

Digitalisierung: Der Altbau IT muss saniert werden

Legacy-Systeme, Anwendungen, die auf veralteten Programmiersprachen laufen, gesetzliche Rahmenbedingungen und Kostendruck – die Versicherungs-IT kämpft nach wie vor mit zahlreichen Herausforderungen. Auch der Anpassungsdruck auf die bestehenden Geschäftsprozesse und IT-Systeme wächst dadurch weiter. Wie die Assekuranz mit diesen Entwicklungen umgeht, wurde beim siebten Messekongress „IT für Versicherungen“ am 24. und 25. November 2015 der Versicherungsforen Leipzig diskutiert.

Unter der fachlichen Leitung von Prof. Dr. Volker Gruhn, Universität Duisburg-Essen und Dr. André Köhler, Geschäftsführer der Softwareforen Leipzig, diskutierten über 350 Teilnehmer auf der Veranstaltung im Congress Center Leipzig auf der Leipziger Messe die aktuellen Themen der Versicherungs-IT, wie Kundenschnittstellen, Prozessautomatisierung und Vertriebssysteme.

„Wann gehen wir zum Arzt?“ fragte Dr. Volkmar Weckesser (Gothaer Systems GmbH) in der Eröffnungkeynote der Veranstaltung. Die Antwort – meist erst, wenn es weh tut – lässt sich zwar auf die IT übertragen, führt in diesem Fall jedoch nicht zu dem gewünschten Ergebnis. In der IT gilt es nämlich, nicht erst zu handeln, wenn Probleme auftauchen, sondern sich frühzeitig um die Modernisierung und Aktualität der Systeme zu kümmern. Im Kontext der Digitalisierung gab Weckesser weiterhin zu bedenken, dass diese nicht zwingend bei der IT beginnen sollte, sondern auf der Geschäftsseite und die Prämisse dabei sei, die IT als Enabler für die identifizierten Problemfelder zu sehen.

Unter dem Schlagwort Digitalisierung – so phrasenhaft es auch mittlerweile sein mag – lassen sich viele aktuelle Herausforderungen der Versicherungsbranche zusammenfassen. Dies wurde in den Vorträgen und Diskussionen des Messekongress „IT für Versicherungen“ in Leipzig mehr als deutlich. „Ein durchgehendes Thema auf diesem Messekongress war die Frage, wie es gelingen kann, die Versicherungs-IT ins digitale Zeitalter zu katapultieren“, fasst Dr. André Köhler zusammen. „Das dafür eine dringende Notwendigkeit besteht, darüber sind sich alle einig. Über den Weg dahin, über die notwendige Geschwindigkeit und die Chancen und Risiken auf diesem Weg gibt es aber noch viel Diskussionsbedarf.“ Da Digitalisierung nicht nur ein Teil(-bereich) der IT ist, sondern der ganzen Unternehmenskultur, ist eine Gesamtstrategie für die Digitalisierung unbedingt notwendig. Nicht in allen Teilbereichen von Versicherungen wird Digitalisierung gleich gut funktionieren, doch die Assekuranz kommt an diesem Thema nicht mehr vorbei.

Einhergehend mit der zunehmenden Digitalisierung der Gesellschaft war das zweite große Diskussionsthema des Messekongresses der Kunde und sein sich änderndes Verhalten. Die Ansicht, dass man früher ganze Kundengruppen versicherte, heute aber in einzelnen, individuellen Kunden denken muss, hat sich mittlerweile verbreitet. Dr. Martin Zsohar (Münchener Verein) betonte in diesem Kontext auch den Wunsch des Kunden, sein individuelles Produkt erhalten zu können, wie er es in anderen Branchen (z.B. Automobil) gewohnt ist. Dort sei es trotz Massenproduktion möglich, jedes Produkt nach den individuellen Wünschen und Anforderungen der Kunden zu konfigurieren. Im Unterschied zu früher sind Kunden heute zudem extrem gut informiert und möchten seitens des Vertriebs umfassend und ehrlich beraten werden. Dies gilt es mit der IT bestmöglich zu unterstützen.

Wie sich Loyalität von Kunden, aber auch von Mitarbeitern gewinnen lässt, versuchte Prof. Tim Bruysten (Mediadesign Hochschule Düsseldorf) in seiner Keynote aufzuzeigen. Abgeleitet von der Spieltheorie und dem Gamificationansatz sieht er hohes Potenzial für die Kunden- und

Mitarbeitermotivierung in der Übertragung von Gaming-Erkenntnissen auf die reale (Geschäfts-)Welt. Autonomie bei der Arbeit, nicht-monetäre Belohnung für Zielerreichung sowie Bedeutung der eigenen Arbeit im Unternehmen sind dabei die drei wichtigsten Punkte, die Unternehmen berücksichtigen sollten.

Erfahrungsberichte kamen beim diesjährigen Messekongress unter anderem aus den Häusern der Signal Iduna, der HanseMerkur Versicherung, der Heidelberger Leben, der CosmosDirekt und der Versicherungskammer Bayern sowie der Württembergischen Gemeinde-Versicherung.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.assekuranz-messekongress.de/it

Pressekontakt:

Katharina Thiemann

Telefon: +49 341 98988-224

E-Mail: katharina.thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Internet: www.versicherungsforen.net

Über Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.