

Erfolgreiche Transformation von Versicherern im Bereich Nichtleben

Wir begleiten Sie auf dem Weg
in eine erfolgreiche Zukunft –
von der Strategiefindung bis
zur Umsetzung.

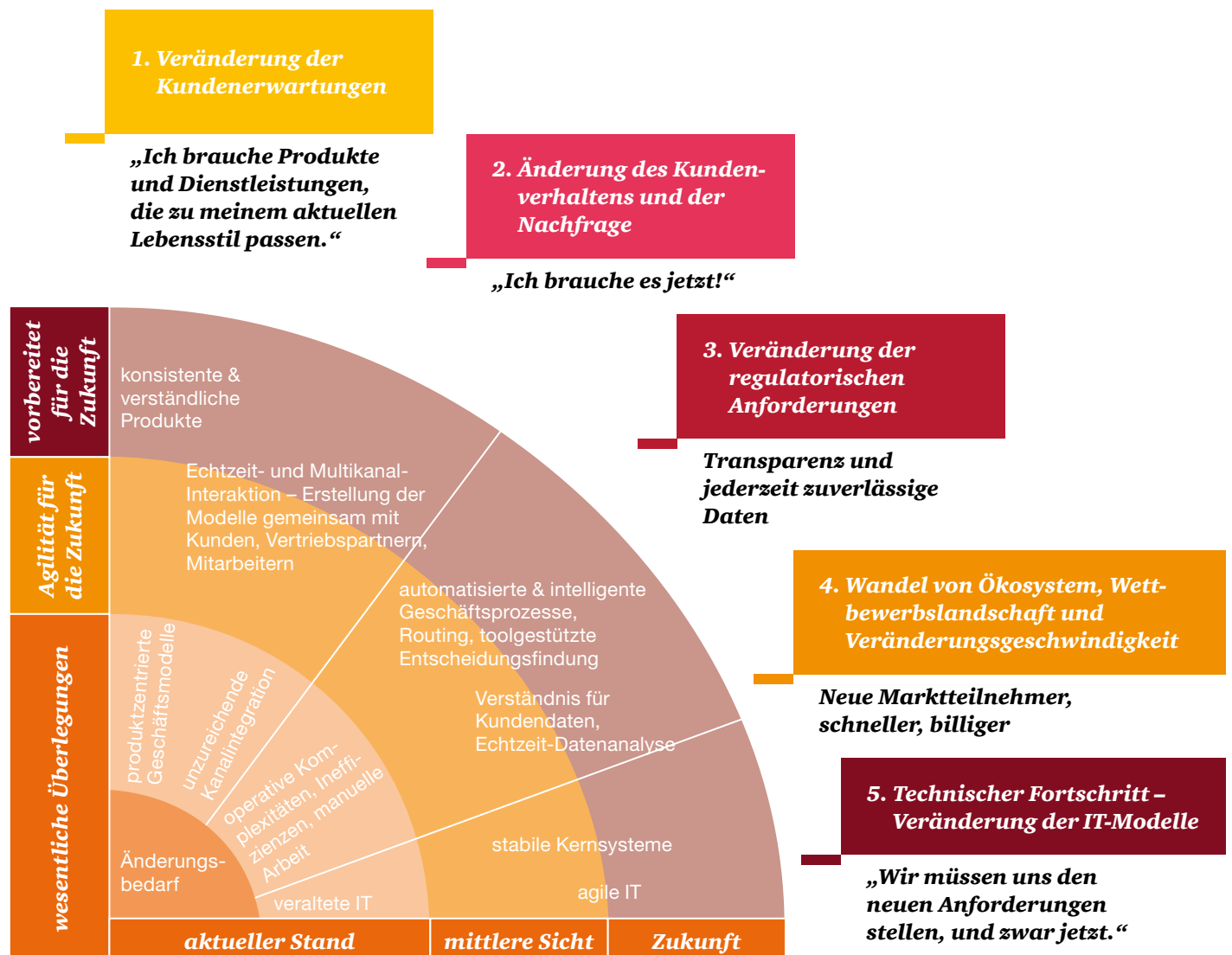


Innovation als Erfolgsfaktor in der Versicherungsbranche

Wie kann Ihr Unternehmen den heutigen Kundenerwartungen gerecht werden und sich zugleich zukunftssicher aufstellen?

