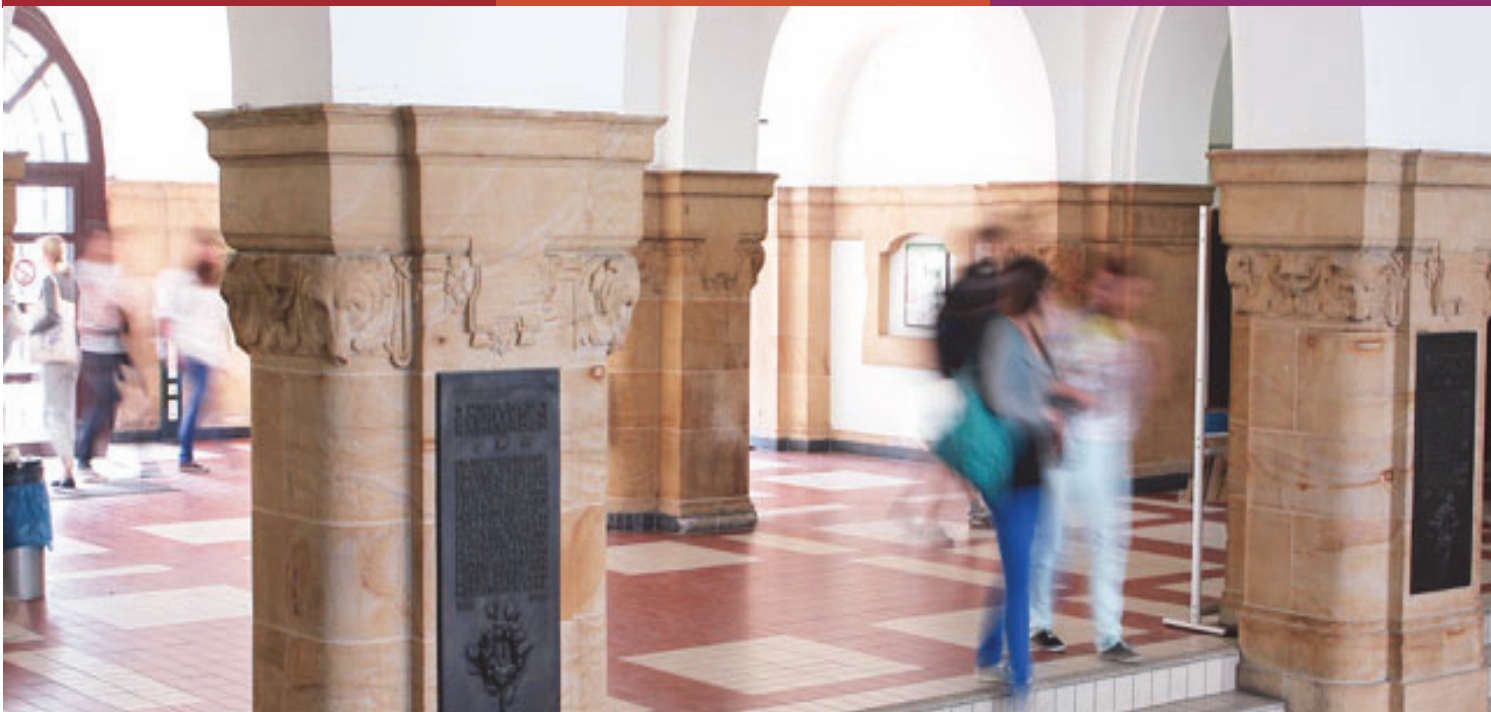




Das Erlebnis "Versicherung" in der digitalen Welt

InsurTech 101 der InsurTech Week 2018

Köln, 4. Juni 2018

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 1

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Agenda

Im Vogelflug: Was ist eine Versicherung?

