

Aktuelle Entwicklungen in der Versicherungs- wirtschaft

im
Dossier

Zukunftsmarkt Weltraum – New Business im New Space

Wie Versicherer mit digitalen Ökosystemen die User Experience im

Forderungsmanagement verbessern

Cloud-nativ, Omni-Kanal, agil – Versicherung im Wandel

Versicherungsforen-**Themendossier**

Eine Publikation der

 **Versicherungs**foren Leipzig

Abstract

Haben auch Sie im Livestream verfolgt, wie Anfang Juni die Falcon-9-Rakete des Privatunternehmens SpaceX zwei US-Astronauten zur ISS geschickt hat? Ein Unterfangen, das zukünftig häufiger vorkommen könnte – auch für Privatpersonen, so zumindest die Gedankenspiele verschiedener Zukunftsforscher. Grund genug, einmal die Gedanken fernab der Erde schweifen zu lassen und über den Zukunftsmarkt Weltraum nachzudenken. Mathias Bock, Versicherungsforen Leipzig, hilft Ihnen dabei.

Anschließend wird unser Themendossier zum Quartalsende wieder weltlicher und hält eine bunte Mischung an Themen, die die Versicherungswirtschaft bewegen, für Sie bereit.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre!

Inhalt

Zukunftsmarkt Weltraum – New Business im New Space	4
Wie Versicherer mit digitalen Ökosystemen die User Experience im Forderungsmanagement verbessern	7
Cloud-nativ, Omni-Kanal, agil – Versicherung im Wandel	9
Digitalisierung – zum Scheitern verurteilt?	
Process Mining erleichtert den digitalen Wandel und steigert dabei den Business Outcome	11
Aktuelles aus Versicherungsrecht und Regulierung	13
Versicherungsforen in eigener Sache	16

Zukunftsmarkt Weltraum – New Business im New Space

Vor ein paar Wochen wurde ein neues Kapitel in der US-Raumfahrtgeschichte geschrieben. Nach einer Durststrecke von neun Jahren hoben Astronauten wieder von amerikanischem Boden aus in den Weltraum ab. Das Besondere an dem Weltraumabenteuer ist, dass die NASA erstmals ein privates Unternehmen für den Flug ins All beauftragte und damit der kommerziellen Raumfahrt den Weg ebnete. Das Privatunternehmen, welches die NASA unterstützte, war SpaceX, gegründet im Jahr 2002 von Elon Musk.

Den Weltraum als neues unternehmerisches Feld zu verorten, ist eine Entwicklung, die Trend- und Zukunftsforscher schon einige Jahre beobachten. So versuchen weitere Big-Techs, wie Amazon mit dem „Blue Origin“-Projekt, aber auch etablierte Luftfahrt-Player wie Boeing, im Weltraum neue Geschäftspotenziale zu generieren. Der Trend zur kommerziellen Raumfahrt befindet sich noch in einem sehr frühen Entwicklungsstadium und wird sicherlich noch einige Jahre, wenn nicht gar Jahrzehnte brauchen, um sich zu etablieren. Dennoch lassen sich schon heute einige Zukunftsprognosen zum Space-Travel-Trend formulieren, welche hohe unternehmeri-

sche Mehrwerte versprechen, aber auch Risiken bergen und damit Geschäftschancen für Versicherer mit sich bringen. Schon heute sichern Versicherungen Raumfahrtmissionen und den Betrieb von Satelliten ab. Neben dem etablierten Feld der Informations- und Kommunikationstechnologie – hier vor allem vertreten durch den Betrieb von Satelliten – eröffnen sich aus Sicht der Zukunftsforschung drei neue Wachstumsfelder: „Space Mining“, „Space Farming“ und „Space Tourism“.

Weltraum-Tourismus

Den Weltraum zu erforschen, war lange Zeit nur ausgebildeten Astronauten, die in staatlichen Institutionen dienen, möglich. Doch im Jahr 2001 schaffte es das US-amerikanische Unternehmen „Space Adventures“, den ersten Flug eines Weltraumtouristen zur ISS zu vermitteln. Dafür wurden 20 Millionen US-Dollar in Rechnung gestellt. Der Unternehmer Dennis Anthony Tito war bereit, diesen Preis zu bezahlen und schrieb damit ein Stück Raumfahrtgeschichte. Bis heute hat „Space Adventures“ acht Flüge an sieben Privatpersonen vermittelt. Das Thema Weltraum-Tourismus spielt auch in den Busi-

nessplänen von Unternehmen wie SpaceX, Blue Origin und Virgin Galactic eine entscheidende Rolle. Die Unternehmen gehen davon aus, dass die Preise für Weltraum-Trips aufgrund der exponentiellen Entwicklungsgeschwindigkeit der dafür verwendeten Technologien in den nächsten Jahren und Jahrzehnten sinken werden, sodass sich der potenzielle Markt über Milliarden und Millionäre hinaus weiter öffnet. Neben dem nötigen Kleingeld, müssen die Weltraum-Touristen in spe natürlich auch über eine robuste körperliche und geistige Gesundheit verfügen, um die Erde verlassen zu können.