Mit dem Digitalzeitalter haben sich nicht nur die technischen Möglichkeiten, sondern auch die Erwartungen der Kunden gewandelt. Wie Unternehmen anderer Branchen stehen auch Versicherer heute vor der Herausforderung, ihren Kunden Produkte und Services anzubieten, die etwa deren Ansprüche an Einfachheit, Geschwindigkeit und intuitive Nutzbarkeit erfüllen. Dies betrifft alle Aspekte der Kundeninteraktion – von der Angebotserstellung bis zur Schadenregulierung. Insbesondere erwarten Kunden, dass sie die passende Kommunikationsplattform selbst auswählen können.

Das Auftreten neuer, aggressiver Marktteilnehmer verschärft die Lage zusätzlich. Diese nutzen fortschrittliches Kundenprofiling, um Zielkunden individuell anzusprechen, und gefährden mit kosteneffizienten digitalen Vertriebsformen die etablierten Anbieter. Um in diesem Umfeld künftig bestehen zu können, müssen Versicherungsunternehmen sich entsprechend transformieren. Sie stehen vor der Aufgabe,



technologische Lösungen zu finden, die es ihnen ermöglichen, Kundenwünsche bestmöglich zu erfüllen, und sich im Hinblick auf Produkte, Dienstleistungen und Kundenerlebnis von der Konkurrenz zu differenzieren.

Innovative Lösungen mit dem richtigen Partner erfolgreich einsetzen

Unsere Experten stehen Ihnen von der Strategiefindung bis zur Projektumsetzung zur Seite.

Als führender Berater und Dienstleister für Versicherungen in Europa und weltweit sind wir der ideale Partner, der Sie dabei unterstützt, die (digitale) Transformation Ihres Unternehmens zu steuern und von den neuen Möglichkeiten zu profitieren – etwa durch größere Kundennähe und gesteigerte operative Effizienz.

Die Palette unserer Dienstleistungen reicht dabei von der Bewertung strategischer Trends über die Planung von Umsetzungsmaßnahmen bis hin zur Implementierung neuer Systeme. Dank unserer starken Präsenz in der Branche und im Marktumfeld sind wir mit den Herausforderungen von Versicherungsunternehmen bestens vertraut und arbeiten eng mit unseren Kunden zusammen, um die aktuellen und künftigen Aufgaben gemeinsam mit ihnen zu meistern.

Digitalisierung – der Königsweg zur vollständigen Kundenzentriertheit



1 Produktzentriertheit

Firmen fokussieren sich vollständig auf ihr Produkt bzw. ihren Service.

2 Kundenzentriertheit

Im Fokus stehen der Nutzen von Produkt bzw. Service und die Verbesserung des Kundenerlebnisses.

3 Vollständige Kundenzentriertheit

Im Fokus steht der Nutzen für den Kunden. Alle Produkte und Services sind darauf ausgerichtet.

¹ Quelle: PwC befragte für den „Digital Insurance Survey 2014“ in einer repräsentativen Stichprobe 9.281 Kunden in UK, USA, Kanada, Mexiko, Brasilien, China/Hongkong, Frankreich, Indien, Singapur, Spanien, Schweden, Südafrika, Deutschland, den Niederlanden, Mittel- und Osteuropa sowie der Schweiz.

71 %



der befragten Kunden informieren sich digital vor dem Kauf einer Versicherung (z. B. durch Preisvergleich oder über Social Media).¹

68 %



der befragten Kunden wären bereit, eine App ihrer Versicherung herunterzuladen.¹

67 %



der Befragten wären bereit, Sensoren an ihr Auto oder im Haus anzubringen, um die Prämien zu senken.¹

50 %



der Befragten wären bereit, ihrem Versicherer weitere persönliche Daten und Informationen zu ihrem Lebensstil zu geben, um das für sie beste Angebot zu finden.¹

26 %



der Befragten haben bereits online Versicherungen gekauft (z. B. per Web oder App).¹

Der richtige Moment: warum Transformation noch nie so wichtig war wie heute

Die Transformation der Versicherungskernsysteme ist ein wesentlicher Baustein der gesamten Transformation. Die zunehmend komplexen Markterfordernisse können mit der in die Jahre gekommenen Systemlandschaft immer schlechter bewältigt werden. Da es mittlerweile Anbieter für einführungsreife Standardsysteme für Versicherungen gibt, ist die notwendige Systemtransformation leichter umsetzbar. Fast 60 Prozent aller europäischen Nichtleben-Versicherer modernisieren oder ersetzen ihre Kernsysteme.

