

Digitalisierung bei den Versicherungen – Einzel oder gemeinsam?

Autor : Christoph Rothenbühler

Datum : 13. Juni 2019



Im Privatkundengeschäft setzen die Versicherungen auf individuelle Lösungen, die breite Akzeptanz finden. Bei den Unternehmenskunden ist die Situation schwieriger. Swisdec bietet hier eine Chance eine schweizweite Lösung zu etablieren. Aber es gilt etliche Hindernisse zu überwinden.

Digitalisierung der Geschäftsprozesse ist für die Versicherungen sehr wichtig. Eine wesentliche Rolle spielt dabei der Informationsaustausch mit den Unternehmenskunden. Im Bereich Privatkunden gibt es bereits Lösungen, welche von den Anwendern rege genutzt werden. Für Unternehmenskunden liegt eine Lösung nicht so auf der Hand. Der Leistungsstandard-CH von Swisdec ist eine grosse Chance, die Digitalisierung in der Zusammenarbeit mit den Kunden voranzutreiben.

Nebst dem Leistungsstandard-CH benötigt es für die Sicherstellung der Sicherheit im Datenaustausch auch eine Lösung wie die Swisdec Unternehmens-Authentifizierung (SUA).

Der Wunsch oder die Anforderung wäre auch, dass es nicht nur eine Lösung ist, welche für Swissdec gilt, sondern auch in den übrigen digitalen Geschäftsprozessen verwendet werden kann. Dazu braucht es noch den umfassenden Dialog unter den Gesellschaften, aber auch mit den Organisationen, welche eine solche Anwendung unterstützen.

Aktuell sind noch keine definitiven Termine bekannt, ob und wann die Versicherungen den Leistungsstandard-CH und SUA einführen. Dies liegt unter anderem daran, dass die Kosten-Nutzen-Schätzung noch nicht abgeschlossen sind und auch der Dialog mit den Gesellschaften seine Zeit braucht. Verständlicherweise versuchen die Versicherungen gegenüber ihren Kunden eigene sich abgrenzende Lösungen anzubieten, was aber auch Sicht Kunde und Anwendung nicht das Ziel sein kann. Es wäre ja auch nicht zu verstehen, wenn jede Bank seinen Kunden eine Kredit- oder Debitkarte anbieten würden, die die nur bei diesem Anbieter verwendbar wäre. In der Regel ist es so, dass man für eine Umsetzung wartet, bis sich im Markt ein Pilotlösung abzeichnet oder erfolgreich umgesetzt wird. Eigentlich ist die Notwendigkeit einer solchen Weiterentwicklung für alle Versicherer ausgewiesen.

Dank ERP partziieren bereits 20 Versicherungen

Da sehr viele Vorhaben anstehen und eine Ressourcenallokation für ein solches Vorhaben in Konkurrenz zu anderen Projekten steht, ist der "speed" etwas abhängig von der Verwendbarkeit der Anwendung in analogen Geschäftsprozessen. Das ist nun die Herausforderung dem Thema genügend Attention zu widmen und auch die Businessleader zu finden, welche an der Umsetzung eines solch wichtigen und für die Kunden notwendigen Prozesses arbeiten.

Sehr positiv ist, dass sich eine stattliche Anzahl Enterprise-Resource-Planning-Herstellern, welche die Bedürfnisse der Kunden sehr gut kennen, gefunden haben und mit der Suva zusammen die Vorleistungen in die Hand nehmen. An der Swissdec Lösung partziieren bereits über 20 Versicherungsgesellschaften, was auch garantiert, dass bei einer Marktumsetzung eine sehr hohe Anzahl Kunden von der Lösung profitieren können.