Eine Nahaufnahme: Das Erlebnis "Versicherung" in der digitalen Welt

Fazit und Diskussion: Chancen und Herausforderungen

04.06.2018

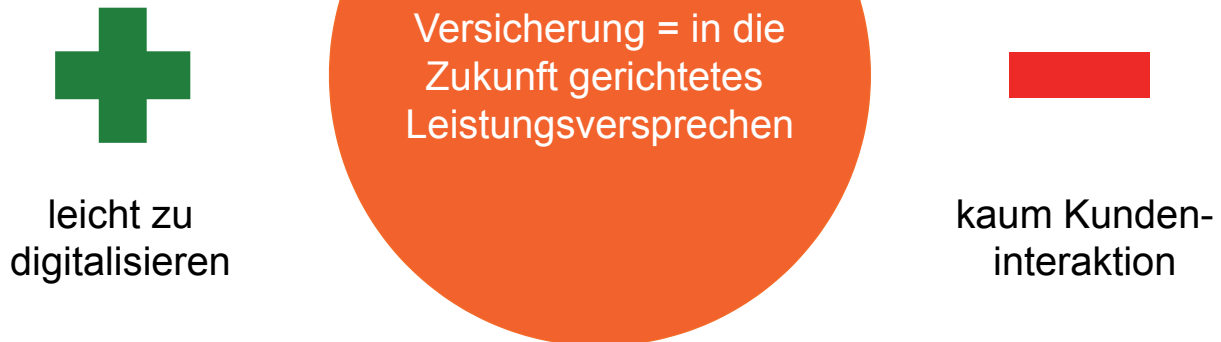
© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 2

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Versicherungen sind prädestiniert für Digitalisierung, haben aber das Handicap geringer Kundeninteraktion.



Was nimmt der Kunde als Leistung wahr? Oder: Nimmt der Kunde überhaupt eine Gegenleistung wahr?

Zwei Konzepte zur Wahrnehmung der Versicherungsleistung:



Schadenkonzept

vs.



Schutzkonzept

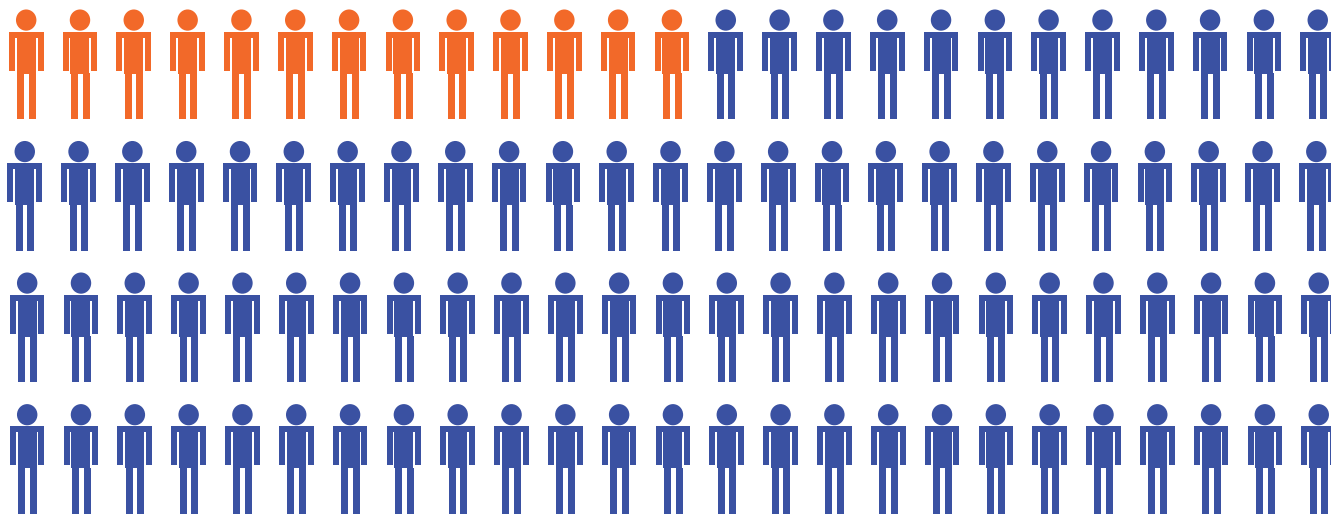
Nur die konkrete Schadenzahlung wird als Leistung wahrgenommen.

Schon das Schutzversprechen wird als Leistung wahrgenommen.

Welches Konzept ist realitätsnäher? Ernüchternd: Selbst **ivwKöln**-Studierende nehmen ihre Versicherung mehrheitlich nur im Schadenfall wahr.

Ausgleich über Betreuung? - Dilemma: Die Zeit reicht gar nicht aus, um alle Kunden physisch und ausführlich zu betreuen!

Wie viele Bestandskunden werden physisch betreut?



Quelle: Forschungsstelle Versicherungsmarkt, ivwKöln

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 5

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Auch in der digitalen Welt haben Versicherungen wenig Anziehungskraft.



Mit Versicherungen
befasse ich mich
nur so viel wie
unbedingt nötig.