Marktanforderungen

In einem sich schnell entwickelnden Branchenumfeld ist es entscheidend, über Kernsysteme zu verfügen, die verbesserte Reaktionsschnelligkeit und höhere operative Effektivität garantieren können.

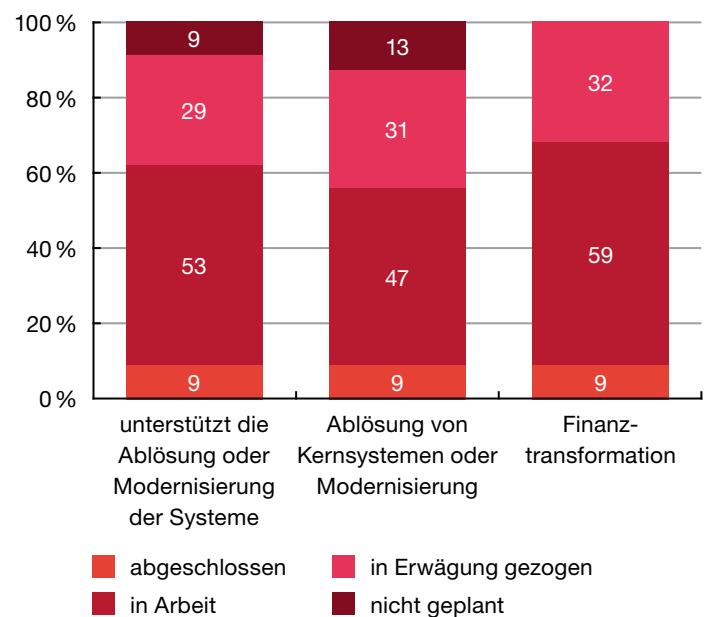
- Kundenvorlieben ändern sich. Ihre Kunden erwarten, dass Ihr Unternehmen in der Kundeninteraktion mit Medien, Einzelhandel und Technologieanbietern mithalten kann. Immer mehr Kunden gehören zudem der Gruppe der „Digital Natives“ an, die noch höhere Anforderungen an Auswahlmöglichkeiten, intuitive Bedienbarkeit und leichte Erreichbarkeit stellen.
- Auch Ihre Vertriebspartner erwarten einfachen und leichten Zugang zu Informationen und Dienstleistungen, um ihre Kunden bestmöglich bedienen zu können. Darüber hinaus möchte Ihr Fachbereich Anpassungen im System vornehmen können, ohne ein IT-Projekt initiieren zu müssen.

Veraltete Systemlandschaft

Wie sicher können Sie sein, dass Systeme, die in die Jahre gekommen sind, oder Systeme, die nach mehreren Mergern zusammengeführt wurden, den heutigen Ansprüchen des Marktes gerecht werden?

Überalterte Systeme machen es schwerer, von den Chancen, die sich mit der Verfügbarkeit großer Datenmengen bieten, zu profitieren und zeitnah auf den Wettbewerbsdruck zu reagieren. In der Regel erfordern solche Systeme zudem erhebliche Wartungsaufwände und sind somit mit hohen Kosten verbunden, die zum Beispiel zulasten der Budgets für Wachstumsinitiativen gehen.

Europäische Studie zur Transformation von Kernsystemen



Quelle: Insurance in Europe. Which way is it heading?, Celent Research 2014.

Reife Anbieterlandschaft

Die heute verfügbaren technischen Lösungen bieten eine reiche Palette von verbesserten Funktionalitäten, sind weniger kostenintensiv, leichter anpassbar sowie schneller und einfacher zu implementieren als je zuvor:

- flexible und kosteneffektive Alternativen zu eigenentwickelten Plattformen
- Standard-Kauflösungen bieten eine tragfähige Option für die Implementierung, vor allem für mittelständische Unternehmen
- Fokus auf moderne, benutzerfreundliche Systemarchitektur

Die richtige Wahl treffen

Eine erfolgreiche Transformation ist eine große Herausforderung. Laut einer Befragung zu strategischen Projekten waren weniger als 30 Prozent der Versicherer in der Lage, die im Vorfeld der Systemmodernisierung gesteckten Ziele termin- und budgetgerecht zu erreichen.

Um das passende System für das Unternehmen zu finden, gilt es zunächst, klare Anforderungen zu definieren. Angesichts der zahlreichen Versicherungslösungen auf dem Markt und der hohen Entwicklungsgeschwindigkeit in diesem Bereich ist eine fachkundige Beratung umso wichtiger.

29 %

Erfolgreich: Das Projekt wurde termin- und budgetgerecht abgeschlossen, alle Anforderungen wurden erfüllt.

