



19. August 2016

Digitalisierung: Der Ringbuchordner für die Polizzen hat ausgedient

Kann schon in absehbarer Zeit Software den Versicherungsmakler ersetzen? „Im Prinzip ja“, sagt der Trend- und Zukunftsforscher Volker P. Andelfinger. Antworten auf die Herausforderungen der Digitalisierung versuchte der Expertentag der Versicherungsmakler gestern in Alpbach zu geben.

Dass moderne Softwareprogramme alle relevanten Infos über den Kunden filtern, aufbereiten und mit ausgewählten Produkten beantworten können, ist seit der Erfindung der RoboAdvisor längst Realität. Die schlechte Nachricht: „Im Rennen gegen Roboter und Computer ist der Mensch chancenlos“, zitierte Andelfinger seine Kollegen Andrew McAfee und Erik Brynjolfsson. Ein Ende der persönlichen Beratung bedeutet dies dennoch nicht. „Eine Maschine kann nicht Empathie vermitteln und keine kreativen Lösungen finden“, so der Trendforscher, emotionale Ansprache des Kunden sei erfolgsversprechender als ihn rational zu überzeugen – fälle der Mensch ja 95% seiner Entscheidungen im Unterbewusstsein und nicht rein rational.

Beste Beratung bieten Mensch und Maschine gemeinsam

„Die beste Versicherungsberatung und –aufklärung liegt im Zusammenspiel zwischen Mensch und digitaler Welt“, ist Andelfingers Credo. Was es dazu braucht, darüber referierte u.a. Andreas Büttner, Geschäftsführer der Arisecur Versicherungs-Provider GmbH. „Jedes Haushaltsgerät, jeder Kühlschrank, jede Jalousie lässt sich heute über Mikroprozessoren vom iPhone aus steuern“, so Büttner, „aber wir laufen noch herum und bringen unserem Kunden einen Ringbuchordner mit Polizzen!“ Während FinTechs und One-Shop Lösungen – die Autoversicherung vom Autohändler, die Handyversicherung vom Handyshop, die Fahrradversicherung vom Fahrradhändler – boomen, hätten auch die Versicherungen die Digitalisierung vielfach verschlafen.

„Es genügt nicht, einmal im Monat OMDS Daten abzuholen“

„Wir dürfen unseren Vorsprung nicht aufgeben, dass wir den Kunden schon haben“, plädierte Büttner an die Branche, an einem Strang zu ziehen. Voraussetzung seien moderne Online-Maklerverwaltungsprogramme, die es in Verbindung mit digitaler Kommunikation über Handy oder Internet ermöglichen, den Kunden optimal zu servieren – tagesaktuelle Bestandsdaten am Handy statt Ringbuchordner. Grundvoraussetzung dafür seien branchenweit gültige Standards und ein funktionierender bidirektionaler Datenaustausch zwischen Versicherern und Vermittlern. „Es genügt nicht, einmal im Monat OMDS Daten abzuholen und ins eigene System einzuspielen, das muss automatisch gehen“, so Büttner.

Richtungsentscheidung im Versicherungsverband

Eine Richtungsentscheidung im Versicherungsverband kündigte der Leiter des Arbeitskreises Technologie im Fachverband der Versicherungsmakler, Siegfried Fleischacker, für September an. Zur Abstimmung stehe BiPRO auf der einen und die von Fleischacker nicht namentlich genannte Lösung von Together Internet Services GmbH (TIS) auf der anderen Seite. „Ich würde mir wünschen, dass wir es in Österreich schaffen, uns auf einen Standard zu einigen. Mir ist es letztlich egal, welche dieser Lösungen kommt. Ich wünsche mir aber, dass es eine Lösung sein wird, die wir alle tragen“, so Fleischacker. Denn eines müsse klar sein: Wenn es zu doppelten Anbindungen und zu zwei Welten mit unterschiedlichem Tempo und unterschiedlichen Sichtweisen komme, sei dies auch mit höheren Kosten verbunden.