Bildquelle: S. Hofschläger / pixelio.de

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 6

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

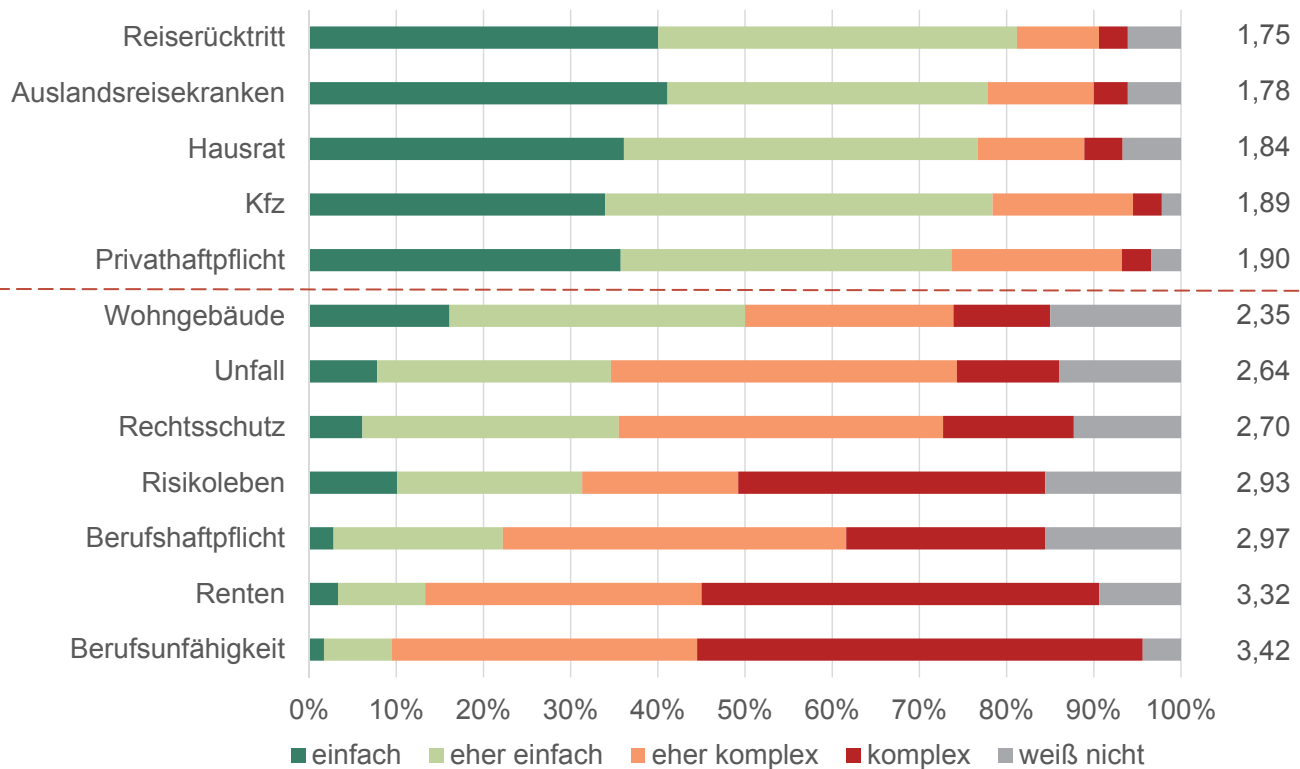
**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Versicherungen werden als komplex eingestuft.

Für wie komplex halten Sie die folgenden Produkte?

(Befragte mit Versicherungsabschluss in den letzten 24 Monaten, n = 180)

