

vb

VERSICHERUNGSBETRIEBE
Fachzeitschrift für die Assekuranz

Success Story:

Der Weg zum volldigitalen Versicherungsanbieter: Adam Riese setzte beim Systemaufbau auf Adcubum. Dabei war das Thema Geschwindigkeit von essenzieller Bedeutung.



*Sponsored by
Adcubum*

Themenspecial

Strategie schlägt Hype

„Das große Ganze entscheidet über den Erfolg.“ Davon ist Franz M. Bergmüller, Chief Commercial Officer (CCO) von Adcubum, überzeugt

Was fehlt, ist ein übergeordneter Fahrplan

Digitalisierung und ihr Veränderungspotenzial sind in aller Munde. Nicht nur in der Versicherungswirtschaft. Doch der Digitalisierungsgrad könnte höher sein, verfolgten die Versicherer eine konsequente Strategie. Damit das Potenzial gehoben werden kann, ist noch eine Menge zu tun.



IT-Abteilungen werden mehr und mehr zum Treiber der Digitalisierung

Versicherungen müssen die Prozessintegration und Automatisierung vorantreiben. Bei Prozessen steht der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Wünschen im Fokus. Es kommt darauf an, gewonnene Erkenntnisse agil umzusetzen. Doch daran hapert es noch. Knapp jede dritte (32 Prozent) Versicherung ist mit der Qualität ihrer erfassten und bearbeiteten Kundendaten unzufrieden – und stuft diese als niedrig oder eher niedrig ein. Unvollständige Daten sowie doppelt oder mehrfach vorhandene Kun-

dendaten (Dubletten) sind für 90 Prozent ein bleibendes Ärgernis, fand eine Studie der Managementberatung EY Innovalue und des Instituts für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen heraus.

Die Versicherungsbranche hat – gerade im europäischen Raum – den Ruf, die Digitalisierung verschlafen zu haben. Das stimmt so nicht. Die Versicherungen haben investiert, allerdings hauptsächlich in die Digitalisierung von Prozes-

sen, um Kosten zu senken und Abläufe zu optimieren. Auch in die digitale Kundenschnittstelle wurde Geld gesteckt, um Apps zu entwickeln und das Angebot auf Webseiten auszuweiten. Damit geht die Branche jedoch nicht weit genug, denn es fehlt die übergeordnete Strategie.

Dank der technologischen Möglichkeiten könnten Versicherungsbetriebe zum einen neue Geschäftsfelder erschließen und zum anderen vorhandene Prozesse kostengünstiger und schneller gestalten. Beispielsweise kann eine übergreifende Plattform gefunden werden, die alle bestehenden Verträge unterschiedlicher Versicherer übersichtlich zusammenfasst und darüber hinaus weiteren Mehrwert bietet. Für neue digitale Angebote und Prozesse müssen Versicherungen die Zusammenarbeit der IT mit anderen Fachbereichen des Unternehmens besser miteinander verknüpfen.

Die Rolle der IT-Abteilungen wandelt sich zunehmend weg vom reinen Serviceprovider und hin zum Treiber der Digitalisierung. Damit sind nicht nur neue Aufgaben der IT-Abteilung verknüpft, sondern auch eine neue Rolle im Unternehmen. Die IT muss deutlich flexibler arbeiten, um ihre neue Funktion erfüllen zu können.

Da die Digitalisierung zunehmend alle Bereiche einer Versicherung betrifft, insbesondere jedoch die operativen Geschäftsbereiche, sollte sie eng mit den operativen Einheiten verzahnt werden. Die maßgeschneiderte Einbettung der IT in die jeweilige Organisationsstruktur wird zukünftig ein entscheidender Erfolgsfaktor sein.

