



Trends der Versicherungsbranche 2018

Auch 2018 wird für die Versicherungsindustrie interessant werden. Nicht nur die Digitalisierung, die zunehmende Anzahl an Cyber-Angriffen und regulatorische Neuerungen, wie die im Mai in Kraft tretende EU-DSGVO, sondern auch neue Player oder Business-Modelle im Markt zählen laut dem Softwareunternehmen Guidewire zu den Herausforderungen, die es 2018 zu meistern gilt.

Datenanalyse wird zulegen

Der Trend der personalisierten Angebote in der Versicherungsbranche wird weiter anhalten und sogar zunehmen. Die Kernprozesse der Versicherer werden durch die Nutzung moderner Datenanalysen noch weiter automatisiert werden.

Live Analytics zählt hierbei zur nächsten Generation der Datenanalyse. Sie gewährt Zugriff auf und die Verwendung von Datenanalysen nahezu in Echtzeit. So kann ein optimiertes Nutzererlebnis geliefert und den Kundenbedürfnissen von heute entsprochen werden.

Data Listening wird wichtiger

Die Anzahl von Cyber-Angriffen auf sensible Bereiche von Unternehmen nimmt weiter zu. Deswegen gewinnt das Absichern von Cyber-Risiken für Versicherer immer mehr an Bedeutung. Für eine verlässliche Zeichnung dieser Risiken, müssen Versicherer die Möglichkeit haben, nicht traditionelle Daten zu analysieren.

Mit Data Listening werden sie ihre Datenanalysefähigkeiten ausbauen, um von externen Datenquellen sowohl die

Evaluierung als auch die Tarifierung neuer Risikoklassen zu ermöglichen.

Künstliche Intelligenz wird vermehrt genutzt

Künstliche Intelligenz (KI) wird zu einer weiteren Automatisierung und damit zu einer weiteren Erleichterung der Arbeitsabläufe beitragen. Viele Entscheidungen werden in Zukunft von Systemen übernommen und durch das maschinelle Lernen werden mit Predictive Analytics selbst komplexe Risiken vorweggenommen werden.

Mitarbeiter werden dadurch mehr Kapazitäten erhalten, um ihren Fokus deutlich stärker auf den Kundenservice zu legen.

Omnichannel-Service und Personalisierung wird steigen

Neben dem klassischen Webzugang, Smartphones und anderen mobilen Endgeräten werden vor allem die Sprachsteuerung sowie auf künstlicher Intelligenz basierende Chatbots wichtiger werden. Dies hat sowohl für

Versicherungsnehmer und Versicherungsmitarbeiter als auch Vermittler Vorteile.

Da die Nutzer bei ihren Aktivitäten im Internet in sozialen Medien digitale Fußspuren hinterlassen, können wertvolle Daten zu Versicherungskunden gewonnen werden. Diese können für die Produktentwicklung und das Underwriting analysiert werden, was wiederum noch stärker personalisierte Versicherungsangebote und smarte Produkte ermöglicht.

InsurTechs gewinnen an Bedeutung

Auch wenn InsurTechs ein Ende der klassischen Versicherer prophezeit hatten, werden sie in diesem Jahr vermehrt mit der klassischen Versicherungswirtschaft zusammenarbeiten. Dabei wird es nicht zu einer Störung des Versicherungsmarktes kommen, sondern einen Austausch geben, von dem beide Seiten profitieren.

Bild: © DOC RABE Media / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944316/trends-der-versicherungsbranche-2018/>