



Sopra Steria überprüft Mobility-Trends der Branche

Die Erwartungen deutscher Assekuranzunternehmen an die Mobilisierung ihrer Vertriebsprozesse und Kundenkontakte sind ungebrochen hoch: Mehr als vier von fünf Versicherungen wollen bis 2018 in entsprechende Anwendungen investieren. Mit dieser Erkenntnis wirft der Branchenkompass Insurance 2015 von Sopra Steria Consulting ein Schlaglicht auf einen Digitalisierungsaspekt, der die Richtung der künftigen Transformation entscheidend mitbestimmt. Makler und Versicherer stehen vor der Frage, in welchen Anwendungsszenarien ein mobiler Zugriff auf Daten und Funktionen sinnvoll ist – und in welchen nicht.

Das wichtigste Motiv dafür: Mit mobilen Technologien wollen sich Versicherungsunternehmen neue Wege zum Kunden erschließen und ihre Attraktivität insbesondere für die junge, technikaffine Kundengeneration erhöhen. Lars Matzen, Business Unit Manager Insurance bei Sopra Steria Consulting, rät indes zu einer differenzierten Betrachtung der Studienergebnisse:



Konkrete Bedeutung für das Geschäft haben mobile Anwendungen heute vorwiegend in kontaktintensiven Sparten wie der Krankenversicherung. Denn dort treibt Mobilität die Daten- und Prozessintegration weiter voran – zum Beispiel, indem Versicherte ihre Rechnungen per App einreichen und anschließend den jeweiligen Bearbeitungsstand mobil nachverfolgen können. Weitere Anwendungsszenarien ergeben sich hauptsächlich in der Vertriebskette, etwa durch einen mobilen Makler- und Vermittlerzugriff auf die Kernsysteme assoziierter

Versicherungsgesellschaften. Auch andere Dienstleister können von dieser Art der mobilen Prozessoptimierung profitieren, da per Mobilität schnellere Leistungszusagen auf Basis situativer Prüfungen möglich werden. Dabei ist generell darauf zu achten, dass die Akzeptanz mobiler Apps umso höher ist, je mehr spezifische Leistungsmerkmale mobiler Endgeräte wie Kamera- oder GPS-Funktionen integriert sind, um einen echten Mehrwert für die Anwender zu schaffen.



sagt Lars Matzen. Gestützt wird diese kritische Sichtweise durch eine Verbraucherbefragung von Sopra Steria Consulting aus dem Jahr 2014, der zufolge mobile Versicherungs-Apps nur wenig Resonanz in der Online-Bevölkerung finden. Lediglich einer von zehn Befragten nutzt das mobile App-Angebot der Versicherungsbranche.

Bid: © Sergey Nivens / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942529/sopra-steria-ueberprueft-mobility-trends-der-branche/>