der Schwelle einer der grössten Veränderungen in der Geschichte.

## Die richtigen Fragen stellen

Es braucht keine Studien, um festzustellen, dass Geschäftsmodelle grundlegend überdacht und auf zusätzliche oder neue Beine gestellt werden müssen. Wir alle stecken selbst inmitten der Veränderung und sind meist auch die viel beschriebenen Konsumenten, die anspruchsvoller werden, Transparenz fordern, Anbieter wechseln, dank des Internets günstiger einkaufen und Zwischenhändler aus-



**Die Digitalisierung fordert eine neue Sichtweise auf die Dinge.**

schalten. Dass die Margen und die Profitabilität eingebrochen sind, neue Dienstleistungen und Produkte schneller auf den Markt kommen müssen und die Regulierungsflut immense Kosten verursachen, sind Tatsachen, die nicht von der Hand zu weisen sind. Aufgrund dessen könnte es eine Chance sein, die Digitalisierungsstrategie in den Fokus zu setzen und grundlegende Fragen neu zu beantworten. Sind die Bedürfnisse der Kunden bekannt und sind die Angebote wirklich darauf ausgerichtet? Können beispielsweise

### Convent

IG B2B for Insurers + Brokers führt am 9. November 2015 den 2. Broker-Convent durch. Hauptthema: Wie weit fortgeschritten ist die Digitalisierung im Brokermarkt und wie wird diese die Branche verändern? Weitere Informationen ab ca. Juli unter: [www.igb2b.ch](http://www.igb2b.ch)

Schadensmeldungen auf dem Smartphone gestartet und nahtlos auf dem Tablet abgeschlossen werden? Was für Möglichkeiten bietet einer Versicherungsgesellschaft die Zukunftsvision vom Internet der Dinge? Sind die Daten so aufbereitet, dass ein Kunde diese nur einmal eingeben muss? Kann die eingesetzte Software den Markterfolg weiter garantieren? Steht ein branchenfremdes, Technologie-affines sowie alters- und interessengemischtes Sparring-Team zur Verfügung, um das Geschäftsmodell aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten und neue Geschäftschancen aufzuspüren? Was können wir aus dem Wandel in der Foto- und Musikindustrie sowie dem Handel lernen? Diese Fragen gelten nicht nur den Versicherungsgesellschaften, sondern auch den Maklern.

### Segel neu setzen

Jede Münze hat zwei Seiten. Auch die Digitalisierung. So, wie wir behaupten können, dass uns noch

nie so viel Wissen zur Verfügung stand wie heute, so sicher ist es leider auch, dass sich viele Zwischenhändler etwas einfallen lassen müssen, um im Markt bestehen zu können. Insbesondere für Makler, als Mittler zwischen Kunde und Versicherungsgesellschaft, werden bei allen Beratertätigkeiten der Onlinezugriff auf Daten, verschiedene Leistungsumfänge, neue Versicherungsprodukte, Preisvergleiche, Verträge etc. in Zukunft unumgänglich, um schnell und kundenorientiert arbeiten zu können. Dies setzt voraus, dass entsprechende Softwaretools den Alltag erleichtern und Kundendaten elektronisch, sauber, aktuell und zentral vorhanden und abrufbar sind, damit die Vertrauensbasis, die über Jahr hinweg erarbeitet wurde, weiterhin bestehen bleibt. Gemäss Meinrad von Reding, Geschäftsführer der Interessengemeinschaft Business-to-Business (IGB2B) for Insurers + Brokers sind sich die Broker bewusst, dass die Digitalisierung ihre Arbeit direkt beeinflussen wird. Nun gehe es darum, Geschäftsmodelle und Prozesse für die digitale Welt fit zu machen und die damit verbundenen Vorteile zu nutzen. Ziel der IG B2B sei es, Broker wie Versicherer bei diesem Wandel zu unterstützen, etwa durch die Entwicklung branchenweiter Standards für den elektronischen Geschäftsverkehr im Brokermarkt.

Im Anschluss an diesen redaktionellen Artikel publizieren folgende Firmen ihren Publi-Interview-Beitrag:  
**winVS Software AG**

# Digitalisierung im Versicherungsmarkt

**Potenziale und neue Handlungsfelder – der Schweizer Versicherungsmarkt im Wandel.**



**Pascal Iten**

CEO der winVS software AG, diese ist der führende Anbieter von Versicherungsmaklersoftwarelösungen im Schweizer Markt.

## **Welche Chancen und Risiken bietet die zunehmende Digitalisierung in der Versicherungsbranche für Gesellschaften, Broker und Kunden?**

Die Digitalisierung erscheint zwar als rein technisches Thema – ist aber branchenübergreifend. Dieser Technologiewandel bringt weitreichende Veränderungen und birgt Potenziale in allen Bereichen. Bezüglich dieser Entwicklung steht die Versicherungsbranche ganz am Anfang. Wir als Anbieter für Versicherungsbrosersoftware sowie Technikdienstleistungen haben die Aufgabe, diesen Wandel zu gestalten und neue Technologien nutzbringend einzusetzen. Digitalisierung bedeutet nicht einfach Geschäftsprozessoptimierung, sondern neue Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsfelder zu entdecken.

