



Covid-19 und die Versicherungswirtschaft – Impulsvortrag

vvb Fachkreis BO/IT – Digitale Panel-Diskussion
26. Januar 2021, Prof. Dr. Torsten Oletzky, TH Köln

20.01.2021

2020 – ein Jahr ganz im Zeichen der Covid-19-Krise

- Covid-19-Krise beherrscht Schlagzeilen wie kein anderes Thema seit dem 2. Weltkrieg
- Erfasst Regionen und Staaten weltweit, wenn auch mit unterschiedlicher Intensität
- Alle Bereiche des öffentlichen Lebens sind betroffen
- Alle Wirtschaftszweige sind – zumeist negativ – von der Krise betroffen



20.01.2021

Was unterscheidet diese Krise von anderen?

Die Auswirkungen von Covid-19 sind gravierend ...

... **aber** vermutlich über-schaubar im Vergleich zu den Folgen des Klimawandels!



Die Politik sah sich in diesem Fall genötigt, zur Beherrschung der Krise drastisch zu handeln ...



... und während die unmittelbaren Folgen des Virus für viele lange Zeit entfernt schienen, spürten doch alle Bürger die Maßnahmen!



Das Tempo der Entwicklung macht den Unterschied!

Versicherer: Sinkende Gewinne, Kritik an der Schadenregulierung, Lob für das Home Office

- Die Krise hat **unmittelbare wirtschaftliche Folgen** für die Versicherungswirtschaft, diese sind bei den meisten Versicherern aber **nicht dramatisch**
- Die Diskussion über die Interpretation der Versicherungsbedingungen in der **Betriebsschließungsversicherung belastet das Image** der Versicherer
- Die Umstellung auf einen weitgehenden **Home-Office-Betrieb** hat die Mehrzahl der Versicherer ohne große Auswirkungen auf die Kunden **gut hinkommen**

„Allianz macht Home-Office zur Dauerlösung“

Handelsblatt, 09.08.2020

„Gewinn der Munich Re bricht wegen hoher Corona-Schäden ein“

Handelsblatt, 07.05.2020

„Corona kommt W&W teuer zu stehen“
versicherungsmonitor.de, 14.08.2020

„Nun gefährdet Mager-Kulanz das Versicherer-Image“

versicherungsjournal.de, 06.04.2020

„Folgeschäden bei Betriebs-schließungspolice

(...) Die Weigerung vieler Versicherer, pandemie-bedingte Schäden zu regulieren, hat für viele negative Schlagzeilen gesorgt.“

versicherungsmonitor.de, 25.09.2020

Arbeiten im Home Office ist noch keine Digitalisierung

Digitalisierung heißt, ...

- ... die neuen Möglichkeiten zur Gestaltung von Geschäftsmodellen und -prozessen zu nutzen, die sich durch ...
- ... sich rasant entwickelnde Analysemöglichkeiten (Big Data), rasant wachsende Übertragungsgeschwindigkeiten sowie die flächendeckende Verbreitung mobiler Endgeräte und neuer Kommunikationskanäle (Social Media) ergeben!

Homeoffice ist keine Digitalisierung

VON [HERBERT FROMME](#) AM 11. SEPTEMBER 2020

 [ARTIKEL DRUCKEN](#)

Herbert Frommes Kolumne Manche Versicherungsvorstände sind gerade sehr stolz auf sich und ihre Unternehmen und klopfen sich verbal permanent selbst auf die Schulter. Der von der Pandemie erzwungene Umzug ins Homeoffice habe gezeigt, wie weit die Unternehmen bei der Digitalisierung schon seien, wird behauptet. Das ist natürlich Unsinn. Dass der Schnellumzug gelungen ist, ist in der Tat eine große Leistung. Aber das ist nicht Digitalisierung. Ein veraltetes System bleibt ein veraltetes System, ob es am Schreibtisch im Büro oder remote vom Küchentisch aus bedient wird.



Herbert Fromme ist Herausgeber des Versicherungsmonitors

Versicherer sollten ...

- ... den Schub für die Digitalisierung durch die Corona-Krise nicht überschätzen!
- ... den steigenden Bedarf der Kunden nach digitalen Lösungen nicht unterschätzen!

20.01.2021

Technologie und Innovation machen den Unterschied

- Verbesserung Prozesseffizienz und Erhöhung Dunkelverarbeitungsquoten
- Innovation für eine verbesserte Kundenorientierung
 - Feinere Segmentierung und Differenzierung von Leistungsangeboten
 - Multikanalfähigkeit gegenüber dem Kunden
 - Self Services für Kunden und Vermittler
- Hierzu gezielt neue Technologien (z.B. Künstliche Intelligenz) einbinden
- Digitale Prozessoptimierungs-Tools und Zusatzservices flexibel über APIs einbinden
- Technologie-Strategien explizit neu formulieren – was machen wir selbst, was mit Partnern?



... und aus der Pandemie sollten wir gelernt haben, dass Geschwindigkeit und kurzfristige Handlungsfähigkeit erfolgskritisch sein werden!