Challenged: Das Projekt wurde termingerecht abgeschlossen, jedoch wurden die Kosten überschritten und nicht alle Anforderungen und Nutzenpotenziale umgesetzt.

53 %

18 %

Gescheitert: Das Projekt wurde aus Kosten- oder Termingründen oder aufgrund enttäuschter Erwartungen abgebrochen.

Quelle: The Standish Group auf der Basis der Befragung von Fortune, 1.000 Unternehmen bezüglich strategischer Projekte mit Projektkosten von über 10 Mio. USD; Ward Group.

Wichtige Fragen, die Sie sich im Zuge eines Transformationsprojekts stellen sollten

1. Wie können wir sicherstellen, dass unsere Systemauswahl zu unseren Zielsetzungen passt?
2. Wie können wir sicherstellen, dass wir über die notwendigen Fähigkeiten verfügen, um den maximalen Nutzen aus unserer Investition zu ziehen?
3. Wie können wir die Implementierung beschleunigen und die Zukunftstauglichkeit der Systeme sicherstellen?

Komplexe Herausforderungen erfordern innovative Lösungen

Um ein Transformationsprojekt erfolgreich umsetzen zu können, sind neben den richtigen IT-Entscheidungen zahlreiche fachliche und organisatorische Überlegungen erforderlich. Vor diesem Hintergrund werden bei führenden Versicherern immer häufiger iterative und flexible Vorgehensmodelle bei der Veränderung von IT-Systemen verwendet – basierend auf den Fähigkeiten der vorhandenen Systeme und den Best Practices der Planung und Implementierung.

Unsere Lösung für Sie

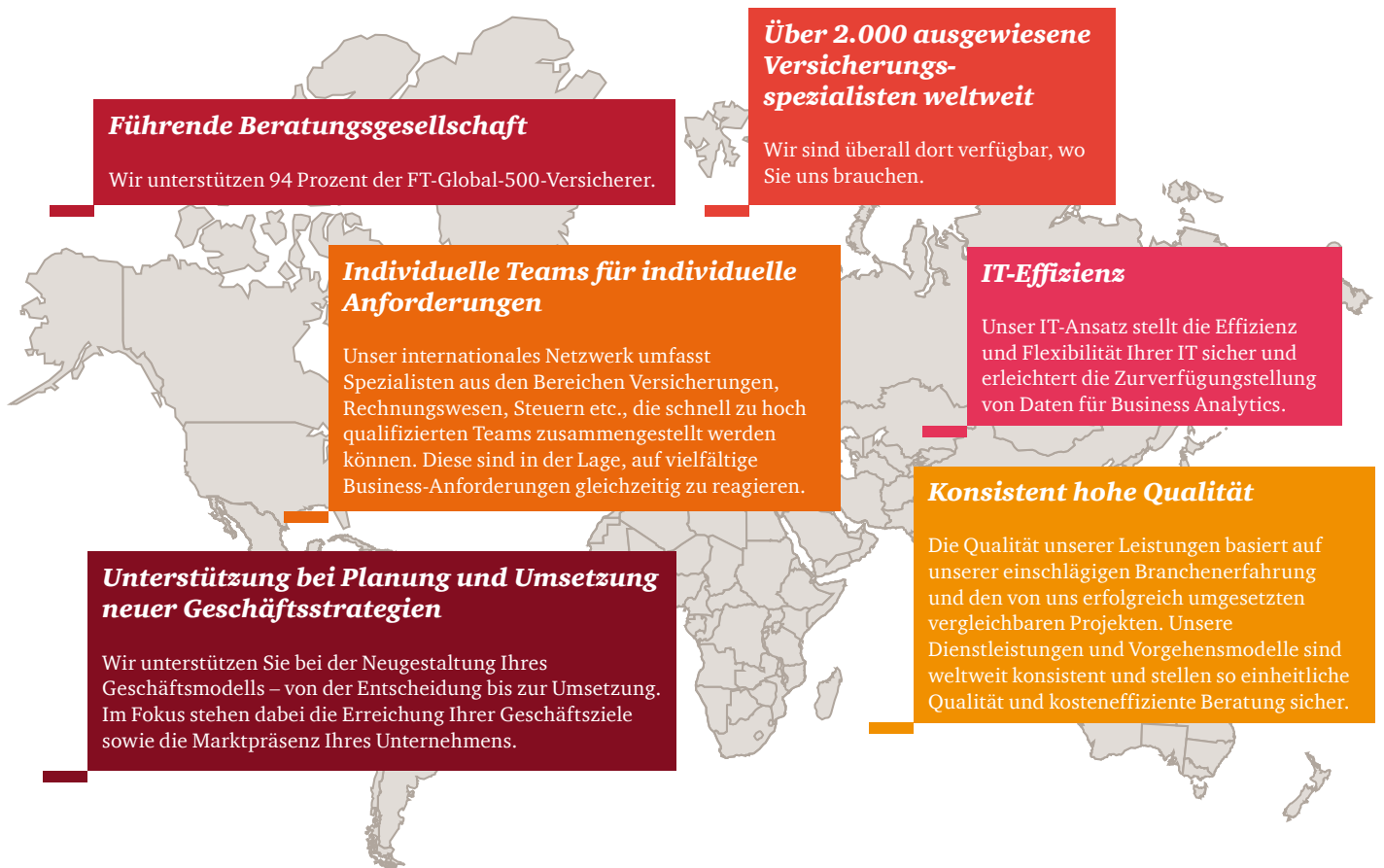
Unser Ansatz „Strategy through Execution“ hilft Ihnen, Ihre operativen Geschäftsprozesse auf Ihre geschäftspolitischen Zielsetzungen auszurichten. Zugleich werden Risiken und Unsicherheiten des Transformationsprojekts minimiert.

