

Digitale Versicherung 2020

Arbeitnehmerbefragung

Juli 2020



Studie: Digitale Versicherung 2020

Über die Studie

Inhalt

Studie unter **Arbeitnehmern** zum Thema „**Digitale Versicherung**“

Untersuchungsdesign: Online-Befragung über einen Panel-Anbieter

Grundgesamtheit

315 Arbeitnehmer aus der Versicherungswirtschaft in Deutschland

(Versicherungsunternehmen, Assekuradeure, Versicherungsvermittler/Versicherungsmakler/Maklerpool)

Befragungszeitraum

Juni 2020

Zentrale Ergebnisse

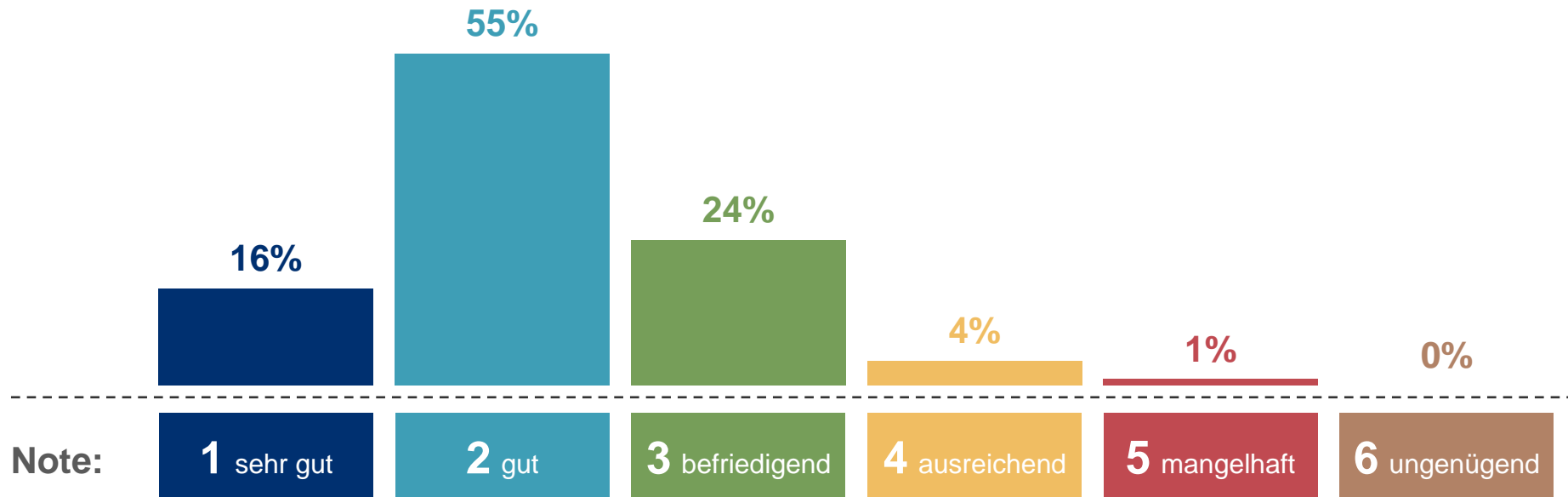
- Die Corona-Pandemie hat auch die **Versicherungsbranche** nicht verschont. Nur **23 Prozent** der Beschäftigten sind davon überzeugt, dass ihr Arbeitgeber auch **in COVID-19-Zeiten** wirklich einen „**Normalbetrieb**“ aufrecht erhalten kann.
- Wichtigster Grund für die **Probleme im „Low-Touch-Modus“**:
Zu viele **kundenbezogene und interne Prozesse** sind immer noch **papiergebunden**.
- **Neue Erfahrungen**: Während des Corona-Lockdowns waren **81 Prozent** der Beschäftigten in der Versicherungsbranche – zumindest zeitweise – **im Homeoffice**. Für 35 Prozent der Mitarbeiter war die Arbeit in den eigenen vier Wänden eine Premiere.
- Kein Anschluss unter dieser Nummer: **42 Prozent der Homeoffice-Mitarbeiter** geben zu, im Homeoffice **nicht mehr als 75 Prozent der sonst üblichen Produktivität** zu erreichen, gut jeder Fünfte kommt nach eigener Aussage sogar nur auf maximal 50 Prozent. Die wichtigsten Gründe: **Fehlender Austausch** mit Kollegen und Vorgesetzten, **zu viele Prozessschritte mit physischen Dokumenten** sowie **Probleme beim Zugriff auf wichtige Unterlagen**.
- Corona-Folgen: **86 Prozent** der Arbeitnehmer in Versicherungen haben das Gefühl, dass die Pandemie – auch jenseits von Videokonferenzen – in Ihrem Unternehmen **einen weiteren Digitalisierungsschub** auslösen wird.
- Fazit: Die **Erneuerung der Versicherungskernsysteme** ist ein Schlüsselfaktor für die Zukunft!

