

Pressemitteilung

Studie zur Digitalisierung von Versicherungsunternehmen: IT füllt ihre Zukunftsrolle noch nicht aus

- *Geschäftsmodell der Versicherer ist bedroht, wenn Internetkonzerne die Kundenwünsche besser beurteilen können als sie selbst*
- *IT muss vom internen Dienstleister zum Innovator und Treiber der Digitalisierung werden*
- *Zusammenarbeit der IT mit den Fachbereichen muss verbessert werden*

Hamburg, 26.06.2017. Deutschlands Versicherer haben zwar Strategien, um dem Megatrend Digitalisierung zu begegnen, verknüpfen diese aber bislang nicht ausreichend mit ihren langfristigen IT-Planungen und ihrem Geschäftsmodell. Die operative Umsetzung der Strategien und das Erzielen möglicher Wettbewerbsvorteile werden so erschwert. Dies sind Ergebnisse der Studie „Die Chancen der IT in der Digitalisierung von Versicherern“ des Beratungshauses EY Innovalue und des Instituts für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen, mit Guidewire Software als Sponsor. Sie zeigt den Status quo der Digitalisierung bei 15 Versicherern und die Auswirkungen für deren IT-Abteilungen. Demnach müssen sich die Rolle der IT und die Arbeitsabläufe in den Unternehmen für langfristigen Erfolg fundamental wandeln. Außerdem müssen Qualifizierungsrückstände bei den Belegschaften aufgeholt werden.

Wie die Analyse ergibt, schätzen Versicherer zentrale Themen der Digitalisierung wie Big Data oder künstliche Intelligenz zwar als sehr relevant ein und sehen sie als Teil ihrer Digitalisierungsstrategien, binden sie aber nicht effektiv in ihre Abläufe ein. Gründe hierfür sind unter anderem Ressourcen- und Kapazitätenmängel in den IT-Abteilungen. Dies bedroht die Wettbewerbsfähigkeit der Versicherer.

„Es gibt verschiedene strategische Ansätze, wie Versicherer der Digitalisierung begegnen können. Unabhängig vom gewählten Weg kommt der IT eine Schlüsselposition bei der Umsetzung zu. Dieses Grundverständnis ist oftmals nicht ausreichend vorhanden“, sagen Dr. Stephan Maier, Partner und Managing Director bei EY Innovalue, und Hans Eder, Executive Director bei EY Innovalue.

„Die IT-Abteilung wird zum Flaschenhals, wo sie eigentlich antreiben sollte. Versicherer sollten eine individuelle Roadmap von der Strategie bis zu konkreten Umsetzungsschritten aufsetzen, in der Business, IT und Digitalisierung eng miteinander verzahnt werden“, ergänzen Maier und Eder.

Prof. Dr. Hato Schmeiser, Lehrstuhlinhaber und Geschäftsführer des Instituts für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen, erklärt: „Das Geschäftsmodell der Versicherer steht vor einem Umbau. In Zeiten der Digitalisierung geht es für sie darum, ihre Datenschätze für passgenaue Angebote zu nutzen. Sie verfügen über äußerst wertvolle Daten, tun sich aber schwer, diese mit den veränderten Kundenbedürfnissen zu verzahnen. Wenn sie hier nicht schnell aufholen, werden Internetkonzerne, wie zum Beispiel Google, Amazon und Facebook, mit entsprechenden Know-how im Bereich der Datenverknüpfung in den Markt eintreten und Versicherer auf ihrem eigenen Feld schlagen.“

Digitalisierung erfordert neue Rolle der IT

Im Rahmen der Studie wurden auch IT-Experten der untersuchten Versicherer zu unterschiedlichen Digitalisierungsaspekten befragt. Die Mehrheit rechnet in Zukunft mit einer wesentlich zentraleren Rolle ihrer Abteilungen als Innovationstreiber für das gesamte Unternehmen. Allerdings seien sie für diese neue Rolle nicht ausreichend gerüstet. Entwicklerkapazitäten und Spezialisten fehlen demnach bei knapp der Hälfte der befragten Unternehmen. Zwei Drittel sehen sich aufgrund veralteter Systeme im Tagesgeschäft hochausgelastet, weshalb die Übernahme zusätzlicher Funktionen derzeit kaum möglich sei. Ein Umbau zu neuen Systemen wäre wichtig, wird aus Sicht der Mehrheit der Experten in ihren Unternehmen aber derzeit nicht priorisiert.

„Die größte Expertise zu Digitalisierungsthemen und ihrer technischen Umsetzung sollte bei den IT-Abteilungen der Versicherer liegen. Bei der Umsetzung von Digitalisierungsthemen und der notwendigen Vermittlung von technischem Wissen und Verständnis in Betrieb und Vertrieb kommt ihnen eine Schlüsselrolle zu. Dieser können sie derzeit aber kaum gerecht werden. Die Unternehmen sollten sich von technischen Altlasten befreien, zusätzliche Kapazitäten für den Wandel schaffen und die Umsetzungskompetenzen in den IT-Abteilungen bündeln“, sagt René Vogel, Director bei

EY Innovalue.

Die Studienautoren empfehlen Versicherungsunternehmen, für die Digitalisierung wichtige IT-Mitarbeiter gezielt zu fördern und zu rekrutieren. Bestimmte traditionelle IT-Aufgaben wie die Betriebsumgebungen und die Datenspeicherung, aber auch die Schnittstellenpflege zu Cloud-Computing könnten in vielen Fällen effizienter von externen Dienstleistern übernommen werden. Außerdem sollten zunehmend agile Arbeitsweisen etabliert werden, mit denen Erkenntnisse von IT und anderen Fachbereichen gemeinsam umgesetzt werden können.

Im Rahmen der Studie wurden Experten aus einem breiten Spektrum von Versicherungsunternehmen befragt, von kleinen Versicherern mit Bruttobeitragseinnahmen (BBE) unter 250 Millionen Euro bis zu großen Unternehmen mit BBE von mehr als fünf Milliarden Euro. Als Auswertungs- und Analysetool diente der „EY Innovalue IT-Digitalisierungskompass“. Darin werden zwei EY Innovalue Modelle mit Hilfe einer Matrix verbunden. Sieben relevante Themenfelder (Strategie, Trends, Rolle der IT, Menschen, Organisation, Prozesse, sowie Technologie und Infrastruktur) der Digitalisierung und ihr Reifegrad werden in Form einer „Heatmap“ dargestellt. So wird der Status quo der Digitalisierung der IT von Versicherern verdeutlicht und es wird illustriert, an welchen Punkten noch Optimierungspotenzial besteht.

Über EY Innovalue:

EY Innovalue ist eine strategische Managementberatung für die Finanzdienstleistungsindustrie. Das 2001 gegründete Unternehmen ist spezialisiert auf die Bereiche Insurance, Payments und Banking. EY Innovalue bietet hochspezialisiertes, umsetzungsorientiertes Consulting und schafft messbaren Beratungserfolg. Die Berater verbinden ausgeprägtes Markt-Know-how mit langjährig erprobter Fach- und Methodenkenntnis. Nach mehr als 400 abgeschlossenen Projekten mit hoher Wertschöpfung unterstreicht eine Weiterempfehlungsrate von 94 Prozent die Expertise von EY Innovalue.

Pressekontakt:

Dr. Hubert Becker
Instinctif Partners
Tel.: 0221 / 420 75-24
E-Mail: EY-Innovalue@instinctif.com