Die One-Stop Solution von PwC im Überblick

Unsere Lösung aus einer Hand unterstützt Sie von der Strategiefindung bis zur Durchführung.



Warum PwC der richtige Partner für Sie ist



Umfassende Branchenexpertise

Unsere mehr als 2.000 ausgewiesenen Experten für die Versicherungsbranche verfügen über umfassendes Geschäfts- und Technologie-Know-how und unterstützen unsere Kunden weltweit bei der Identifizierung, Auswahl und Entwicklung des richtigen Systems, der passenden Talente und der erforderlichen operativen Fähigkeiten.

Breites Kompetenzspektrum

Wir bieten genau die richtige Kombination von Kompetenzen, um unsere Kunden bei der Umsetzung von Transformationsprojekten zu begleiten. Auf Basis unserer strategischen Kenntnisse tragen wir zu einer langfristig erfolgreichen Systemauswahl und -implementierung bei – und das in einem dynamischen Marktumfeld.

Starke Beziehungen zu Vendoren

Wir verfügen über enge Beziehungen zu führenden Vendoren, die uns helfen, die Vorbereitung und Umsetzung in den Unternehmen unserer Kunden effektiv zu gestalten. So sind 700 unserer Berater auf das marktführende System Guidewire spezialisiert.



Quelle: The Standish Group auf der Basis der Befragung von Fortune, 1.000 Unternehmen bezüglich strategischer Projekte mit Projektkosten von über 10 Mio. Euro; Ward Group.

Holen Sie das Beste aus Ihrer Investition heraus!

Ihr Nutzen

Eine von PwC begleitete Transformation führt typischerweise zu folgenden Effekten:

- Senkung der Gemeinkosten und des Kostensatzes um mehr als 10 Prozent durch:

- ➔ Abschaltung der Altsysteme und Vereinfachung der existierenden Systeme
- ➔ Beseitigung von redundanten Plattformen und Prozessen
- ➔ Senkung der Wartungskosten
- ➔ Erhöhung der operativen Effizienz durch Neugestaltung der Geschäftsprozesse; Reduzierung von Dateneingaben, Erhöhung der Produktivität

- Beschleunigung der Tarifierung und Angebotserstellung sowie Vereinfachung durch neue Geschäftsprozesse – kann der Versicherung helfen, den Absatz um 50 Prozent zu erhöhen

- Verbesserung der Konsistenz des Service des Systemherstellers

- verbessertes Empfehlungsmanagement

- verbesserter Kundenservice durch bessere Abrechnungsfunktionalitäten und Zahlungsoptionen – verbunden mit höherer Kundenzufriedenheit

- Erhöhung des Prämienwachstums durch schnellere Produkteinführung; Automatisierung der Risikobewertung und Modernisierung der Technologien; keine Mehrfacheingabe von Daten mehr nötig; Erhöhung der Selbstbedienung durch den Kunden; Konzentration der Mitarbeiter auf nutzenstiftende Aufgaben

- Erweiterung von Business Analytics, Reporting und Data Mining

- Erstellung klarer Richtlinien und praktischer Empfehlungen bei gleichzeitiger Berücksichtigung der Ziele in Bezug auf Kunden, Prozesskosten und Schäden



Bringen Sie Ihr Geschäft nach vorn – mit uns!