Space Mining und Space Farming

Da die Demografen in der globalen Perspektive von einem weiteren Anstieg der Weltbevölkerung ausgehen, wird dieser auch die Nachfrage nach Nahrungsmitteln und anderen Ressourcen steigern. Der Platz für deren Produktion und Gewinnung ist auf der Erde aber begrenzt und der Klimawandel wirkt in diesem Zusammenhang als weiterer Negativfaktor. Um diese Kontroverse zu lösen, kommen Space-Mining- und Space-Farming-Konzepte ins Spiel.

Space-Mining (Weltraum-Asteroidenbergbau) beschreibt Konzepte und Verfahren mit deren Hilfe Rohstoffe im Weltraum abgebaut werden können. In den letzten Jahren wurde das Space-Mining-Konzept für Politik und Wirtschaft immer interessanter. Vielfach wird schon von einem „Next Gold Rush“ im Weltraum gesprochen. Forschungsarbeiten des U.S. Geological Survey's Astrogeology Science Center haben bestätigt, dass erdnahe Asteroiden sehr reichhaltige Wasser- und Metallvorkommen enthalten.¹ Das Unternehmen „Blue Origin“ kündigte unlängst an, Wasser aus dem Mond extrahieren zu wollen.²

Unter Space-Farming (Weltraumlandwirtschaft) wird der Anbau von Lebensmitteln und anderen Rohstoffen im Weltraum verstanden. Die in diesem Zusammenhang vorgestellten Konzepte gehen dabei von einem Anbau innerhalb von Raumschiffen, auch auf der Oberfläche von anderen Planeten, aus. Auch in diesem Bereich gibt es erste Unternehmen, die zusammen mit Forschenden mehr über den Anbau von Pflanzen im Weltraum herausfinden wollen. Das Projekt „V3PO“ von BASF, das das Verhalten von Pflanzen unter Mikro-Schwerkraft

untersucht, kann hier als Beispiel angeführt werden.³

Konsequenzen und Potenziale für Versicherungsunternehmen

Trotz aller technologischen Sprünge und bahnbrechenden Forschungsergebnisse bleibt der Weltraum (noch) ein gefährliches Mysterium. Die verwendeten Technologien bestehen oft aus teuren Einzelstücken mit hoher Komplexität und Fehleranfälligkeit. Diese Risiken abzusichern, erscheint somit nur ein natürliches Bedürfnis zu sein, dass die Versicherungsbranche abdecken kann. Ganz einfach wird dies jedoch nicht: Dadurch, dass ein Flug in den Weltraum kein alltägliches Ereignis ist, gibt es auch nur eine geringe Anzahl an statistischen Daten, welche in die Risikomodelle der Versicherer einfließen können. Selbst wenn der Start auf der Erde geglückt ist und der Weltraum sicher erreicht wurde, muss man sich auf weitere Risiken einstellen (Strahlung, Weltraumschrott). Nimmt man allein die Gegenwarts-perspektive ein, ist der Markt für Space-Travel (heute) noch sehr klein und das Risiko groß und entsprechend wenig Geschäftspotential für die Ver-

sicherungsbranche greifbar. Dennoch ist unter Zukunftsforschern die Zuversicht vorhanden, dass die bestehenden „Kinderkrankheiten“ in diesem Bereich zeitnahe gelöst werden können. Auch das Automobil war bei seiner Einführung nicht auf der technischen Höhe und wurde mit sozial-politischen Widerständen konfrontiert. Man denke hier nur an den „Red Flag Act“, der 1865 im britischen Königreich eingeführt wurde. Damals war es den aufkommenden Frühformen des Automobils nur dann gestattet in der Öffentlichkeit zu fahren, wenn eine Person mit einer roten Fahne vor dem Automobil läuft und die Bevölkerung vor der sich mit maximal 6,4 km/h annähernden Gefahr warnt.