Die Ergebnisse

Studie: Digitale Versicherung 2020

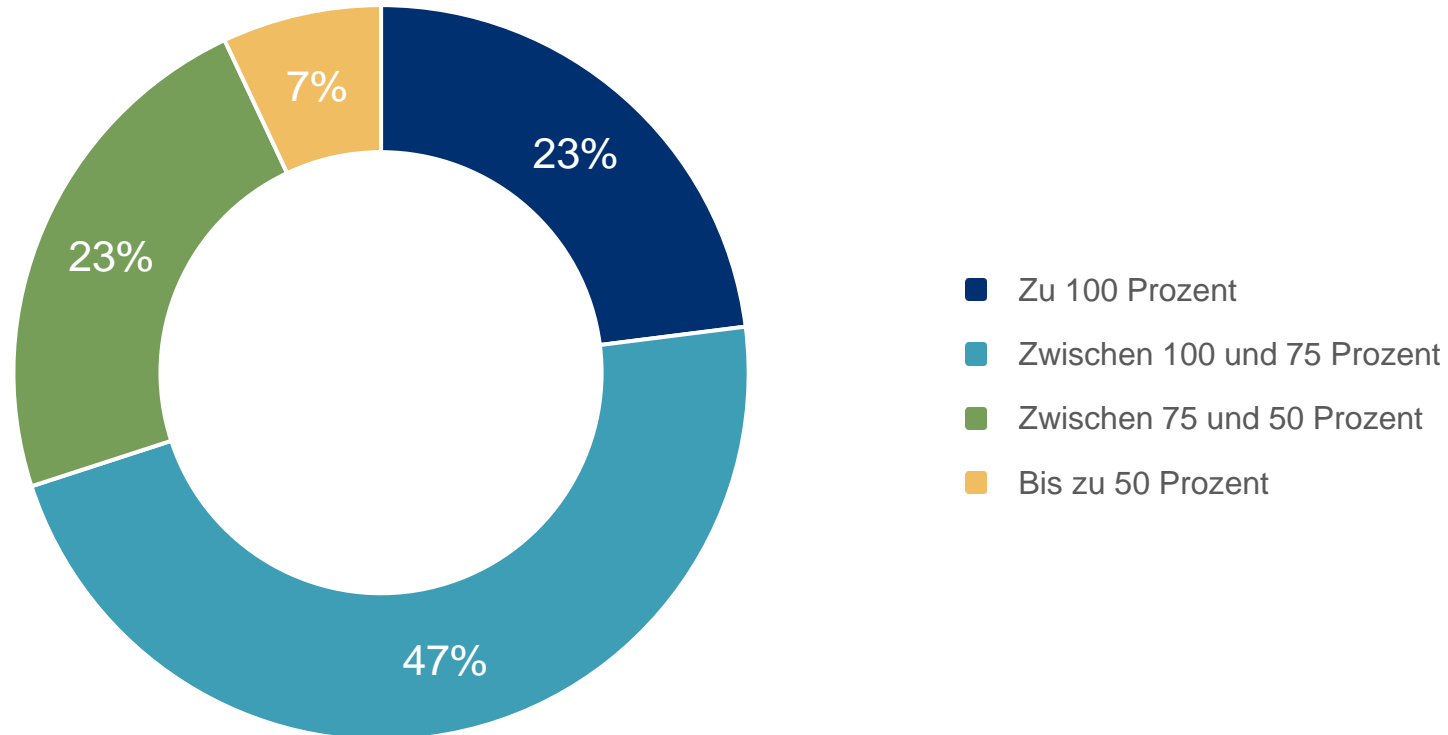
Frage 1: Auch die Versicherungsindustrie ist massiv von der Corona-Pandemie betroffen.
Wie hat sich die **Versicherungsbranche insgesamt** aus Ihrer Sicht bisher im Umgang mit dieser Situation geschlagen?