Ø KG¹



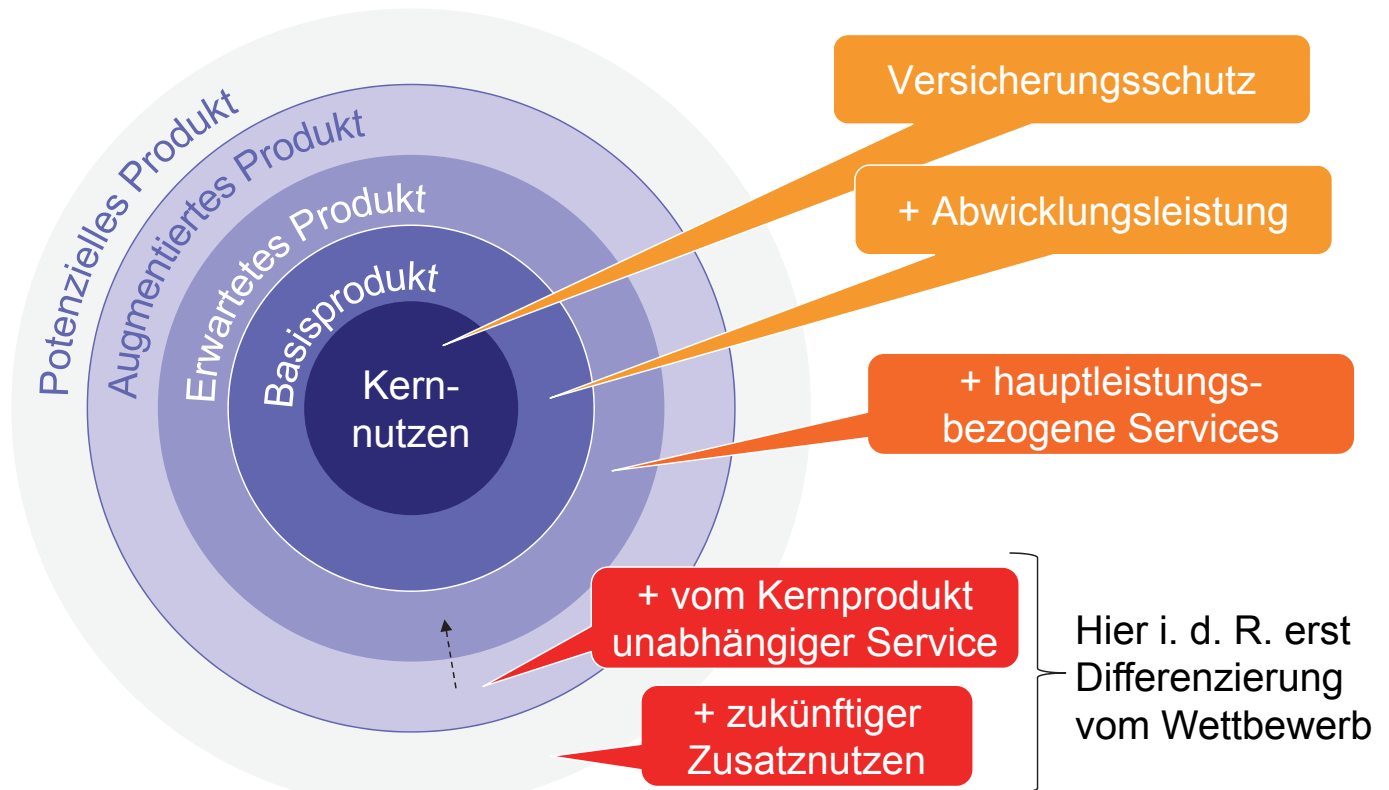
1. Sortierung nach durchschnittlichen Komplexitätsgrad (Ø KG; 1 einfach bis 4 komplex, gewichteter Durchschnitt ohne "weiß nicht")

Quelle: ivwKöln, Online-Umfrage "Online-Portal für Akademiker", PAMA 2016, 340 Befragte.

Versicherungen teilen sich ein Schicksal mit Wasser und Benzin: Die Produkte werden als austauschbar wahrgenommen.

Bildquelle: u.w. / pixelio.de

Ein Produkt besitzt fünf Konzeptionsebenen.



Bildquelle Jahresringe: Rudolpho Duba, pixelio.de
Quelle: Kotler/Bliemel/Keller (2007): Marketingmanagement, 12. Auflage, Pearson, München, S. 493f

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 9

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Agenda

Im Vogelflug: Was ist eine Versicherung?

Eine Nahaufnahme: Das Erlebnis "Versicherung" in der digitalen Welt

Fazit und Diskussion: Chancen und Herausforderungen

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 10

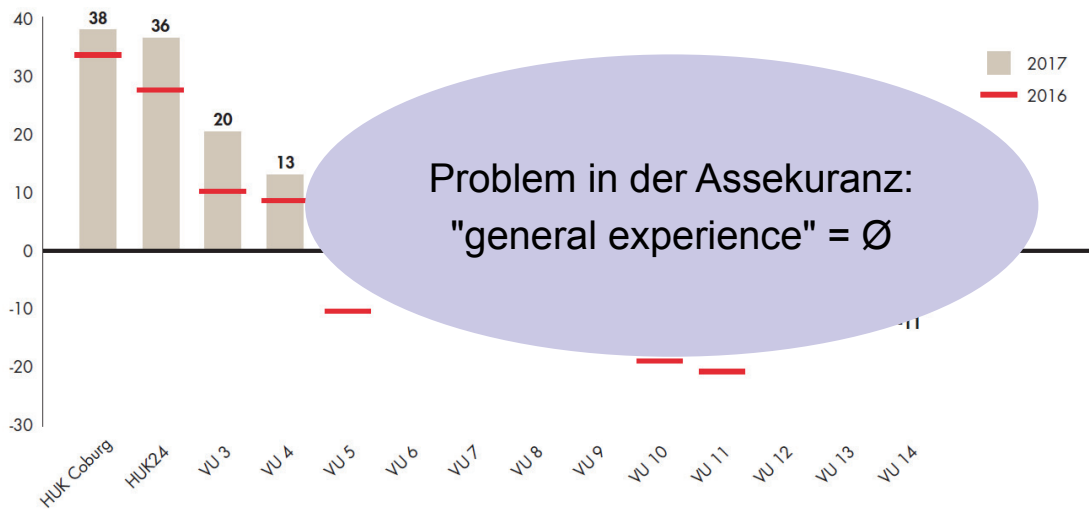
ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Die Erfahrungen in der deutschen Assekuranz sind aus Kundensicht noch nicht überzeugend.