Setzt sich der Space-Travel-Trend beziehungsweise die Bewirtschaftung des Weltraums durch, werden sich die Risikostrukturen jedoch verändern und könnten neue Geschäftsfelder der Privat- oder auch Gewerbe- und Industrieversicherung eröffnen. Wie eine Betriebsunterbrechung auf der Space-Farm versichert werden kann oder ob die Reiserücktrittsversicherung auch dann leistet, wenn ich meinen Urlaub auf dem Mond nicht antreten kann, mag vielleicht heute noch verrückt klingen,

¹ Vgl. Laszlo Keszthelyi et al: „Feasibility Study for the Quantitative Assessment of Mineral Resources in Asteroids“, 2017, Online-PDF unter: <https://pubs.usgs.gov/of/2017/1041/ofr20171041.pdf>

² gl. Marina Koren: „Jeff Bezos Has Plans to Extract the Moon's Water“, 10. Mai 2019, online unter: <https://www.theatlantic.com/science/archive/2019/05/jeff-bezos-moon-nasa/589150/>

³ weitere Informationen zu dem Projekt: <https://agriculture.basf.com/global/en/innovations-for-agriculture/space-farming.html>

kann aber morgen schon ganz normal sein. Warum also nicht einmal die Gedanken in diese unbekanntem Weiten gleiten lassen?

Autor



Mathias Bock

Future Scientist

Versicherungsforen Leipzig

Haben Sie Lust weiterzudenken? Möchten Sie die Zukunft der Assekuranz kennenlernen und die Trends und Entwicklungen verstehen, welche die Versicherungswirtschaft in Zukunft prägen werden? Dann werfen Sie einen Blick auf den Trendradar der Versicherungsforen Leipzig: <https://foren-radar.com/>.
Für Forenpartner ist die Basisversion kostenlos.

Wie Versicherer mit digitalen Ökosystemen die User Experience im Forderungsmanagement verbessern

In der Versicherungsbranche spielt die digitale Transformation schon seit längerem eine wichtige Rolle. In der herausfordernden Corona-Zeit wurden die Vorteile der Digitalisierung erneut deutlich. Was vor kurzem noch Zukunftsmusik schien, ist plötzlich Realität: Ein großer Teil der Menschen in Deutschland arbeitet aufgrund der Beschränkung von sozialen Kontakten im Homeoffice. Von dort aus vernetzen sie sich online mit ihren Kollegen und Kunden via E-Mail oder Videokonferenzen, sie kaufen online ein und schließen online Verträge ab. Dieser Evolutionssprung im digitalen Wandel wird meines Erachtens unser aller Mindset nachhaltig verändern – Verbraucher denken zukünftig noch stärker digital und fordern dies auch von ihrem Versicherer.

Küchlin: „Den Bereichen Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement kommt bei der Gestaltung der Financial Touchpoints eine besondere Verantwortung für eine positive Kundenwahrnehmung des Versicherers zu.“

Entscheider im Zahlungsverkehr und im Forderungs- und Kundenmanagement der Versicherer sollten daher folgende Themen für die weitere Digi-

talisierung des Forderungsmanagements vorantreiben:

1. Nehmen Sie die kritischen Kundenkontaktpunkte in den Fokus!

Entlang der Customer Journey haben Versicherer nur wenig Gelegenheit, in den direkten Kontakt mit ihren Kunden zu treten. Abgesehen von der Beratung, der Antragsstellung und dem Abschluss einer Versicherung sowie der Zahlung der Erst- und Folgeprämien, bestehen die meisten sogenannten Touchpoints mit dem Endkunden vor allem in kritischen Momenten – etwa im Schadenfall oder wenn eine Forderung unbezahlt bleibt. Wichtig ist, dass diese direkten Kontaktpunkte nutzerorientiert gestaltet werden. Denn darüber hinaus hat der Versicherer kaum Gelegenheit, eine negative Kundenerfahrung wieder wettzumachen. Viele Versicherer sind sich der Bedeutung der Financial Touchpoints mittlerweile bewusst. Durch Initiativen wie die Einführung alternativer Zahlverfahren wurden bereits Schritte in die richtige Richtung unternommen. In anderen Bereichen besteht allerdings noch großer Optimierungsbedarf.