Bewertung in Schulnoten



Studie: Digitale Versicherung 2020

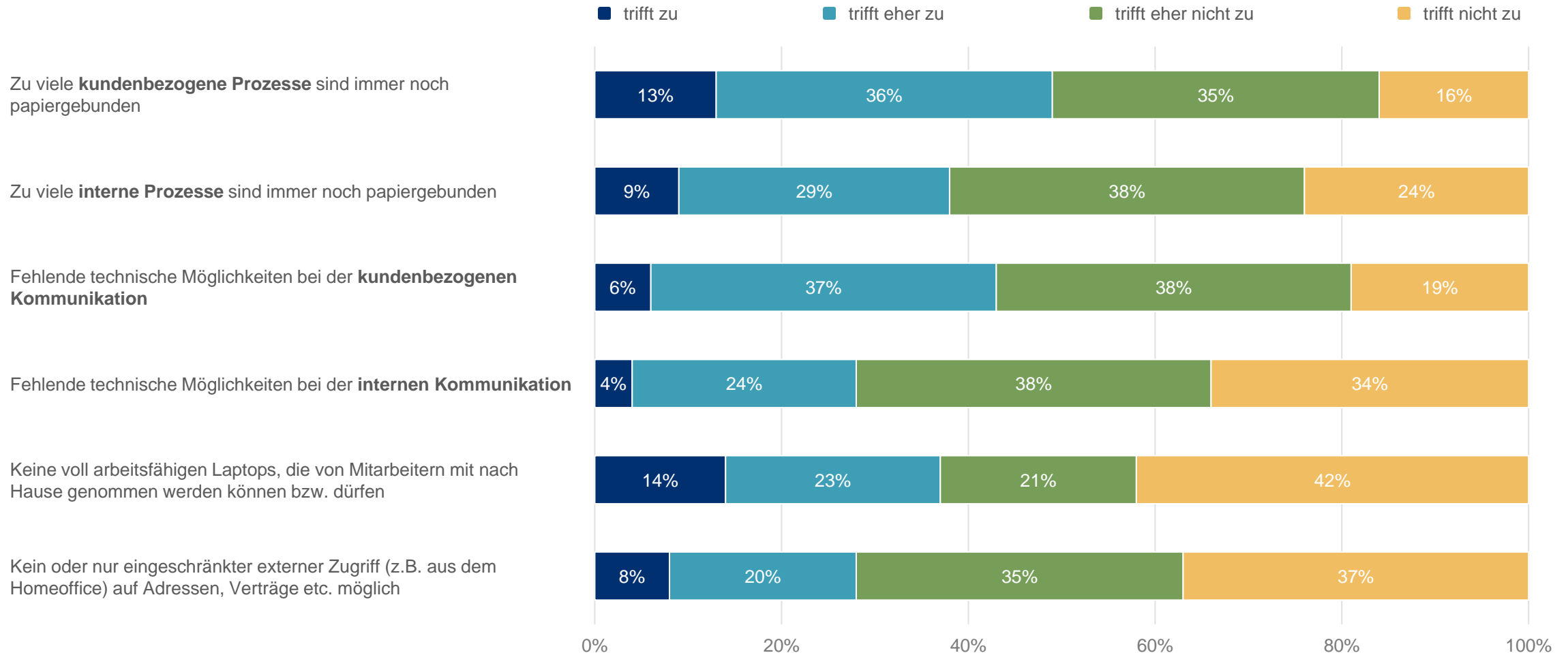
Frage 2: Wie gut schafft es **Ihr Unternehmen**, auch in COVID-19-Zeiten so etwas wie einen „Normalbetrieb“ aufrecht zu erhalten?



Studie: Digitale Versicherung 2020

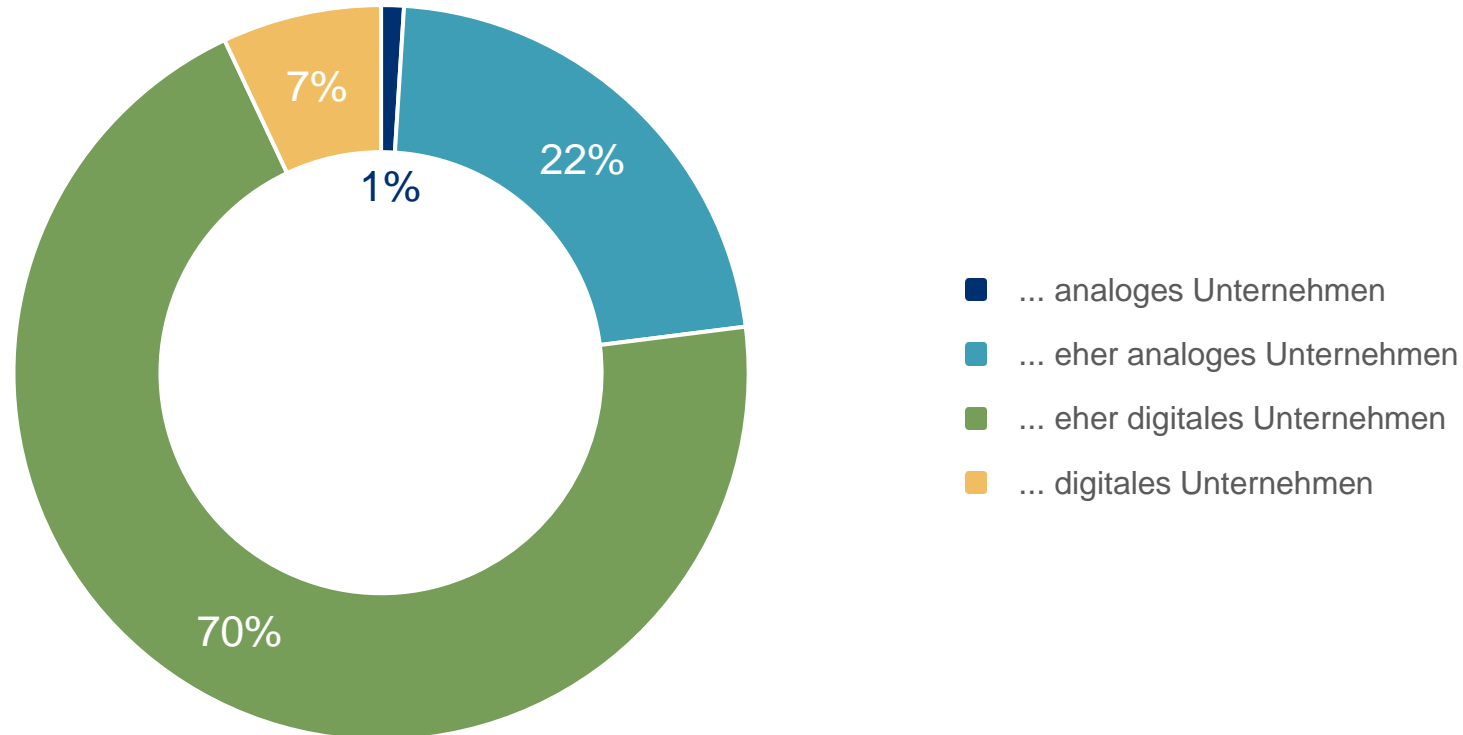
Frage 3: Woran liegt es aus Ihrer Sicht, dass ein „Normalbetrieb“ bei Ihnen in dieser Zeit nur eingeschränkt möglich ist?