**Durch die intensive Nutzung digitaler Medien sind Versicherungsnehmer immer besser über Angebote am Markt informiert. Dadurch**

## **wird Konkurrenz deutlich angekurbelt. Wie sehen Sie die Zukunft in der digitalisierten Versicherungswelt?**

Veränderungen und Wandel bringen in jeder Hinsicht Chancen und Risiken. Es ist unstrittig, dass immer mehr Versicherungsnehmer neue digitale Kommunikationskanäle gezielt nutzen. Die sogenannten hybriden Kunden, welche diese Kanäle verstärkt nutzen wollen, sind ein stark wachsendes Segment. Sie informieren sich auf Webseiten, auf personalisierten Informations- bzw. Self-Service-Portalen, möchten aber auf das persönliche Gespräch mit dem Broker nicht verzichten. Hier gilt es, sich als Brokerunternehmen diesem Kundenverhalten angepasst vorzubereiten sowie die technischen Voraussetzungen bereitzustellen. Dieser Wandel bedeutet für den Broker, dass er zunehmend sehr gut informierte Kunden antrifft. Dennoch wird die Brokerdienstleistung und Beratungstätigkeit auch in Zukunft unverzichtbar sein, da reine Information nicht mit Broker Knowhow gleichzusetzen ist.

## **Schafft die Digitalisierung im Brokeralltag Freiräume oder wachsen Risiken wegen der Abhängigkeit von IT?**

Als Anbieter von Technologien müssen wir dafür sorgen, dass die IT die Arbeit erleichtert und neue Möglichkeiten geschaffen werden. Moderne Anwendungen wie winVS next nähern sich diesem Ideal zusehends, da sie das gesamte virtuelle Spektrum abdecken.

Der Wandel hin zur Digitalisierung bedingt im Versicherungsmarkt

vermehrt Normierung und Standardisierung, um Potenziale übergreifender Prozesse nutzbar zu machen. Standards werden bezüglich Daten- und Informationsaustausch zwischen Geschäftspartnern erforderlich. Die Digitalisierung bietet die Chance, Verwaltungsprozesse schlank zu gestalten und Bürokratie abzubauen.

## **Welche Risiken bez. Datenschutzbestimmungen und Informationsüberflutung resultieren aus der Digitalisierung?**

Die Gewährleistung von Datenschutz fordert sichere IT-Infrastrukturen. Für die Sicherheit digitaler Daten sind verschlüsselte Übertragungswege von zentraler Bedeutung, sowie Verschlüsselungen und Digitale ID's wie z.B. Suisse ID für die Kommunikation. Durch die immer grössere Verbreitung des Cloud Computing und die zunehmende Vernetzung, unter anderem durch neue Technologien und Online-Services, müssen sich Mindeststandards zum Schutz elektronischer Geschäftsprozesse etablieren.

Die angesprochenen Themen wie Datenschutzbestimmungen oder Überflutung von Informationen sind wichtige Fragen, die aber nicht nur einzelne Berufszweige, sondern die Gesellschaft an sich betreffen. Dafür gilt es übergreifend sinnvolle Antworten zu finden und Rahmenbedingungen zu schaffen.

**Welche Trends beobachten Sie, von denen speziell Versicherungsbroker und Vermittler in Zukunft profitieren könnten? Welche Entwick-**

## **lungen sollten Broker im Auge behalten?**

Durch Interventionen verschiedener Akteure kommt laufend mehr Bewegung in die Digitalisierung des Schweizer Versicherungsmarktes. Dank neuen technischen Möglichkeiten verändern sich die Geschäftsprozesse und neue Modelle entstehen. Zum einen organisiert sich die Branche in der IGB2B, um so die Digitalisierung selber in die Hand zu nehmen und sich zu reformieren. Dies ist zwingend nötig. Geschieht dies nicht, besteht die Gefahr, durch innovative Konkurrenz mit neuen Geschäftsmodellen aus dem Markt verdrängt zu werden.

Zum anderen geht der Trend klar in Richtung Transparenz. Der Kunde ist dank der Digitalisierung zunehmend gut informiert und hat einen hohen Informationsbedarf. Um diesem Trend zu entsprechen, muss für hohe Transparenz gesorgt werden. Dies kann beispielsweise durch Kundoportale oder Apps sein, durch die der Kunde jederzeit Einsicht auf Prozesse nehmen kann, ohne dass dies der täglichen Arbeit der Berater zusätzlichen Aufwand generiert.

Wir sind der Überzeugung, unseren Kunden für all diese Anforderungen und Trends mit winVS next das ideale Instrument zur Verfügung zu stellen!

**winVS**  
software

## **winVS software AG**

Haldenstrasse 5  
CH-6340 Baar  
Telefon +41 41 747 04 04  
Fax +41 41 747 04 05