

# Aktuelle Trends bei Schaden- und Unfallversicherungen



2022 CGI VOICE  
OF OUR CLIENTS

CGI

# Durch Digitalisierung zu einer ganzheitlichen Customer Experience

## Welche Makro-Trends sind für die Branche entscheidend?

2022 sehen die Führungskräfte in den Schaden- und Unfallversicherungen vor allem den demografischen Wandel, den Klimawandel und die beschleunigte technologische und digitale Weiterentwicklung als bedeutende Trends für die Branche.

Als eine der einschneidendsten soziodemografischen Veränderungen stellt sich der Mangel an IT-Fachkräften dar, der sich negativ auf die weitere Digitalisierung auswirkt. Trends wie die Dekarbonisierung führen zu weiterer

Regulierung. Diesen makro-ökonomischen Herausforderungen müssen sich die Führungskräfte heute stellen. Dazu investieren sie in die Akquisition und Bindung von IT-Kräften, in Nachhaltigkeitsstrategien, in die Digitalisierung und in Daten, mit denen neue digitale Dienste betrieben werden können.

## Welche Prioritäten setzen unsere Kunden?

In den letzten zwei Jahren hat ein gravierender globaler Wandel stattgefunden – unter anderem ausgelöst durch die weltweite Pandemie und ihre Auswirkungen. Durch diese Verände-

rungen wuchs der Druck auf die Führungskräfte, die Digitalisierung in ihren Unternehmen zu beschleunigen. Die meisten Organisationen haben sich in diesem Punkt schon entsprechend weiterentwickelt und fokussieren sich nun darauf, die Customer Experience durch die Digitalisierung zu verbessern. 2022 haben 85% der Führungskräfte angegeben, dass die Digitalisierung eine hohe oder mittlere Auswirkung auf ihre Geschäftsmodelle hat. Darüber hinaus gehört es zu den am häufigsten genannten Business-Prioritäten, ein differenziertes, nahtloses digitales Kundenerlebnis zu schaffen.

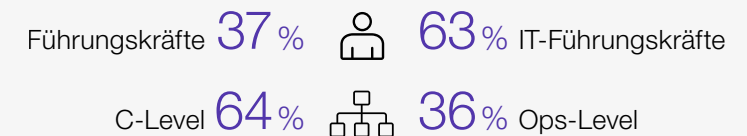
## Zu unserer globalen Befragung CGI Voice of Our Clients



Jedes Jahr treffen wir uns weltweit mit den Führungskräften unserer Kunden, um ihre Meinung zu den unternehmens- und branchenrelevanten aktuellen Trends zu erfahren. Aus den Ergebnissen unserer Befragung gewinnen wir Best Practices, in die auch die besonderen Herangehensweisen der digitalen Marktführer einfließen.

Im Jahr 2022 haben wir mit 1.675 Führungskräften aus Business und IT gesprochen. **Der hier vorliegende zusammenfassende Bericht enthält die Erkenntnisse von 72 Führungskräften aus verschiedenen Schaden- und Unfallversicherungen.**

### Demografische Daten der Interviews



# Wichtigste Trends und Prioritäten

Für die Führungskräfte wird ein Aspekt der digitalen Transformation immer wichtiger: Sie möchten in ihren Unternehmen eine durchgängige digitale Customer Experience realisieren. Um dies zu erreichen, investieren sie verstärkt in die Analyse und Bewertung bzw. Kategorisierung von Kundendaten, in die Prozessautomatisierung und in die IT-Modernisierung.

## Wichtigste Erkenntnis

Im Hinblick auf die Modernisierung geben mehr als die Hälfte der Führungskräfte an, dass sie ihre Kernplattformen in den nächsten zwei Jahren zu Platform-as-a-Service-, Infrastructure-as-a-Service- und Software-as-a-Service-Anbietern verlagern werden.

