

EXPERTENBEFRAGUNG „IT-TRENDS AM POINT OF SALES 2015“

Die Rückbesinnung auf die harten Themen am Point of Sales

Bedeutung der Vertriebs-IT steigt wieder +++ Innovationsfokus auf Nutzen +++ Prozessoptimierung bleibt Topthema +++ Umsetzungskonzepte immer wichtiger

Oldenburg, 24. Februar 2015

Prozessoptimierung, Management- und Verkaufsunterstützung, dies sind die „harten“ und klassischen Themenfelder, auf die sich IT-Unterstützung für die Points of Sales & Service (PoSS) in der Versicherungswirtschaft in der nächsten Zeit wieder verstärkt konzentrieren wird. Mobile IT und New Media sind nicht vorbei, werden aber selektiver und – so steht zu vermuten – stärker unter Kosten-Nutzen-Aspekten eingesetzt. Doch das Tal der notwendigen Enttäuschung, die häufig auf die Euphorie folgt, scheint durchschritten. Die durchschnittliche Experteneinschätzung der Bedeutung von IT-Trends für den Vertrieb (der BISS-IT-Trends-Indikator) steigt wieder auf 59% nachdem er 2014 vom Euphoriehoch von 62% (2013) auf 54% gefallen war.

MOBILE APPS: WO LIEGT DER NUTZEN?

Bereits im letzten Jahr war die Bedeutung von Mobile Apps, die sich an (End-) Kunden oder die Vertriebsmitarbeiter wenden, stark zurückgegangen. Nun scheint sich das Bild weiter auszudifferenzieren. **Mobile Apps für Kunden** generell betrachten nur noch 17,5% der Befragten als wichtigen Trend. Offen bleibt, ob es an den Themen als solchen oder der Umsetzung lag. Angesichts der sicher steigenden Bedeutung von Kundenbindung und Service generell könnte die Suche nach neuen Ansätzen durchaus lohnen.

Mobile Apps für den Außendienst fokussieren sich auf die Themen Kundenberatung (75% „wichtig“ oder „sehr wichtig“) und Schaden (65%). Besonders wenn man die wachsende Verbreitung von mobilen Unterschriftenlösungen berücksichtigt, sind in diesen beiden Bereichen die Sinnhaftigkeit und die Steigerung der Prozesseffizienz offenkundig.

SOCIAL & MULTIMEDIA: LICHT UND SCHATTEN

Aber auch hier setzt sich eine **differenzierte Betrachtungsweise** durch. **Multi-media**-Applikationen in der Kundeninformation und -beratung online ist mit über 80% Bedeutung eines der Topthemen, aber auch offline, z.B. in der persönlichen Beratung oder SB-Terminals, wird Multimedia mit 65% eine überdurchschnittliche



Bedeutung eingeräumt. Auch der Trend „Ortsunabhängige Beratung durch Chat und/oder Video“ entwickelt sich positiv: Insgesamt könnte sich hier also durchaus so etwas wie eine elektronische Optimierung des Beratungs- und Verkaufsprozesses als solchem andeuten.

PROZESSOPTIMIERUNG BLEIBT PFLICHTPROGRAMM

Prozessoptimierung in Service- und Administrationsprozessen bleibt – trotz aller wechselnden Moden – die **Konstante unter allen IT-Trends** an den Points of Sales & Service. Die stärkere Verzahnung und Integration von Außen- und Innendienst/Service ist seit Beginn unserer Umfrage 2011 mit Werten von über 90% das Topthema. Als Teil des Langfristprojektes einer 360°-Sicht auf den Kunden bleibt dieser Trend eines der wichtigsten Themen der Versicherungswirtschaft.

Aber auch mit den Trends „Risikoprüfung am Point of Sales“, „Integration von Services in Maklerverwaltungssysteme“ und „B2B-Schnittstellen“ hat sich seit Jahren die Optimierung klassischer Administrationsprozesse als Toptrend fest etabliert.

STRATEGIEN, KONZEPTE, TOOLS: DAS „WIE“ DER UMSETZUNG BLEIBT SPANNEND

In diesem Jahr wurde zum ersten Mal explizit nach **technischen Rahmenbedingungen** der Entwicklungen am und für den Point of Sales & Service gefragt.

Bisher hatten wir lediglich die Haltung zur **Online-/Offline-Verfügbarkeit** von Anwendungen betrachtet. Die in den letzten Jahren populäre Ansicht, dass „always online“ die alleinige Zukunft sei, hat sich weiter abgeschwächt: Nur 5 % der Befragten sehen keinerlei Funktionen offline sinnvoll an.