Interaktion niedrig – NPS niedrig

Net Promoter Score (Deutschland, Sach, in Prozent)



Anm.: Ranking enthält alle Versicherer mit n>=200

Quelle: Bain/Research Now – weltweite Kundenstudie 2016-2017

Quelle: Naujoks et al./Bain & Company: Versicherer der nächsten Generation: Die Servicerevolution 2017, S 6.

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler

Forschungsstelle Versicherungsmarkt

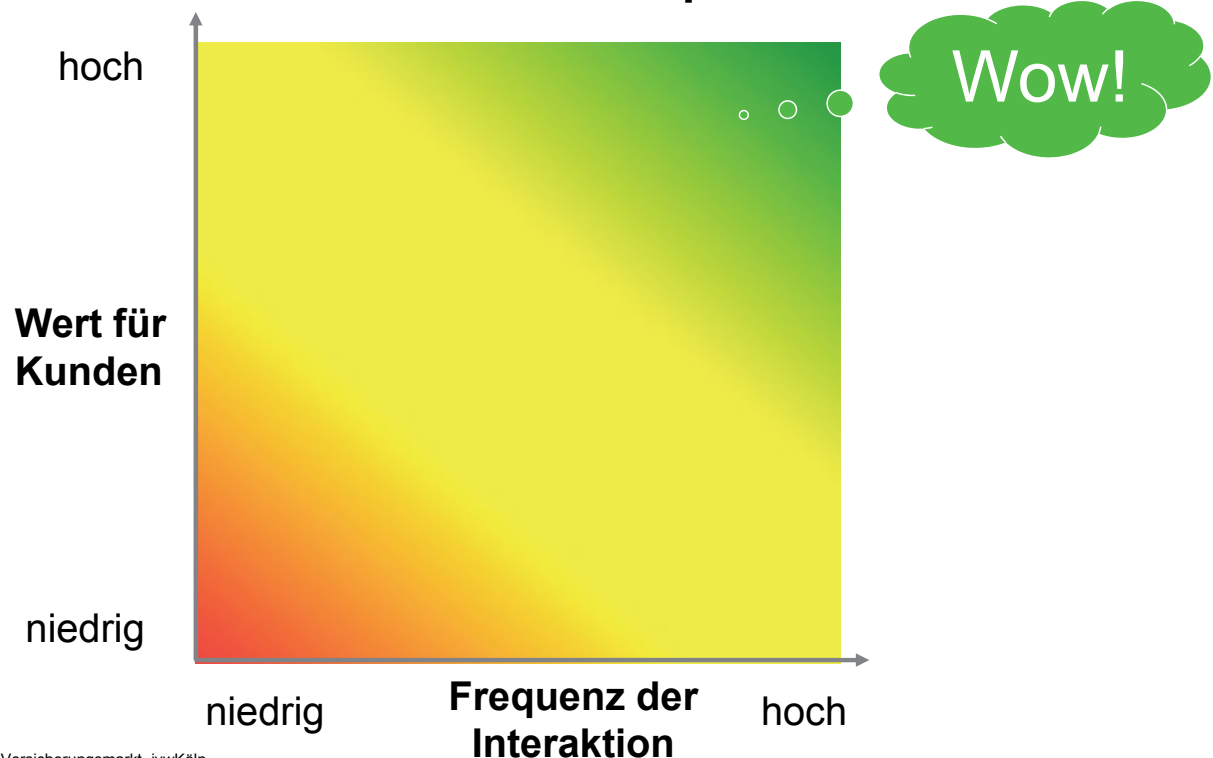
Seite 11

Institut für Versicherungswesen

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Dauerhafte Begeisterung beim Kunden hat zwei Treiber: Den Wert für den Kunden und die Frequenz der Interaktion.