Nur Teilnehmer, deren Unternehmen **nicht zu 100%** den **Normalbetrieb** aufrecht erhalten kann (77%)



Studie: Digitale Versicherung 2020

Frage 4: Und wo würden Sie Ihr Unternehmen insgesamt beim Thema Digitalisierung einordnen? Mein Unternehmen ist aktuell ein ...



Studie: Digitale Versicherung 2020

Frage 5: Wie steht Ihr Unternehmen damit im Vergleich zur restlichen Versicherungsbranche da?

34%



Besser als der Branchenschnitt

57%



Wie der Branchenschnitt

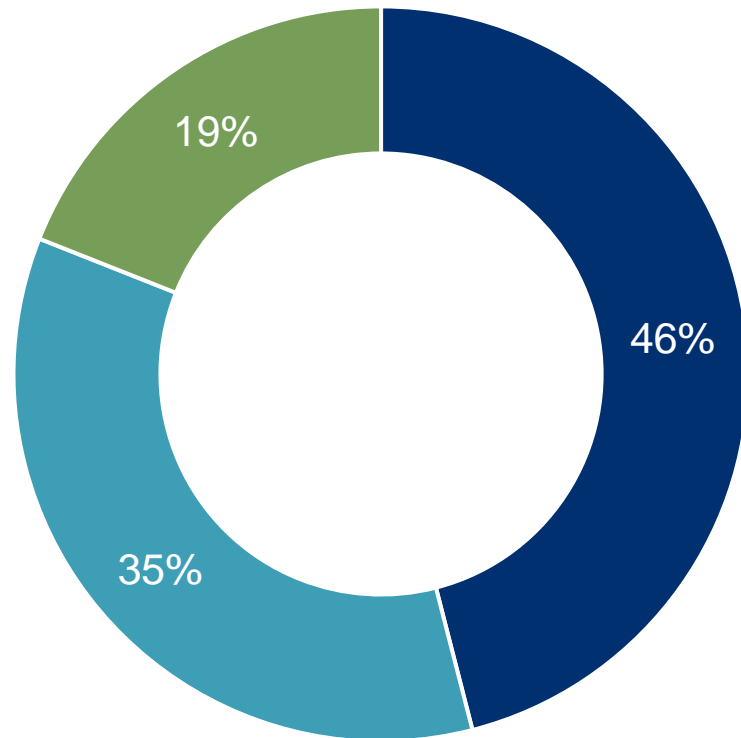
9%



Schlechter als der Branchenschnitt

Studie: Digitale Versicherung 2020

Frage 6: Digitalisierung und papierlose Prozesse sind die Voraussetzung, um auch im Homeoffice effektiv und effizient arbeiten zu können. Haben Sie während der Corona-Krise – zumindest zeitweise – im Homeoffice gearbeitet oder tun es immer noch?