### Top-Trends

### Top-Business-Prioritäten

### Top-IT-Prioritäten

1

Sich schnell verändernde Erwartungen der Verbraucherinnen und Verbraucher an Produkte und digitale Dienstleistungen

Förderung eines differenzierten und nahtlosen digitalen Kundenerlebnisses

Rationalisierung, Vereinfachung und Modernisierung von Anwendungen und Infrastruktur

2

Sorge vor Cyberangriffen

Nutzen von Daten zur Verbesserung von Underwriting und Kundenbewertungen

Aufstellen eines Plans für die digitale Transformation

3

Anwerben, Gewinnen und Binden von Fachkräften

Automatisierung von End-to-End-Prozessen über die gesamte Wertschöpfungskette

Weiterentwicklung von Data Insights zur Unterstützung des Unternehmens

Die Branchentrends erfassen die Faktoren, die die größten Auswirkungen auf die Branche unserer Kunden haben. Die Top-Business-Prioritäten zeigen, wie die Kunden darauf reagieren, und die IT-Prioritäten spiegeln die entsprechenden technologischen Lösungsansätze wider.

2

3

4

5

6

7

8

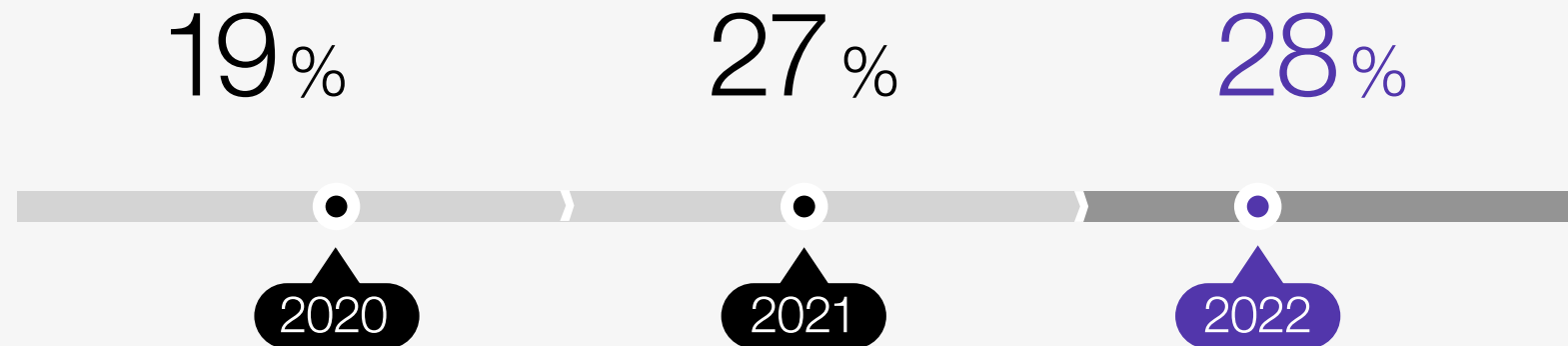
9

10

# Der digitale Wandel bei Schaden- und Unfallversicherungen

Im Jahr 2022 gaben 28 % der Führungskräfte in Schaden- und Unfallversicherungen an, dass sie mit ihren digitalen Strategien bereits die erwarteten Ergebnisse erzielen – im Vergleich zu 25 % der Führungskräfte unserer Kunden aus allen Branchen. Darüber hinaus arbeiten 11 % der Schaden- und Unfallversicherungen schon an ihren nächsten Digitalisierungsinitiativen.

## Führungskräfte, die angeben, dass ihre Unternehmen die erwarteten Ergebnisse aus digitalen Strategien erzielen



# Digitale Marktführer bei Schaden- und Unfallversicherungen

28 % der Schaden- und Unfallversicherungen zählen zu den digitalen Marktführern. Bei der Analyse der Gespräche mit den Führungskräften aus diesen Unternehmen erkannten wir einige gemeinsame Merkmale.