Veränderte Prozesse: IT-Infrastruktur in der Digitalisierung

Im Zuge der Digitalisierung sollten IT-Prozesse nicht nur die gesamte Wertschöpfungskette orchestrieren, sie müssen sie auch maßgeblich prägen. Aufgrund der Silo-Architekturen sind herkömmliche Systeme unzureichend vernetzt, sodass eine Produktlinie nicht auf Informationen anderer Bereiche und Produktlinien zugreifen kann. Den Versicherern wird es zudem nicht leicht gemacht:

Stichwort DSGVO. Sie erschwert die konsequente Umsetzung von Digitalisierungsthemen. Realisierbaren Kostensparnissen stehen oftmals Compliance-Anforderungen gegenüber. Dennoch braucht es jetzt Antworten.

Derzeit ist die IT jedoch nur selten der Digitalisierungsexperte und Treiber für die Fachbereiche. Die Rolle der IT definiert sich im Kontext der Digitalisierung neu. Die Mehrheit der IT-Experten rechnet in Zukunft mit einer umfassenderen

Rolle, die über die Bereitstellung der Infrastruktur hinausgeht.

Die aktuellen IT- und Digitalisierungsstrategien sind in den Prozessen noch nicht ganzheitlich verankert. Die Versicherungen haben zwar Strategien definiert, jedoch nicht die dafür nötigen Ressourcen zur Verfügung gestellt. Die Versicherungen schätzen zentrale Themen der Digitalisierung wie Big Data und Data Analysis als sehr relevant ein, doch wenden sie sie nur vereinzelt und nicht konsequent an.

Strategie schlägt Hype

Das große Ganze entscheidet. Im Gespräch mit vb Versicherungsbetriebe berichten Dr. Oliver Kuhnle, Geschäftsführer Adam Riese, und Franz M. Bergmüller, Chief Commercial Officer (CCO) von Adcubum, über den Systemaufbau eines völdigitalen Versicherungsanbieters innerhalb eines dreiviertel Jahres – und warum Kleinteiligkeit alles andere als zeitgemäß ist.



„Über der Digitalisierung steht die Kunden-Zentrierung – das ist das alles Entscheidende.“

*Dr. Oliver Kuhnle,
Geschäftsführer Adam Riese*

Innerhalb von nur neun Monaten haben Sie vor zwei Jahren einen neuen Versicherer quasi „auf der grünen Wiese“ aufgebaut. Wie konnten Sie diesen straffen Zeitplan umsetzen?

Dr. Oliver Kuhnle: Das richtige Konzept und die Partner sind entscheidend. Bei uns standen Auftrag und Strategie nie in Frage: Adam Riese sollte als Ergänzung zum bisherigen Angebot der W&W-Gruppe positioniert werden und sich dabei klar abgrenzen. Dieses Ziel erreichten wir, indem wir jegliche Kanibalisierungsgefahr über eine angepasste Produkt- und Pricing-Strategie ausräumten. Deshalb war auch der Partner so entscheidend, denn ohne den Einsatz modernster Technologien und der Nutzung agiler Arbeitsmethoden wäre das



„Das große Ganze entscheidet über den Erfolg. Digitalisierung ist weit mehr als Webseiten und Apps.“

Franz M. Bergmüller, Chief Commercial Officer (CCO) von Adcubum

angestrebte Pricing nicht möglich gewesen. Mit Adcubum und deren Standardsoftware adcum SYRIUS setzten wir von Beginn an auf den richtigen Partner. Das Ergebnis überzeugt: Vom Marktstart bis heute haben wir knapp 70.000 Kunden gewonnen und konnten unser Portfolio auf aktuell fünf Produkte erweitern. Das heißt: Seit dem Marktstart haben wir alle drei Monate ein neues Qualitäts-Produkt gelauncht. Dieses Tempo ist im Branchenvergleich einzigartig. Denn es sind nicht einfache Front-End-Produkte, die im Hintergrund manuell bearbeitet werden, sondern hochwertige Produkte mit vollständig digitalen und automatisierten Prozessen.

Wie wichtig sind Konzept und Technologie, um diesen durchautomatisierten Prozess zu realisieren?