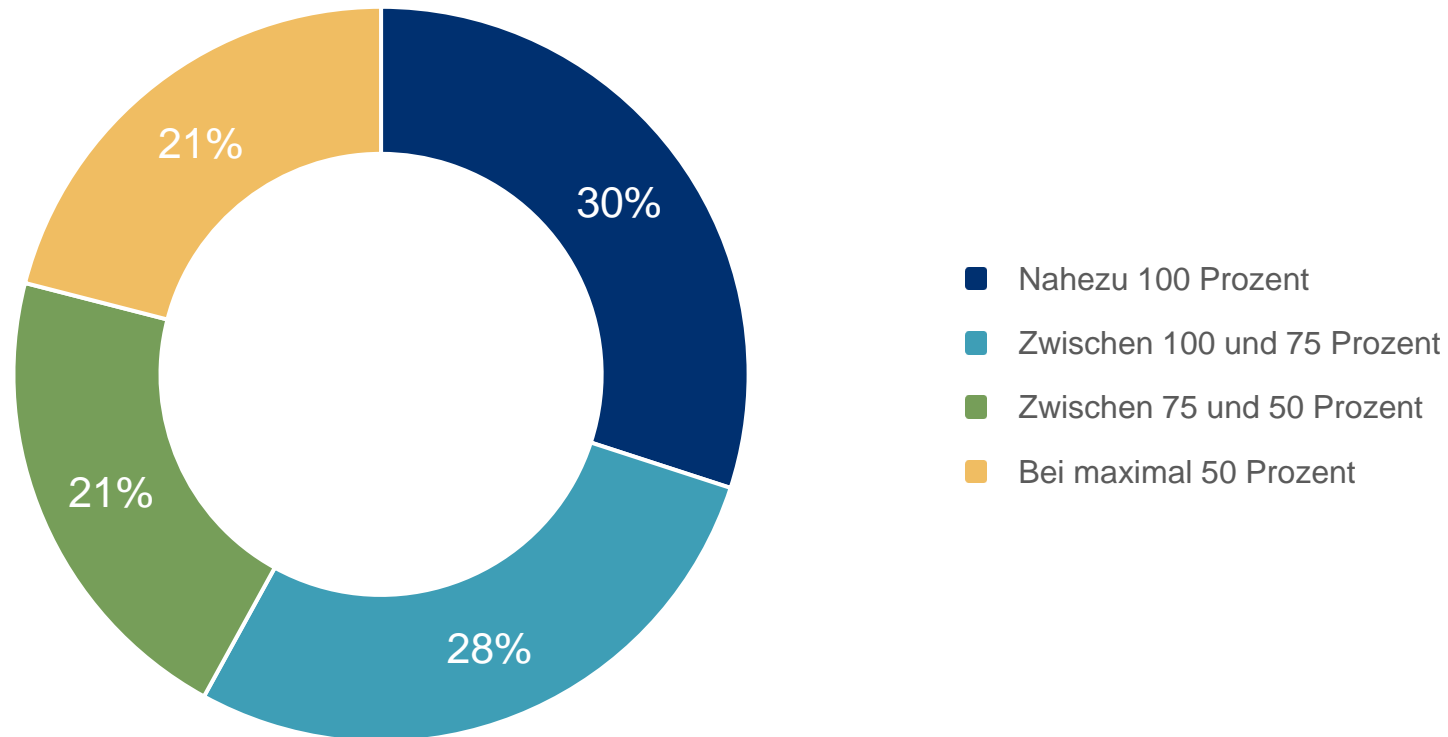


- **Ja** (auch vorher schon zumindest gelegentlich im Homeoffice)
- **Ja** (wegen Corona das erste Mal im Homeoffice)
- **Nein**

Studie: Digitale Versicherung 2020

Frage 7: Bei wie viel Prozent Ihrer normalen Produktivität sind Sie im Homeoffice?

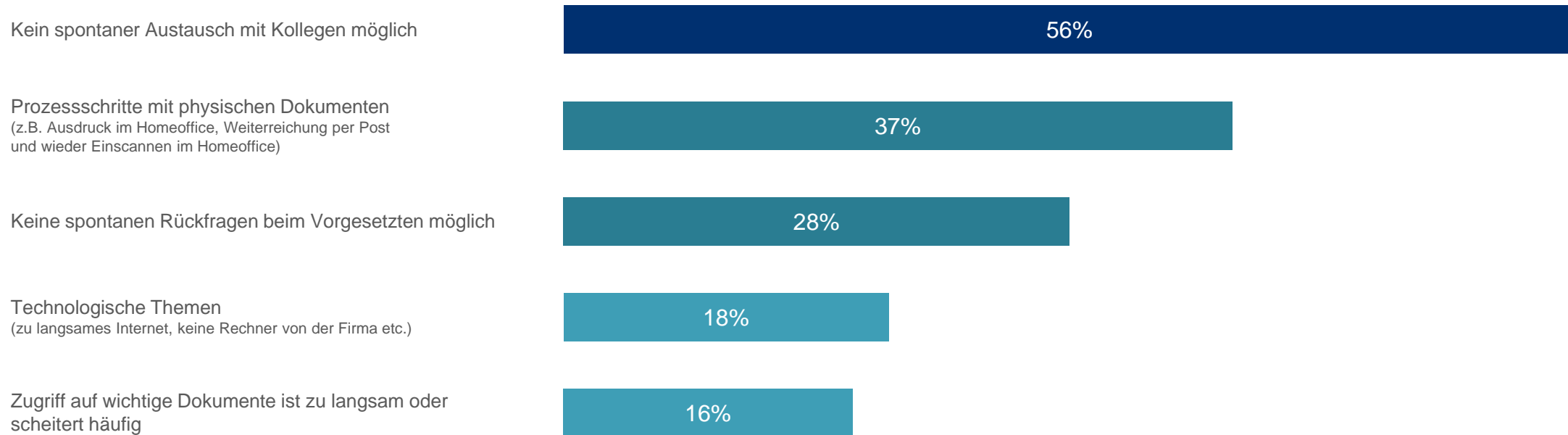
Nur Teilnehmer, die erstmals bzw. zuvor bereits **im Homeoffice** gearbeitet haben (81%)