Weitere wichtige Erkenntnisse:

Zumindest einige **Mobile IT-Trends** haben sich dauerhaft etabliert, doch auf welche (und wie viele!) technische Plattformen müssen wir uns einstellen? Nicht zuletzt eine gewichtige Kostenfrage! Die Antwort ist nicht eindeutig. Apples iOS liegt zwar weiterhin vor Android, nur ganz vorne sehen die befragten Experten WebApps in HTML5 bzw. hybride Anwendungen. Aber die Hälfte der Befragten möchte auch Windows Mobile nicht vorzeitig abschreiben.!

Der Einsatz von **Daten- und Prozesstandards** ist mittelfristig die Voraussetzung für den verstärkten Einsatz von Outsourcing und Standardsoftware und ist in der Zusammenarbeit mit externen Partnern, wie Maklern oder Dienstleistern fast vollständig akzeptiert.

In der gesamten IT-Branche sind **Big Data und Business Intelligence** weiterhin Themen mit hohem Aufmerksamkeitswert. Die befragten Experten sehen die Bedeutung für die Optimierung des Kundenmanagements/CRM als hoch an (82,5%), für den Einsatz zur Optimierung der Vertriebseffizienz liegt der Wert aber nur geringfügig niedriger.

Die Frage aller Fragen im Umfeld der Versicherungs-IT ist und bleibt „**Make or Buy?**“. Die Entwicklung von Individuallösungen (Make-Strategie) findet nur bei einer Minderheit (27,5%) Befürworter. Ein gemischter Ansatz im Sinne von Buy and Customize wird erwartungsgemäß mit fast 80% als am wichtigsten eingeschätzt. Aber immerhin 60% sehen im Einsatz von Standardsoftware am Point of Sales einen ebenfalls wichtigen Trend: Entweder ein weiteres Anzeichen für die





mentale Abkehr von der Make-Strategie oder eine Unterschätzung der Integrationsaufwände bei PoSS-Standardanwendungen?

EINLADUNG ZUR DISKUSSION

Um diese und weitere Themen der IT-Unterstützung im Versicherungsvertrieb zu diskutieren, findet für Versicherungsexperten am 17. März 2015 zum vierten Mal die Konferenz „**IT-Trends im Kundenmanagement 2015**“ in Köln statt. Das Programm und die Möglichkeit zur Anmeldung stehen Ihnen unter

<http://www.biss-net.com/special.conferenceregistration.jsp>

zur Verfügung. Die Teilnehmer erhalten unter anderem die vollständigen Befragungsergebnisse.

Unabhängig davon schätzen wir Ihr Feedback und Ihre Anregungen zu dieser und künftiger Befragungen und stellen Ihnen die Ergebnisse und Überlegungen zu deren Konsequenzen gern in **Gesprächen oder Workshops in Ihrem Hause** vor.





Über die Studie IT-TRENDS AM POINT OF SALES 2015

Die Studie "IT-Trends an den Points of Sales 2015" in der Versicherungswirtschaft ist eine Expertenbefragung der BISS GmbH, die im Dezember 2014/Januar 2015 zum vierten Mal durchgeführt wurde. Die Befragung ist nur auf Einladung zugänglich. Die Beantwortung der Fragen erfolgt anonym.

Teilgenommen haben 40 Experten aus Versicherungs-, Vertriebs- und Beratungsgesellschaften, etwa zur Hälfte aus den Bereichen Vertrieb/Marketing/Beratung bzw. IT/BO. Etwa 70% der Befragten waren in Führungsfunktionen tätig, knapp 30% waren Fachexperten.

Obwohl die Auswahl und Anzahl der Teilnehmer bei einer Expertenbefragung keine Repräsentativität bedeuten, haben sich die Ergebnisse immer wieder als zuverlässige Trendaussagen besonders engagierter 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 2015“ am 17. März 2015 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 herzlicher Dank den Befragungsteilnehmern für ihre Mitarbeit!

Über BISS

Die BISS GmbH entwickelt seit über 20 Jahren – auf der Basis multifunktionalen Software-Frameworks B-Wise – umfangreiche maßgeschneiderte Lösungen für die Points of Sales and Service von Versicherungsunternehmen und Finanzdienstleistern. Zum Leistungsspektrum gehören zudem Systemintegration und Beratung. Als Branchenspezialist bietet BISS einerseits die Sicherheit einer in der Praxis bewährten Software-Plattform und andererseits die Möglichkeit, Funktionalitäten, Prozesse und wichtige technische Eigenschaften genau auf die spezifischen Anforderungen 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