Franz M. Bergmüller: Adam Riese hat ein überzeugendes Geschäftsmodell und ein klares Konzept, das wir als Software-Partner unterstützen und im Profil auch schärfen. Was die Technologie betrifft: Sie stellt die Basis und muss als Ganzes begriffen werden. Viele missverstehen Digitalisierung als App oder Webseite, aber das trifft die Tiefe des Technologie-Prozesses nicht annähernd. Ein durchautomatisierter Prozess funktioniert nur dann, wenn die Software auch Verträge verwalten und Schäden regulieren kann. Dieses Zusammenspiel funktioniert bei Adam Riese wirklich gut. Es ist also weit mehr als ein schönes Front-End, mit dem der Kunde mit wenigen Klicks eine Haftpflichtversicherung abschließen kann. Stattdessen haben wir von Adcubum-Seite von Anfang an beratend zur Seite gestanden, um einen komplett digitalen Versicherungsbetrieb aufzubauen – und zwar als Geschäftsmodell und nicht als Lernprojekt.

Warum ist die digitale Einbindung der Verwaltung im Hintergrund so wichtig?

Dr. Oliver Kuhnle: Die Kunst liegt darin, Technologie in zwei Schichten zu denken. Der Kunde sieht nur das Front-End, in dem der Versicherer schnell agieren und Anpassungen vornehmen kann. Im Hintergrund arbeitet das komplexere Back-End, in dem die Verwaltung stattfindet. Beide Ebenen müssen effizient miteinander kommunizieren. Manche InsurTechs legen vor allem



Die W&W-Zentrale in Stuttgart

Wert auf das Front-End, und dahinter liegt dann nicht mehr viel. Das ist natürlich ein legitimer Ansatz, wenn man den Markt erst testen möchte, hat aber auch seine Schattenseiten.

Es besteht die Gefahr, Kunden zu frustrieren, weil eine Police über das Internet zwar schnell beantragt werden kann, die manuell erstellte Bestätigung jedoch viel später verschickt wird. Wenn aber alles Hand-in-Hand greift und das Front-End mit dem digitalen Back-End direkt kommuniziert, kann die Versicherungsbestätigung innerhalb von Sekunden ausgestellt werden. Diesen Antragsprozess bewältigen zwar immer mehr Versicherer, doch spätestens im Schadensprozess gibt es dann doch einen Bruch in der digitalen Kette. Dann geht eine E-Mail vom Front-End raus zum Sachbearbeiter – und in der Folge haben sie einen klassisch bearbeiteten Schadensprozess mit Postsendungen und langen Wartezeiten. Eine skalierbare und schlanke Lösung beinhaltet aber auch digitale Prozesse für die Schadenmeldung.

Wie haben Sie das Team für Adam Riese zusammengestellt?

Dr. Oliver Kuhnle: Anfangs kamen die meisten Mitarbeiter aus der W&W-Gruppe. So hatten wir von Anfang an ein

hohes Maß an Versicherungs-Know-how an Board und konnten schnell starten. Mittlerweile ist etwa die Hälfte unserer knapp 50 Mitarbeiter neu von außen hinzugekommen. Bemerkenswert war, wie reibungslos die Arbeit im Team funktionierte. Das lag einerseits an dem hohen Maß an gewährter Autarkie, andererseits am enormen Reiz des Projekts. Schließlich stand alles unter der Überschrift: Wir bauen uns eine eigene Versicherung. Das macht man nicht so oft im Leben.

Franz M. Bergmüller: Auch die Zusammenarbeit zwischen den Teams von Adam Riese und Adcubum funktionierte hervorragend. Spannend war auch, wie gut das Adam-Riese-Team die bei uns etablierte agile Entwicklung – Stichwort Scrum – übernommen und fortgeführt hat. Daran sieht man, wie schnell Veränderungen möglich sind.