Studie: Digitale Versicherung 2020

Frage 8: Was steht bei Ihrer Tätigkeit im Homeoffice (die vielleicht nicht immer idealen Arbeitsbedingungen zuhause einmal ausgeklammert) einer gleichwertigen Leistung wie im Büro entgegen?

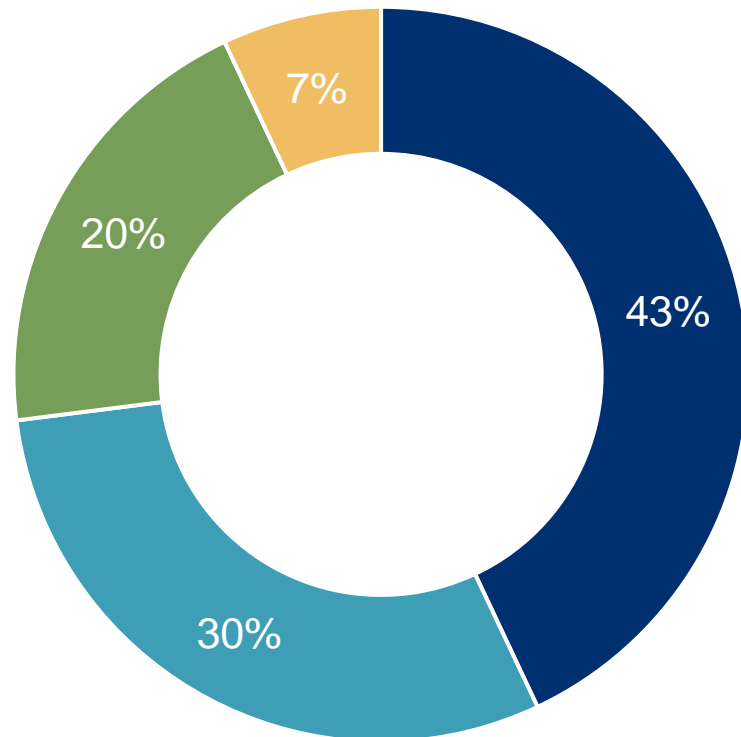
Nur Teilnehmer, die erstmals bzw. zuvor bereits **im Homeoffice** gearbeitet haben (81%)



Studie: Digitale Versicherung 2020

Frage 9: Möchten Sie auch über die Corona-Krise hinaus im Homeoffice arbeiten?

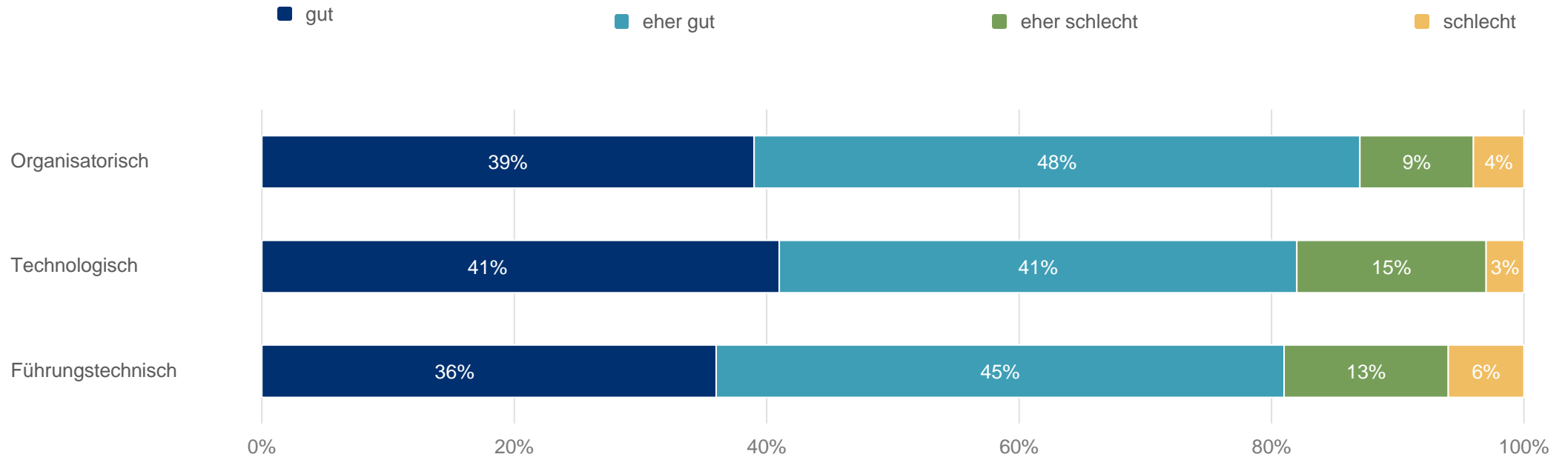
Nur Teilnehmer, die erstmals bzw. zuvor bereits **im Homeoffice** gearbeitet haben (81%)



