



Versicherer müssen das „digitale Denken“ noch üben

Schadensmeldungen und Antragsformulare aus Papier könnten in der deutschen Versicherungswirtschaft schon bald eine seltene Ausnahme sein: Mehr als 90 Prozent der Branche sieht aktuell in der Prozessautomatisierung eine bedeutende Herausforderung, wie der „Branchenkompass Insurance 2015“ von Sopra Steria Consulting zeigt.

Noch bremst eine unüberschaubare Informationsmenge, die tagtäglich per E-Mail, Fax und Briefpost eingeht, viele Abläufe in Assekuranzunternehmen. Es überrascht daher nicht, dass fast 70 Prozent aller deutschen Versicherer und Makler ihre verfügbaren Automatisierungsetats bis 2018 schwerpunktmäßig für eine quasi-industrielle Verarbeitung unstrukturierter Daten aufwenden wollen. Für kleinere Unternehmen hat dies mit 74 Prozent sogar noch höhere Priorität – vermutlich, weil sie mehr Nachholbedarf haben als die großen Gesellschaften.

Nur digitalisierte Informationen ermöglichen automatische Prozesse – und nur in dieser Form können Informationen in übergreifende Datenanalysen einfließen, um das Versicherungsgeschäft über den jeweiligen Ursprungsprozess hinaus zu transformieren.

Der Fokus muss auf einer digitalen Perspektive und Zielsetzung liegen. Eigenschaften der Fintech-Szene müssen in die Vorgehensweise und Systematik übernommen werden, gilt es doch bestehende komplexe Systemlandschaften zu entkoppeln, damit neue Methoden agil und unvorbelastet entwickelt und eingeführt werden können.

Wie hoch der Automatisierungsrückstau in der deutschen Versicherungswirtschaft tatsächlich ist, verdeutlicht die Studie „Kundenportale“ von Sopra Steria Consulting. Dort zeigt sich etwa beim Status-Tracking von Schadensfällen, dass viele Gesellschaften ihren Kunden bislang bestenfalls klassische Formulare zum Download anbieten können. Diese müssen dann unzeitgemäß ausgedruckt, manuell ausgefüllt und auf dem klassischen Postweg an die Versicherung zurückgeschickt werden. Ähnlich sieht es bei der Dokumentenbereitstellung aus: Nur ein Bruchteil der Zielgruppe ist derzeit schon in der Lage, Dokumente durchgängig in digitaler Form zur Verfügung zu stellen.

Bild: © alphaspirt / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942405/versicherer-muessen-digitales-denken-ueben/>