

Versicherungen im Umbruch

Die grössten Herausforderungen der Versicherungen und wie die Branche diesen begegnet zeigt die aktuelle Umfrage von BSI

Baden, 30. Oktober 2012 – BSI führte eine Online-Umfrage bei den führenden Versicherungen in Deutschland und der Schweiz durch. Die Ergebnisse: Niedrige Zinsen, Regulatorien und harzige Bestands- und Neukundengeschäftsentwicklung werden die Branche in Atem halten. Service- und Prozessoptimierung stehen im Fokus der Optimierungsmassnahmen. Hierfür investiert die Branche kräftig in Software.

BSI Business Systems Integration AG befragte in der aktuellen Ausgabe des Magazins „meeting BSI – Spezial Versicherungen“ Manager und leitende Mitarbeiter der führenden Versicherungen in Deutschland und der Schweiz zu den grössten Herausforderungen und den wichtigsten Massnahmen der Branche (Mehrfachauswahl möglich). Deutliches Ergebnis: Die Versicherer kämpfen mit dem anhaltend niedrigen Zinsniveau. 65 Prozent der befragten Personen gaben die tiefen Zinsen als grösste Herausforderung an, gefolgt von den gesetzlichen Anforderungen und Regulatorien wie beispielsweise Solvency II mit 56 Prozent. Mit der angespannten Bestands- bzw. Neugeschäftsentwicklung kämpfen 53 Prozent der befragten Personen. 41 Prozent der Versicherungsexperten sehen in den steigenden Service-Ansprüchen seitens der Kunden bzw. Geschäftspartner ein grosses Thema. Starke Wettbewerb ist die Branche offensichtlich gewohnt: Nur 23 Prozent sehen diesen als Hauptherausforderung an. Demographische Veränderungen sind für ein Viertel ein wichtiger Belang, ein generelles Imageproblem nur für ein Fünftel der Befragten.

Massnahmen: Prozess- und Serviceoptimierungen

Auch wenn die Herausforderungen gross und die Prognosen für 2013 nicht sonderlich erfreulich sind: Von Resignation kann in der Versicherungsbranche keine Rede sein. Die Befragten haben bereits Massnahmen eingeleitet oder arbeiten an diesen. Führend sind hierbei Servicethemen, gefolgt vom Produkt- und Vertriebsmanagement. 71 Prozent der Umfrage-Teilnehmer überdenken bzw. überarbeiten die Prozesse, 67 Prozent optimieren den Service für Endkunden bzw. Geschäftspartner oder haben vor dies zu tun. 44 Prozent



modifizieren ihr Produktportfolio, 38 Prozent optimieren den Vertrieb. 30 Prozent versuchen, Mitarbeiter bzw. Geschäftspartner möglichst gut zu informieren und zu schulen, um Kundenbindung und -zufriedenheit zu steigern. Nur ein Fünftel spart generell, ohne ein konkretes Ziel vor Augen zu haben. 14 Prozent konsolidieren die Konzernstrukturen.

Mit Software Probleme lösen

Überraschend hoch war die Anzahl der Umfrage-Teilnehmer, die in Software investieren. 91 Prozent beantworteten diese Frage mit Ja. „Die Umfrage bestätigt, dass die Branche den Herausforderungen aktiv begegnet und zur Optimierung in Service und Prozesse in Software investiert. Hiervon profitiert insbesondere auch BSI: Gerade erst haben sich weitere namhafte Versicherungsgesellschaften für BSI als CRM- und Contact-Center-Partner entschieden“, sagt Oliver Hechler, Geschäftsführer BSI Deutschland und Leiter der Branchen-Community Versicherungen.

BSI Branchenlösung für Versicherungen

Im „magischen Dreieck“ aus Vermittlern, Betreuern und Marketing müssen Versicherungen ihre Ziele und Zahlen stets im Griff haben. Software von BSI sorgt für klare Prozesse, und zwar im Dienst an bestehenden ebenso wie in der Gewinnung von neuen Partnern. Zu den Auftraggebern zählen erfolgreiche internationale Versicherungsgesellschaften wie Basler Versicherungen, ERGO Direkt Versicherungen, Generali Group, LV 1871, Swiss Life Network, Versicherungskammer Bayern u.a.m. Mehr erfahren:

<http://www.bsiag.com/versicherungen>

Kontakt:

Claudia Gabler und Catherine B. Crowden, BSI Business Systems Integration AG,
Täferenstrasse 16a, CH-5405 Baden, T +41 (31) 850 12 13 bzw. +41 (0)56 484 16 24,
claudia.gabler@bsiag.com bzw. catherine.crowden@bsiag.com, www.bsiag.com

Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. BSI CRM ist die führende Schweizer Lösung für einen professionellen Kundenservice. BSI Contact unterstützt Agents in Multichannel Contact Centern. BSI Counter ist das Produkt für klare Prozesse am Schalter und an der Kasse, BSI CTMS für klinische Studien in der Pharmabranche. Die Einfachheit und Vielseitigkeit unserer Software hat schon über 70'000 User überzeugt: ABB, ERGO Direkt Versicherungen, Lidl, M-net, PostFinance, die Schweizerische Post, Sika, Swiss Life,



Tamedia, die Versicherungskammer Bayern und andere Marktführer setzen auf BSI Produkte. Wir sind auf die Dienstleistungen Systemintegration, Software-Entwicklung, Beratung und Support spezialisiert. Alle BSI Produkte basieren auf Eclipse Scout, einem offenen, modernen Framework für service-orientierte Geschäftsanwendungen. Basierend auf Java/Eclipse lässt sich Software von BSI einfach in jedem IT-Umfeld integrieren.