- Ja, und zwar so viele Tage wie möglich
- Ja, aber maximal die Hälfte meiner Arbeitszeit
- Ja, aber im Schnitt nicht mehr als einen Tag in der Woche
- Nein

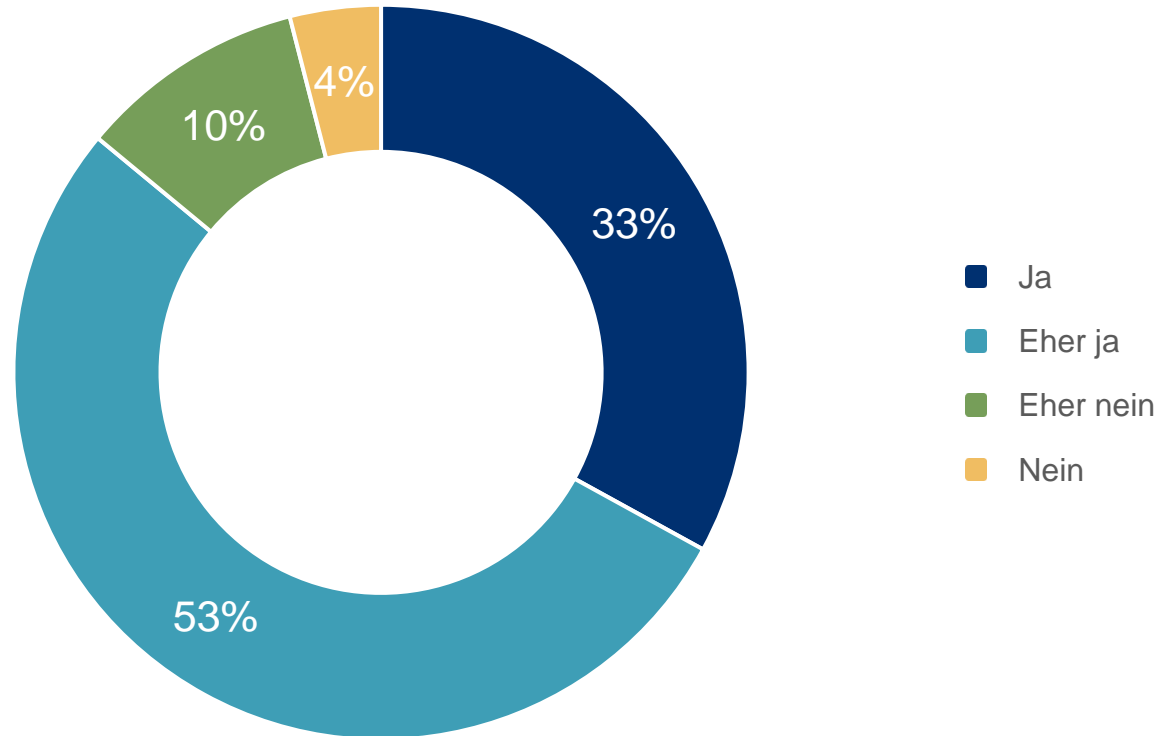
Studie: Digitale Versicherung 2020

Frage 10: Wie gut war Ihr Unternehmen auf das Arbeiten im Corona-Modus vorbereitet, als Mitte März die Kontaktbeschränkungen in Kraft traten?