*Die Tabelle vergleicht die Antworten der digitalen Marktführer mit denen der digitalen Neueinsteiger.*

## Eigenschaften von digitalen Marktführern im Vergleich zu Unternehmen, die erst digitale Strategien entwickeln oder gerade einführen



Verfügen über hochgradig agile Geschäftsmodelle

32%

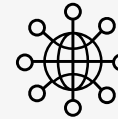
13%



IT und Business sind gut aufeinander abgestimmt

53%

31%



IT- und Businessabläufe sind bis in die Tiefe integriert

63%

50%



Stehen vor erheblichen Herausforderungen durch Altsysteme

21%

59%



Migrieren in die Cloud

50%

28%

# Die wichtigsten Erkenntnisse aus unseren Interviews

1.

## Die digitale Customer Experience hat für Unternehmen weiterhin oberste Priorität.

Um auf schnell veränderliche Kundenerwartungen reagieren zu können, konzentrieren sich die Führungskräfte darauf, ein digitales Kundenerlebnis zu schaffen. Seit fünf Jahren wird dieser Punkt am häufigsten genannt.

Als oberste Business-Priorität gilt schon seit drei Jahren das Fördern einer differenzierten und nahtlosen digitalen Customer Experience.

2.

## Die Wertschöpfung aus Daten wird immer wichtiger.

Um das Underwriting und die Preisgestaltung zu verbessern, neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und Risiken besser zu kontrollieren, geht der Trend zu einer verstärkten Nutzung der Daten.

2022 ist die Wertschöpfung aus Daten die zweitwichtigste Business-Priorität; das Weiterentwickeln der Data Insights steht in diesem Jahr an dritter Stelle der IT-Prioritäten.

3.

## Zusammenarbeit ist der Schlüssel, um Business- und Betriebsmodelle zu entwickeln.

Im letzten Jahr gaben 75 % der Führungskräfte an, dass sie ihre Wertschöpfungsketten umgestalten müssen und dass dies große oder mittlere Auswirkungen auf ihr Unternehmen hat.

Als wichtigste Maßnahme, um den Changeprozess zu vereinfachen, wird die Verbesserung der internen Zusammenarbeit und Kooperation mit Partnern im wirtschaftlichen Ökosystem genannt.

4.

## Die gewachsene Kultur und der Mangel an IT-Fachkräften stellen die größten Herausforderungen dar.

Als entscheidende Hindernisse, um die gesetzten Ziele zu erreichen, gelten eine hierfür ungeeignete Kultur, fehlendes Changemanagement und der Mangel an IT-Fachkräften.

52 % Prozent der Befragten gaben die Kultur und das Changemanagement als gravierendstes Hemmnis an, 22 % die Schwierigkeiten beim Akquirieren und Binden von IT-Fachkräften.

5.

## Die Priorität für Nachhaltigkeit sinkt leicht.

Obwohl sich die Führungskräfte bereits um mehr Nachhaltigkeit bemühen, geben sie diesem Thema seit letztem Jahr etwas weniger Priorität.

2021 gaben 34 % an, dass Nachhaltigkeit für die künftige Wertschöpfung für ihre Stakeholder von zentraler Bedeutung ist. Dieser Prozentsatz sank 2022 auf 25 %.

2

3

4

5

6

7

8

9

10



# Die wichtigsten Erkenntnisse aus unseren Interviews

6.

## Mehr Führungskräfte wechseln zu As-a-Service-Anbietern.

Die Zahl der Führungskräfte, die Cloud-Migrationspläne entwickeln und dafür Cloud-Anbieter auswählen, wächst.

Im Jahr 2022 gaben 55 % an, dass sie ihre Kernplattformen in den nächsten zwei Jahren zu Platform-as-a-Service- und Infrastructure-as-a-Service-Anbietern verlagern; 54 % planen, zu Software-as-a-Service-Anbietern zu migrieren.

7.

## Ein wichtiger Schwerpunkt ist es, Strategien für die Cybersicherheit umzusetzen.

88 % der Unternehmen verfügen bereits über eine definierte Cybersicherheitsstrategie. Daher liegt der Schwerpunkt nun auf deren Umsetzung und dem Bemühen, die gesteckten Ziele damit auch zu erreichen.