Was sind die Stärken von adcum SYRIUS?

Franz M. Bergmüller: Mit adcum SYRIUS verfolgen wir den Ansatz, eine echte Standardsoftware anzubieten. Wir achten darauf, dass der Versicherer ein Komplettangebot bekommt, ohne selbst viele Erweiterungen bauen zu müssen. In den vergangenen Jahrzehnten mussten Versicherungen ihre Software immer wieder erweitern und modifizieren. Das Resultat: Das System wird wahnsinnig teuer und komplex.

Bei Adam Riese setzten wir konsequent nur auf diese eine Lösung. Langfristig schlägt sich das in niedrigeren Kosten und effizienteren Abläufen nieder. Damit haben wir auch die wichtigste Zielvorgabe der W&W erfüllt. Ein zweiter Punkt ist: Adcubum arbeitet sehr gerne Seite an Seite mit dem Kunden. Bei einem Projekt dieser Größenordnung sind kurze Entscheidungswege und ein schnell erreichbares Management entscheidend. Vorteilhaft ist sicherlich auch, dass wir als Schweizer Unternehmen kulturell und sprachlich problemlos mit Kunden aus Deutschland zusammenarbeiten können.

Wie wird die Digitalisierung die Versicherungswirtschaft weiter prägen?

Dr. Oliver Kuhnle: Über der Digitalisierung steht die Kunden-Zentrierung – das

ist das alles Entscheidende. Wer es dem Kunden leicht und schnell macht, wird gewinnen. Die Kunst liegt jetzt darin, die dafür notwendige Technologie möglichst reibungslos einzuführen.

Franz M. Bergmüller: Smartphones und Apps sind im täglichen Gebrauch etabliert und konditionieren Kunden zu ganz neuen Handlungsmustern und Erwartungen. Versicherer können sich dem nicht verschließen, sondern müssen nachziehen und moderne, schlanke Lösungen anbieten.

Da kommen wir von Adcubum ins Spiel und bieten die effizienten Basissysteme an. Aber wichtig bleibt, dass die ganze Kette im Dienst des Kunden funktioniert. Es reicht nicht mehr aus, nur kleine Teile oder nette Ideen umzusetzen. Das große Ganze entscheidet über den Erfolg, weshalb wir auch ein effizientes System-Management bieten.

Die Adcubum-Gruppe

Adcubum ist ein führender Schweizer Hersteller von Standardsoftware für die Assekuranz. Insgesamt beschäftigt Adcubum über 400 hochqualifizierte Mitarbeitende am Hauptsitz in St. Gallen und in den Niederlassungen in Hamburg, Düsseldorf, Stuttgart, Zürich-Wallisellen, Solothurn, Lausanne, Luzern und Zagreb. Kern der Geschäftstätigkeit ist die Entwicklung und Wartung der Standardsoftware adcubum SYRIUS, ein modular aufgebautes System für Kranken-, Unfall- und Sachversicherungen. Zusammen mit qualifizierten und spezialisierten Partnerunternehmen bietet Adcubum bei der Produkteinführung und -optimierung sämtliche benötigten Dienstleistungen zur erfolgreichen Einführung des Systems an. Weitere Informationen unter: <http://www.adcubum.com/>

Adam Riese

Adam Riese ist ein digitaler Versicherungs-Anbieter, der sich durch einfache Produkte von hoher Qualität auszeichnet. Als Digitalmarke der W&W-Gruppe ist Adam Riese konsequent bepreist und nach individuellem Bedarf und Risiko anpassbar. Adam Riese richtet sich an Kunden, die Preise und Produkte selbst online vergleichen oder über Makler vergleichen lassen wollen. Seit dem Marktstart im Oktober 2017 wird adcubum SYRIUS genutzt. <https://www.adam-riese.de/>

Anzeige

ad 
cubum



think.insurance

Adcubum, führender Softwarehersteller für die deutsche Assekuranz.

www.adcubum.com