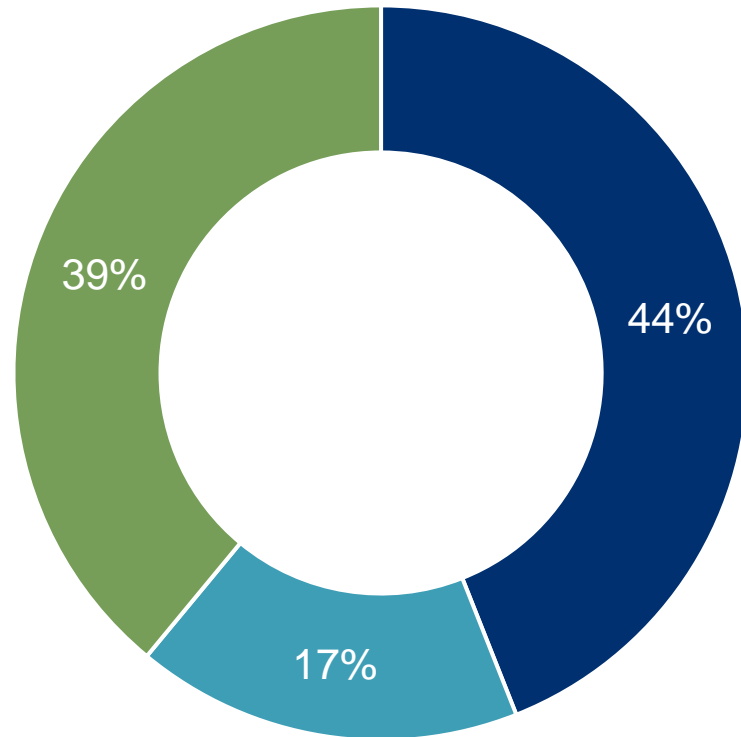


Studie: Digitale Versicherung 2020

Frage 11: Haben Sie das Gefühl, dass die Corona-Pandemie – auch jenseits von Videokonferenzen – in Ihrem Unternehmen einen weiteren Digitalisierungsschub auslösen wird?



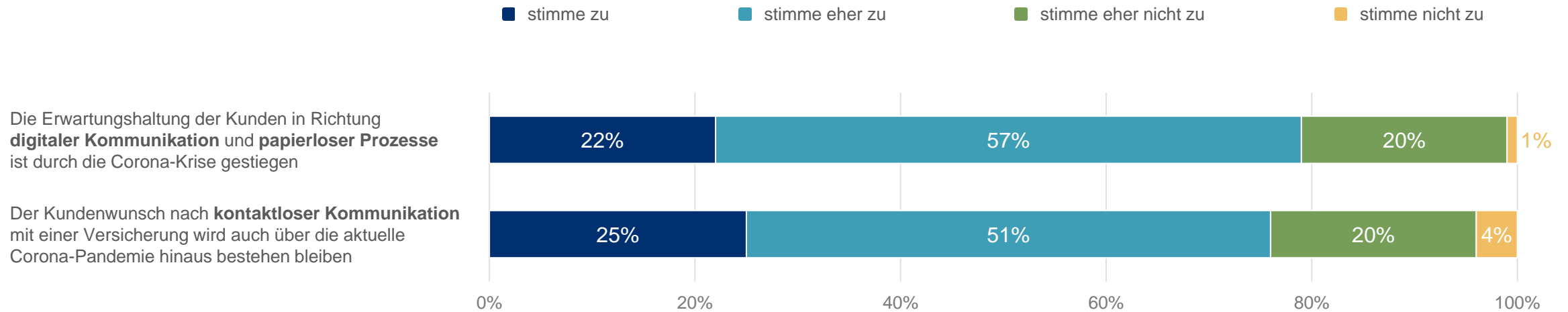
Frage 12: Wie gehen Ihre Vorgesetzten mit dem „Corona-Weckruf“ in Sachen Digitalisierung um?



- Sie betonen die **Chancen** durch die Digitalisierung des Versicherungsgeschäfts
- Sie betonen die **Risiken** für das „klassische“ Versicherungsgeschäft
- **Chancen und Risiken** werden ausgewogen angesprochen

Studie: Digitale Versicherung 2020

Frage 13: Und wie nehmen die Versicherungskunden die aktuelle Entwicklung der Digitalisierung wahr?



Statistische Daten

Statistische Daten

Wo arbeiten Sie in der Versicherungswirtschaft?

Bei einem Versicherungsunternehmen	65%
Bei einem Assekurateur	2%
Bei einem Versicherungsvermittler/Versicherungsmakler/Maklerpool	29%
Sonstiges	4%

Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen?

Bis 20	24%
21 – 50	2%
51 – 250	8%
251 – 1.000	19%
Mehr als 1.000	47%

In welchem Funktionsbereich sind Sie tätig?

Nur Teilnehmer, die in einem Versicherungsunternehmen arbeiten

Produktentwicklung	3%
Vertrieb/Vertriebsunterstützung	33%
Vertrag	12%
Schaden	6%
Kundenservice	22%
IT	7%
Sonstige Funktionsbereiche (Buchhaltung, Personal etc.)	17%

Kontakt

Adcubum AG
Zürcherstrasse 464
9015 St. Gallen
Schweiz

Ansprechpartner Deutschland

Michael Süß
Chief Market Officer Deutschland
Tel: +49 40 6077102 00
E-Mail: deutschland@adcubum.com

Ansprechpartner Schweiz

Konrad Schmid
Chief Market Officer Schweiz
Tel: +41 458 411 66 66
E-Mail: schweiz@adcubum.com

Impressum

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Adcubum AG. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Speicherung sowie Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.