Im letzten Jahr befanden sich 47 % der Führungskräfte in der operativen Phase, 37 % gaben an, dass sie mit ihren Cybersicherheitsstrategien bereits Ergebnisse erzielen.



2

3

4

5

6

7

8

9

10

# Fünf Empfehlungen zu Ihren wichtigsten Prioritäten

## 1. Analysieren Sie Ihre Customer Journey und investieren Sie in Daten.

Letztes Jahr konzentrierten sich die Führungskräfte auf die digitale Customer Experience. Für diese ist es notwendig, die gesamte Customer Journey zu verstehen – von Anfang bis Ende. Aus diesem Grund identifizieren, analysieren und dokumentieren führende Schaden- und Unfallversicherungen und deren Partner die Customer Journey konsequent.

So ermöglichen sie eine durchgängige Bearbeitung und das Etablieren neuer Produkte und Services. Der Erfolg dieser Bemühungen hängt vom Zugang zu Echtzeit- und nachprüfbareren Daten ab, die sowohl aus der eigenen Organisation stammen als auch von Drittparteien. Es wird daher immer wichtiger eine Datenstrategie zu entwickeln, die den Zugang und den optimalen Nutzen der Daten für ein korrektes Underwriting und eine zügige Policierung gewährleistet.

## 2. Schätzen Sie Ihren IT-Personalbestand richtig ein.

Um dem IT-Fachkräftemangel bei den Schaden- und Unfallversicherungen begegnen zu können, ist zunächst einmal eine fundierte Bewertung des eigenen IT-Personalstands notwendig. Welche Arbeiten müssen wo erledigt werden? Wer soll sie übernehmen?

Dies sind wichtige Fragen, die es schon vor der Entwicklung von Initiativen zur Rekrutierung und Bindung von IT-Mitarbeitenden zu beantworten gilt. Wo kann zum Beispiel die Wartung Ihrer IT-Systeme durchgeführt werden? Gibt es einen kostengünstigeren Standort? Welche Arbeiten können effizienter von einem Dritten erledigt werden? Eine stimmige Beurteilung des IT-Personals führt definitiv zu besseren Entscheidungen beim Personalmanagement und kann dazu beitragen, die Herausforderung des IT-Fachkräftemangels besser zu bewältigen.





# Fünf Empfehlungen zu Ihren wichtigsten Prioritäten

## 3. Beurteilen Sie Ihre Haltung, Ihren Reifegrad und Ihre Ziele in Bezug auf Nachhaltigkeit.

Angesichts der wachsenden Erwartungen der Regulierrungsbehörden, Kundinnen und Kunden in Bezug auf Nachhaltigkeit stehen Führungskräfte mehr denn je unter Druck, die richtigen Strategien für ihr Unternehmen zu entwickeln und umzusetzen.

Dies erfordert zunächst eine Bewertung der aktuellen Nachhaltigkeitsposition und eine Beurteilung des eigenen Reifegrads im Vergleich zu anderen Unternehmen. Darüber hinaus gilt es, die entsprechenden Nachhaltigkeitsziele zu definieren und eine passende Roadmap zu entwickeln. Da Führungskräfte ihr Partner-Ökosystem zunehmend erweitern, kann es sinnvoll sein, hier mit speziellen Fachleuten zusammenzuarbeiten: Sie können dabei helfen, sich in dem neuen Gebiet besser zurechtzufinden und effektiv auf die Anforderungen zu reagieren.

## 4. Verschärfen Sie Ihre Sicherheitsmaßnahmen – insbesondere im Hinblick auf Daten.

Da die Anzahl, Art und Häufigkeit digitaler Angriffe zunehmen, müssen Führungskräfte ihre Cybersicherheitskapazitäten unternehmensweit stärken und weiterentwickeln. Insbesondere die Datensicherheit gewinnt dabei an Bedeutung. Schließlich investieren die Unternehmen vermehrt in Datenstrategien, -erfassung und -nutzung von Kundendaten, um eine digitale Customer Experience aufzubauen.