Quelle: Forschungsstelle Versicherungsmarkt, ivwKöln

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler

Forschungsstelle Versicherungsmarkt

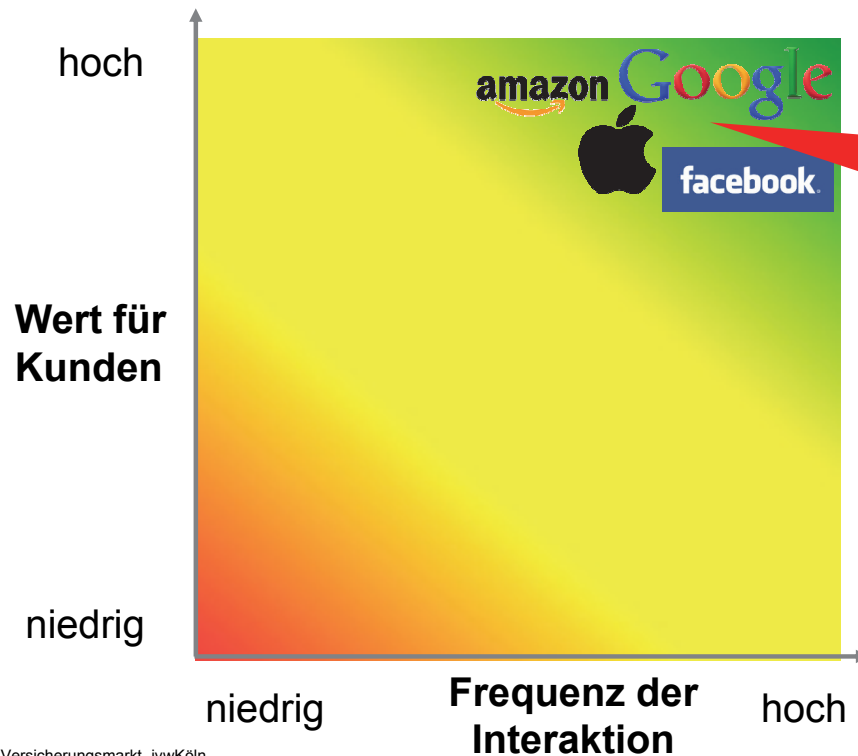
Seite 12

Institut für Versicherungswesen

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Die "digitalen Giganten" bedienen beide Hebel: Den Wert für den Kunden und die Frequenz der Interaktion.



Quelle: Forschungsstelle Versicherungsmarkt, ivwKöln

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 13

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Wachstum durch Veränderung: Die Top 3 der "digitalen Giganten" hat sich deutlich weiterentwickelt.

 Einst Suchmaschine

 Einst PC-Hersteller

Heute überlegene
Helfer im Alltag!

 Einst Buchhändler

Heute Rundum-Versorger
und Ratgeber!

 Einst Gartenparty

Heute Gartenparty.

