

IT-TRENDS AM POINT OF SALE 2018

Technologien und steigende Innovationsbereitschaft bestimmen die Trends am Point of Sale

Oldenburg, 5. Februar 2018

*Innovationsbereitschaft steigt +++ Technologieorientierung (Blockchain, KI) wächst
+++ Harte Digitalisierungstrends haben Bestand: Standards und Prozessoptimierung
+++ Mobile Apps verlieren an Bedeutung +++ Social- und Multimedia abgehängt*

Technologische Innovationen und IT-basierte Trends treiben die Entwicklungen an den Points of Sales & Service wieder deutlich stärker als die Aktivitäten der InsurTech-Szene. Der BISS IT-Trends-Indikator (die gewichtete Bedeutung aller IT-Trends für den Versicherungsvertrieb) steigt deutlich von 59% im Vorjahr auf 67%. Doch alle Trends, die mit InsurTechs assoziiert wurden, wie mobile Versicherungsordner oder Kurzfrist- und Ausschnittsversicherungen per App, fallen stark in der Bedeutungseinschätzung der befragten Experten. Die Entzauberung der InsurTechs führt zu einer Rückbesinnung auf die Kernaufgaben der technologiegetriebenen Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft, allerdings jetzt mit mehr Lust zur Innovation.

Die Ergebnisse der neuesten BISS-Expertenbefragung zu den IT-Trends an den Points of Sales & Service der Versicherungswirtschaft lassen sich teilweise als Ernüchterung über die mangelnde Disruptionsfähigkeit, besonders an der Kundenschnittstelle, interpretieren. Dennoch hat die InsurTech-Welle Veränderungen ausgelöst. Die Bereitschaft sich mit neuen Technologien auseinanderzusetzen, auch ohne einen konkreten Business Case vorweisen zu können, das Sponsoring von Innovationslaboren und nicht zuletzt die Investitionen in Neugründungen gerade durch die etablierten Versicherer wäre vor wenigen Jahren kaum vorstellbar gewesen. Die Versicherungswirtschaft wurde bisher nicht neu erfunden, doch der Impuls zur Verstärkung der Digitalisierungsanstrengungen wird deutlich.

Im Fokus der befragten Experten stehen auch wieder die klassischen Themen der Digitalisierung, wie die stärkere Verzahnung von Innen- und Außendienst, verstärkte Schnittstellenangebote an externe Partner und konkrete Prozessoptimierungen wie die Risikoprüfung am Point of Sale. Währenddessen verlieren typische InsurTech-Angebote, die primär den Endkunden adressieren, wie Mobile Apps in allen Spielarten. Aus Sicht der Experten haben nur Kundenportale und Beratungsautomation für die Kundenschnittstelle wachsende Bedeutung.

Während die Rahmenbedingungen der Umsetzung im Hinblick auf den Einsatz von Normen und bewährten Softwareeinsatzszenarien ("Buy and Customize" als Stichwort) stabil bleiben, ist das Interesse an technologischen Innovationen deutlich gewachsen. Exemplarisch zu sehen an der generellen Bedeutungsein-



schätzung von 75% für die Blockchaintechnologie, obwohl nur 52% einen konkreten Einsatz im Versicherungsbereich (bei Smart Contracts) für wichtig erachten.

Die erste, vertriebsorientierte InsurTech-Welle hatte die Versicherungswirtschaft deutlich verunsichert. Diese siebte BISS-Expertenumfrage zu den IT-Trends im Versicherungsvertrieb zeigt, dass die Phase der Neuorientierung einerseits zu mehr Innovationsbereitschaft der etablierten Player führt und andererseits die vorhandenen prozessorientierten Digitalisierungsbemühungen stärkt. Beides sind Voraussetzungen für die Zukunftssicherung der Branche. Allerdings war eine wichtige Erkenntnis aus der InsurTech-Hype, dass die Kundenschnittstelle ein deutliches Update verträgt, um Versicherungen nicht nur für junge Kunden attraktiver zu machen. Diese Erkenntnis sollte nicht verloren gehen in Zeiten, in denen Amazon und Google den Versicherungsmarkt wieder neu entdecken.

Über die Umfrage IT-TRENDS AM POINT OF SALES 2018

"IT-Trends an den Points of Sales 2018" in der Versicherungswirtschaft ist eine Expertenbefragung der BISS GmbH, die im Dezember 2017/Januar 2018 zum siebten Mal durchgeführt wurde. Die Befragung ist nur auf Einladung zugänglich. Die Beantwortung der Fragen erfolgt anonym. Teilgenommen haben dieses Mal 52 Experten aus Versicherungs-, Vertriebs- und Beratungsgesellschaften, etwa zu 40% aus den Bereichen Vertrieb/Marketing/Beratung und zu 60% aus den Bereichen IT/BO. Etwa die Hälfte der Befragten war in Führungsfunktionen tätig, die andere Hälfte waren Fachexperten oder Berater.

Obwohl die Auswahl und Anzahl der Teilnehmer bei einer Expertenbefragung keine statistische Repräsentativität ermöglichen, haben sich die Ergebnisse immer wieder als zuverlässige Trendaussagen besonders engagierter und sachkundiger Fach- und Führungskräfte erwiesen.

Die Studie wird jährlich wiederholt und die detaillierten Ergebnisse den befragten Experten sowie den Teilnehmern der **Konferenz „IT-Trends im Kundenmanagement 2018“ am 13. März 2018 in Köln** zur Verfügung gestellt. Mehr zu dieser Veranstaltung und eine **Anmeldemöglichkeit** finden Sie unter <http://www.biss-net.com/special.conferenceregistration.jsp>

An dieser Stelle gilt unser herzlichster Dank den Befragungsteilnehmern für ihre Mitarbeit!

Über BISS

Die BISS GmbH entwickelt seit über 25 Jahren Produktlösungen für alle Points of Sales & Service von Versicherern und Finanzdienstleistern. BISS Produktlösungen zeichnen sich durch hohe modulare Verfügbarkeit, umfangreiche Funktionalität und spezifische Konfigurierbarkeit aus. Darüber hinaus berät BISS bei der Integration der Produktlösungen in vorhandene Systemlandschaften. Als Branchenspezialist bietet BISS einerseits die Sicherheit von in der Praxis bewährten Lösungen und andererseits die Möglichkeit, Funktionalitäten, Prozesse und technische Eigenschaften genau auf die Unternehmensanforderungen abzustimmen.

PRESSEKONTAKT

Bernhard Schneider
Leiter Vertrieb & Marketing
BISS Gesellschaft für Büroinformationssysteme mbH
Marie-Curie-Str. 4
D-26129 Oldenburg
Tel: +49 (0)441 36 10 76 - 0
Fax: +49 (0)441 36 10 76 - 99
bernhard.schneider@biss-net.com
www.biss-net.com