Durch unser umfassendes Marktverständnis helfen wir Versicherern dabei, sich in einem dynamischen Markt sicher zu orientieren. Dabei identifizieren und entwickeln wir Best Practices für die gesamte Branche.

Wir stehen in kontinuierlichem Austausch mit Versicherern und diskutieren mit ihnen die aktuellen und künftigen Wachstumstreiber der Branche. Wir arbeiten mit Leadership-Teams zusammen, um so Veränderungen zu identifizieren, die die Geschäftsmodelle wesentlich beeinflussen könnten, und entwickeln gemeinsam mit ihnen Strategien, die die Zukunft der Unternehmen sichern.

Wenn Sie mehr wissen möchten, besuchen Sie unsere Website:
www.pwc.com/insurance/future-of-insurance

Ihre Ansprechpartner

EMEA

Karsten Hegel, Partner
EMEA P&C Transformation Leader
Mobiltel.: +49 176 49602630
karsten.hegel@sk.pwc.com

Patrick Mäder, Partner
EMEA Insurance Consulting Leader
Mobiltel.: +41 79 8180104
patrick.maeder@de.pwc.com

Paul H. McDonnell
Global Insurance Advisory Leader
Tel.: +1 203 470-1772
paul.h.mcdonnell@us.pwc.com

Österreich

Günter Wiltschek, Partner
Tel.: +43 67683377-2100
guenter.wiltschek@at.pwc.com

Finnland

Tuomas Kotilainen, Partner
Tel.: +35 8405417667
tuomas.kotilainen@fi.pwc.com

Spanien

Salvador Nacenta, Partner
Tel.: +34 629128427
salvador.nacenta@es.pwc.com

Belgien

Tom Meuleman, Partner
Tel.: +32 479809402
tom.meuleman@be.pwc.com

Deutschland

Karsten Hegel, Partner
Mobiltel.: +49 176 49602630
karsten.hegel@sk.pwc.com

Schweden

Morgan Sandström, Partner
Tel.: +46 709294058
morgan.sandstroem@se.pwc.com

CEE

Karsten Hegel, Partner
Tel.: +42 1911402630
karsten.hegel@sk.pwc.com

Patrick Mäder, Partner
Tel.: +49 89 57905554
patrick.maeder@de.pwc.com

Schweiz

Patrick Mäder, Partner
Mobiltel.: +41 798180104
patrick.maeder@de.pwc.com

Dänemark

Jesper Otto Edelbo, Partner
Tel.: +45 21416030
jesper.otto.edelbo@dk.pwc.com

Norwegen

Clint Sookermany, Partner
Tel.: +47 95261278
clint.sookermany@no.pwc.com

Vereinigtes Königreich

Jonathan Howe, Partner
Tel.: +44 2072125507
jonathan.p.howe@uk.pwc.com

Über uns

Unsere Mandanten stehen tagtäglich vor vielfältigen Aufgaben, möchten neue Ideen umsetzen und suchen Rat. Sie erwarten, dass wir sie ganzheitlich betreuen und praxisorientierte Lösungen mit größtmöglichem Nutzen entwickeln. Deshalb setzen wir für jeden Mandanten, ob Global Player, Familienunternehmen oder kommunaler Träger, unser gesamtes Potenzial ein: Erfahrung, Branchenkenntnis, Fachwissen, Qualitätsanspruch, Innovationskraft und die Ressourcen unseres Expertennetzwerks in 157 Ländern. Besonders wichtig ist uns die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Mandanten, denn je besser wir sie kennen und verstehen, umso gezielter können wir sie unterstützen.

PwC. 9.800 engagierte Menschen an 29 Standorten. 1,65 Mrd. Euro Gesamtleistung. Führende Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft in Deutschland.

Die PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bekennt sich zu den PwC-Ethikgrundsätzen (zugänglich in deutscher Sprache über www.pwc.de/de/ethikcode) und zu den Zehn Prinzipien des UN Global Compact (zugänglich in deutscher und englischer Sprache über www.globalcompact.de).

© Februar 2016 PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Alle Rechte vorbehalten.

„PwC“ bezeichnet in diesem Dokument die PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die eine Mitgliedsgesellschaft der PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) ist. Jede der Mitgliedsgesellschaften der PwCIL ist eine rechtlich selbstständige Gesellschaft.