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

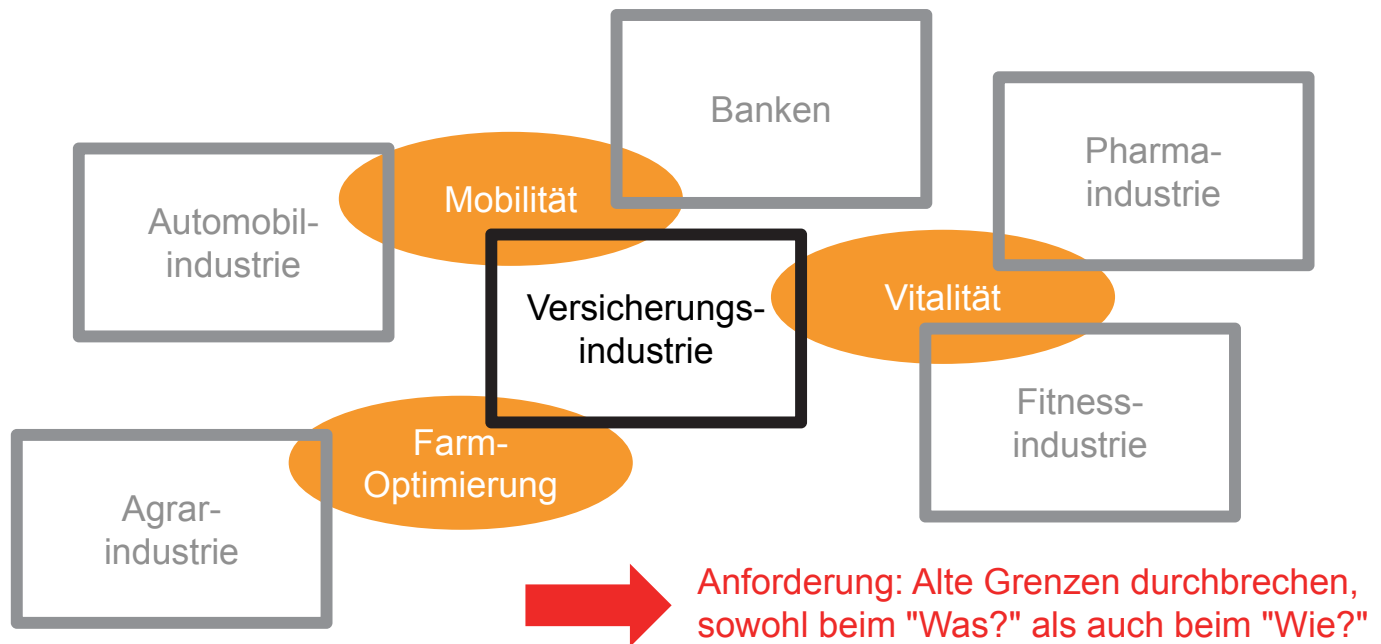
Seite 14

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Eigentlich ein alter Hut: Versicherungen sind kein originäres Bedürfnis von Kunden...

Bedürfnisse liegen jenseits der traditionellen Industriegrenzen!



Angelehnt an: Dieter Heuskel: Wettbewerb jenseits von Industriegrenzen: Aufbruch zu neuen Wachstumsstrategien, Campus Verlag Juni 1999, S. 32

04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 15

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Agenda

Im Vogelflug: Was ist eine Versicherung?

Eine Nahaufnahme: Das Erlebnis "Versicherung" in der digitalen Welt

Fazit und Diskussion: Chancen und Herausforderungen

04.06.2018

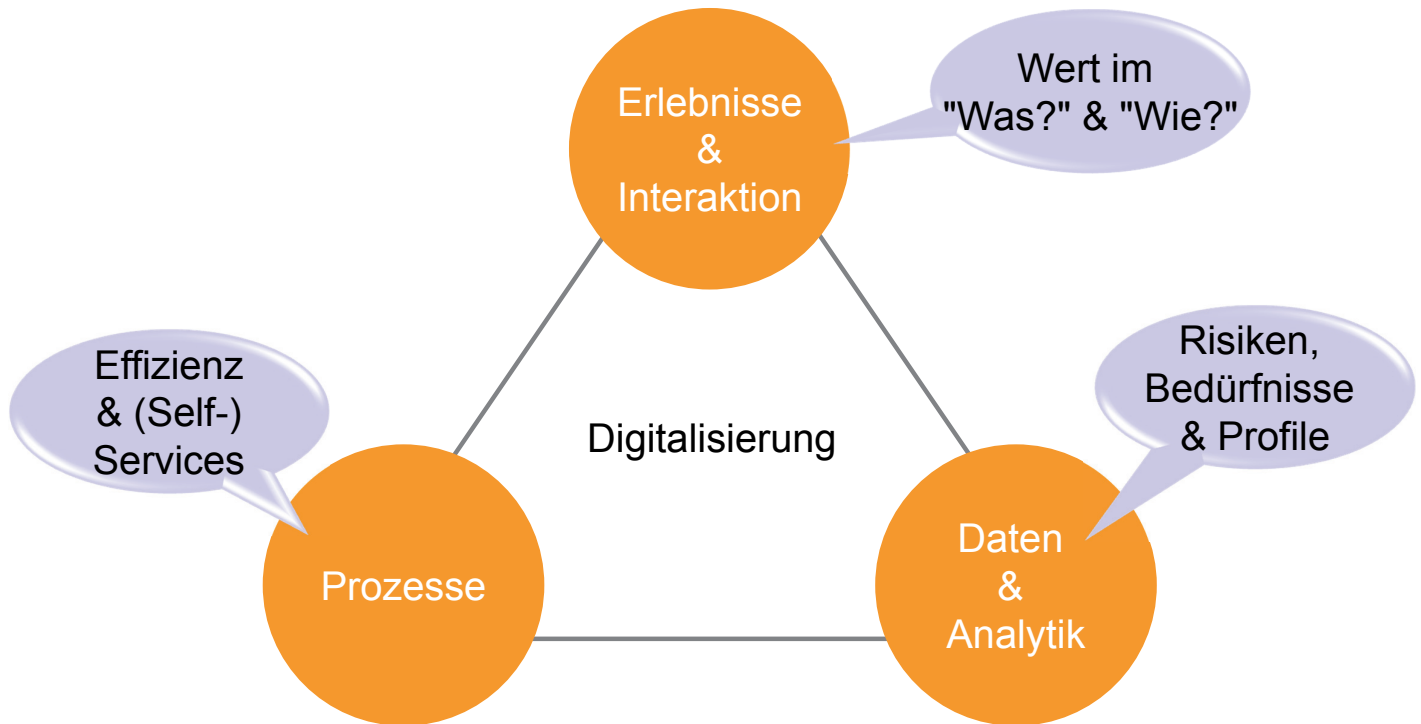
© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 16

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Die Digitalisierung liefert Chancen in den drei Kernbereichen "Prozesse", "Daten & Analytik" und "Erlebnisse & Interaktion".