Durch die Zusammenarbeit mit einer Expertin oder einem Experten für Cybersicherheit eröffnet sich der Zugang zu neuen fortschrittlichen Datenschutztechnologien und -techniken. So kann ein umfassender Schutz von Geschäfts- und Kundendaten gewährleistet werden.



### Ein Beispiel: digitale Transformation bei einem deutschen Versicherer

Eine große deutsche Versicherung hat ein unternehmensweites digitales Transformationsprogramm gestartet. Ziel ist es, damit ein einheitliches und digitales Kundenerlebnis zu schaffen, die Markteinführung neuer Produkte und Services zu beschleunigen und die Betriebskosten zu senken. CGI arbeitet mit anderen Partnern zusammen, um die schwer zu wartende Legacy-Landschaft des Unternehmens zu transformieren: durch Automatisierung, die Modernisierung der Kernsysteme und die Migration zu einer von uns verwalteten Cloud-Infrastruktur.

# Fünf Empfehlungen zu Ihren wichtigsten Prioritäten

## 5. Entwickeln Sie eine Cloud-Migrationsstrategie und setzen Sie diese um.

Die Modernisierung der IT und insbesondere die Umstellung auf Cloud Computing sind notwendige Maßnahmen, um zukunftsfähige Geschäftsmodelle entwickeln, die betriebliche Effizienz steigern, die Business Agility vorantreiben und im Wettbewerb um Kundinnen und Kunden punkten zu können.

Mehr als die Hälfte der Führungskräfte plant daher auch, bis 2024 zu Cloud-as-a-Service-Anbietern zu migrieren. Das Entwickeln und Umsetzen einer unternehmensweiten Cloud-Migrationsstrategie ist also wichtiger denn je. Dies beinhaltet auch die Auswahl des richtigen Partners, der Umgebung, der Plattform, des Governance- und Wartungsmodells und der Sicherheitsfunktionen. Ebenfalls inkludiert ist die Bewertung, welche Systeme in die Cloud verlagert und wann bzw. wie sie bewegt werden sollen.

Erfahren Sie mehr über die Ergebnisse der CGI Voice of Our Clients 2022:

- > [Was digitale Führungskräfte tun, um die Ergebnisse zu beschleunigen](#)\*
- > [Auswirkungen der makroökonomischen Trends](#)\*

\* Artikel in englischer Sprache



### Ein Beispiel: IT-Modernisierung und Cloud-Migration bei einer großen globalen Versicherung

CGI unterstützt schon seit Jahrzehnten die Kernplattformen einer multinationalen Schaden- und Unfallversicherung in den USA. Nun wurden wir beauftragt, die Plattform für die Verwaltung von Geschäftspolicen und ein Vermittlerportal für das Privat- und Firmenkundengeschäft zu modernisieren. Wir implementierten das PolicyCenter Cloud von Guidewire und das AgencyPortal von Duck Creek. Die Versicherung sparte so mehr als 6 Millionen US-Dollar an jährlichen Wartungskosten für die Alt-Systeme und verbesserte die Benutzerfreundlichkeit für unabhängige Vermittler. Darüber hinaus integrierten wir die neuen Systeme in die nachgelagerten Abrechnungs-, Schadenbearbeitungs- und Data-Mart-Systeme des Unternehmens.

# Insights you can act on

CGI wurde 1976 gegründet und ist eines der größten Dienstleistungsunternehmen für IT- und Geschäftsprozesse weltweit. Wir arbeiten erkenntnisbasiert und ergebnisorientiert, um die Rentabilität Ihrer IT- und Geschäftsinvestitionen zu steigern. Unsere Resultate beruhen auf unserem fundierten Wissen über die Trends sowie Business- und IT-Prioritäten in der Branche.

Wenn Sie die neuesten branchenrelevanten Informationen von CGI Voice of Our Clients erhalten und sich von unseren Fachleuten beraten lassen möchten, [kontaktieren Sie uns bitte](#).



2

3

4

5

6

7

8

9

10

# CGI