

Dauerbrenner „Digitalisierung“ - Auch die PKV stellt sich neu auf

Auf der Welle der Digitalisierung schwimmen auch die Privaten Krankenversicherer (PKV) mit. Eine kürzlich erschienene Studie zeigt, welchen Handlungsfeldern die Krankenversicherer in den einzelnen Unternehmensbereichen dabei gegenüberstehen.

Erst vor kurzem wurde berichtet, dass Anfang nächsten Jahres der erste rein digital betriebene Krankenversicherer auf dem deutschen Markt starten soll. Aber auch bei klassischen Versicherer muss die Verlagerung von Geschäftsprozesse und Kundeninteraktionen in elektronische Systeme stattfinden. Das unterstreichen die Ergebnisse der Studie „Zukunft der Privaten Krankenversicherung“, für die zahlreiche Versicherer und ausgewiesene Assekuranz- und Gesundheitsexperten aus der DACH-Region online befragt und persönlich interviewt wurden. Die Untersuchung wurde gemeinsam von Adcubum und den Versicherungsforen Leipzig durchgeführt (Studie gratis erhältlich unter: <http://www.adcubum.com/aktuell/adcubum-studie>).

Die Digitalisierung stellte sich in der Studie mit 100 Prozent Zustimmung als der Top-Trend für die PKV heraus, gefolgt vom medizinischen Fortschritt (94 Prozent), dem demografischen Wandel (92 Prozent), der Industrialisierung (77 Prozent) und dem Thema E-Health (73 Prozent). Die einzelnen Entwicklungen beeinflussen sich aber auch gegenseitig. So sind etwa der demografische Wandel und der medizinische Fortschritt für einen steigenden Kostendruck verantwortlich und damit wiederum Treiber der Digitalisierung und Industrialisierung.

Die Bedeutung der Digitalisierung steigt mit zunehmendem Wettbewerb um den immer anspruchsvoller werdenden Kunden und Vertriebspartnern. Die Erwartungen der Kunden an die Erreichbarkeit der Serviceabteilungen von Unternehmen sind hoch. Aus anderen Branchen sind sie bereits an digitale Angebote gewöhnt und erwarten diese Agilität auch von den Krankenversicherungen und deren Prozessen. Die Kunden verhalten sich dabei zunehmend hybrid, wechseln also spontan zwischen der Online- und Offline-Welt hin und her.

Die strategische Ausgestaltung der IT-Landschaft, um künftige Schlüsselkomponenten zu integrieren sowie zu koordinieren, wird zu einem wesentlichen Erfolgsfaktor der digitalen Transformation der einzelnen Häuser. Kurzfristig bedeutet das für die Unternehmen, die „Altlasten“ der IT-Organisation zu beseitigen, Schnittstellen zu definieren und zu standardisieren sowie die Prozessautomatisierung voranzutreiben.

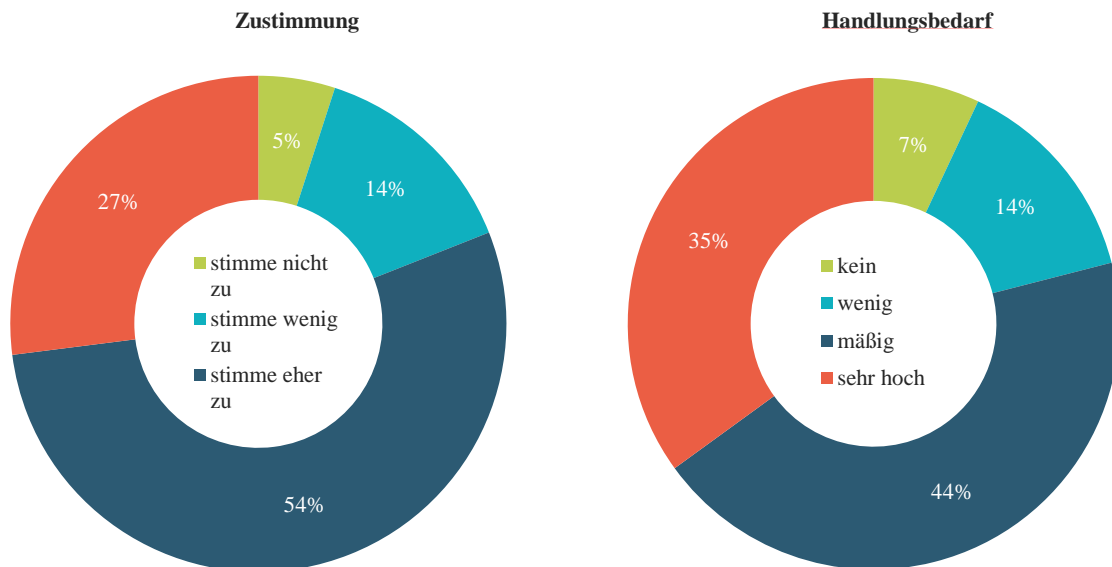


Abbildung: Antrags- und Vertragsprozesse laufen künftig nahezu vollautomatisiert und standardisiert ab (z. B. durch Einsatz von automatischer Risikoprüfung, Telematik/Apps zur Gesundheitsprüfung).

Sich digital aufzustellen bedeutet aber nicht nur, neue Technologien einzuführen oder Prozesse zu automatisieren, sondern auch, neue Angebote und Services zu entwickeln, neue Geschäftsmodelle zu entwerfen, die Kundenbeziehungen neu zu gestalten und den Vertrieb zukunftsfähig aufzustellen. Damit gelingt es den Unternehmen, agiler, flexibler und vor allem schneller auf veränderte Rahmenbedingungen zu reagieren.

Die Digitalisierung sollte neben den bestehenden Umsetzungsherausforderungen auch als Chance für die zukünftige Ausrichtung und Positionierung der Krankenversicherung gesehen werden. Hier besteht aber auch noch viel Handlungsbedarf.

Die Autoren: Jens Ringel ist Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig GmbH, Michael Süß ist Geschäftsführer der Adcubum Deutschland GmbH