Quelle: Forschungsstelle Versicherungsmarkt, ivwKöln

04.06.2018

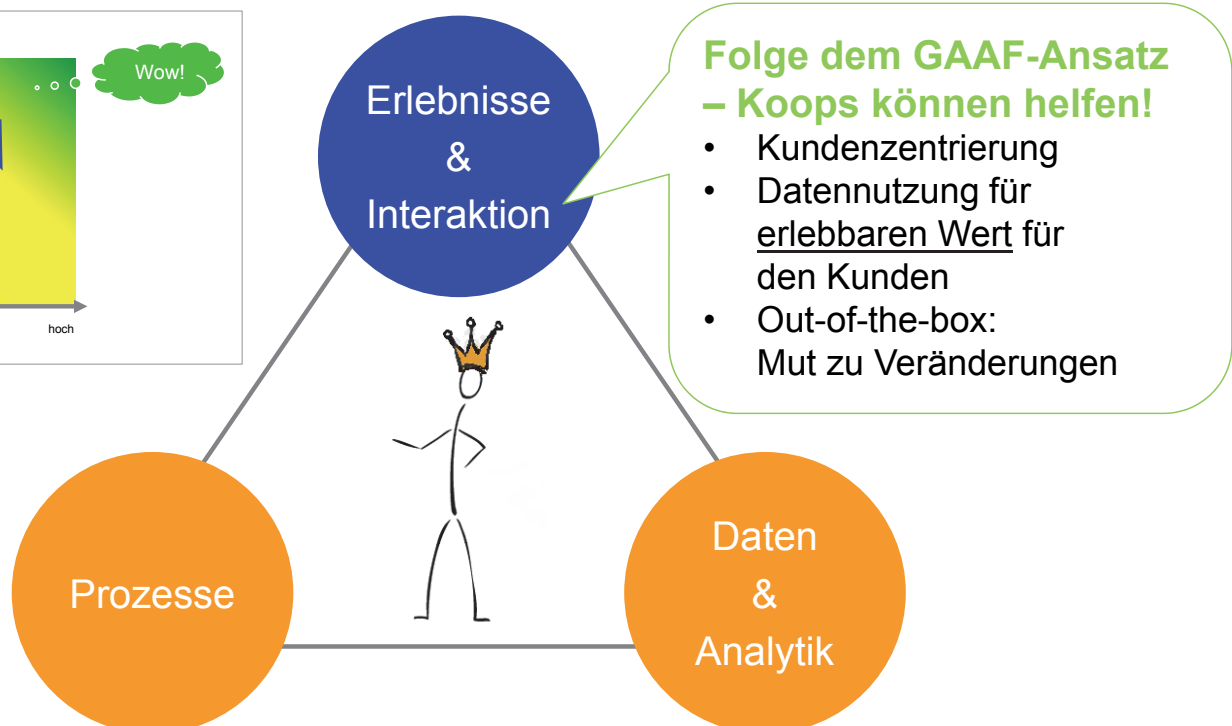
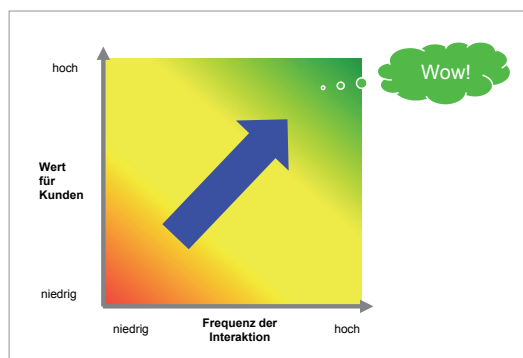
© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 17

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Altes Spiel: Stelle den Kunden in den Mittelpunkt... Neue Regel: ... und zwar so wie die "Digital Giants" es tun.



04.06.2018

© 2018 Prof. Dr. Michael Völler
Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen

Seite 18

ivwKöln
Institut für
Versicherungswesen

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**



Kontakt



Prof. Dr. Michaela Völler
Leiterin der Forschungsstelle Versicherungsmarkt
Institut für Versicherungswesen (ivwKöln)
TH Köln

eMail michaela.voeller@th-koeln.de
Telefon +49-221-8275-3712
Web <http://www.th-koeln.de/personen/michaela.voeller/>

Im Internet:



<http://ivwkoeln.de>

Forschungsstelle Versicherungsmarkt

<http://www.fs-versmarkt.de>