2. Denken Sie „Mobile First“!

Weiterhin werden viele Versicherungsnehmer im Mahnwesen ausschließlich mit Briefen angeschrieben, obwohl sie selbst längst „Mobile First“ agieren. Postalische Benachrichtigungen gehen häufig unter, obwohl der Versicherte zahlungsbereit ist. Dabei könnten sie effizienter, schneller und individuell per E-Mail oder SMS angesprochen werden. Dadurch können Zahlungen ohne Medienbruch direkt über das Smartphone beglichen werden. An dieser Stelle digital zu kommunizieren, baut Hürden ab und erhöht die Customer Convenience.

3. Mahnen Sie intelligent, statt mit der Gießkanne!

Gerade aktuell, wo umso mehr Konsumenten aufgrund der Corona-Pandemie in finanzielle Engpässe geraten sind, ist von voreiligen Vertragskündigungen abzusehen. Mit Hilfe eines intelligenten Datenmanagements, künstlicher Intelligenz und eines differenzierten Mahnwesens können diese Kunden zielgerichteter mit dem richtigen Ton und dem richtigen Timing angesprochen werden. So können langjährige Versicherungsver-

träge gerettet und loyale Kunden langfristig gebunden werden.

4. Eine zentrale Plattform schafft Zugang zum digitalen Forderungsmanagement

Warum im Mahnwesen der Versicherer trotz der sinnvollen Anwendungsfälle und Vorteile immer noch wenig digital abläuft? Die Digitalisierung des Forderungsmanagements setzt in der Regel die Einbindung und Vernetzung unterschiedlicher digitaler Services voraus, wie etwa Workflow und Communication Engines, verschiedene Web Frontends, Payment Gateways und Druck- oder Telekommunikations-Dienstleistungen. Gerade hier stoßen Versicherer in puncto IT-Ressourcen häufig an ihre Kapazitätsgrenzen.

Die Lösung: Eine digitale Forderungsmanagement-Plattform, mit deren Hilfe ein umfassendes Ökosystem für das Mahnwesen gebildet wird.

Eine zentrale Plattform erlaubt Zugang zu verschiedenen

Lösungen für den Zahlungsverkehr und die digitale und datenbasierte Kunden-Kommunikation im Mahn- und Inkassowesen. Mithilfe von Datenanalysen und Machine-Learning-Technologien können Endkunden intelligent segmentiert und zielgerichtet über verschiedene Kanäle adressiert werden. Es lassen sich Nutzerpräferenzen, Zahlungswahrscheinlichkeiten, Gründe für Nichtzahlung oder ein Schadenverlauf prognostizieren sowie mit einem smarten Forderungsmanagement individuelle Strategien daraus ableiten.

So nutzen Versicherer die Chancen der Digitalisierung: Sie erhöhen ihre Realisierungsquoten, verbessern die Kundenzufriedenheit durch eine bessere Customer Journey und erzielen mit differenzierten Mahnprozessen bessere Schadenquoten. Alles zahlt auf das übergeordnete Ziel einer verbesserten Combined Ratio ein. Derzeit lernen die Menschen täglich dazu, wie sie die digitalen Möglichkeiten in ihrem neuen Alltag bestmöglich nutzen können. Diese Entwicklung

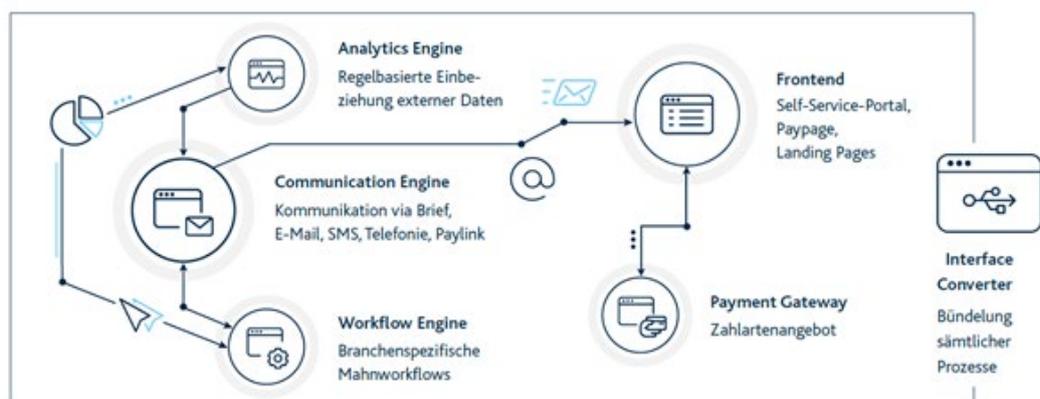
wird sich meines Erachtens nicht mehr umkehren, sondern unsere Arbeitsweise und Kommunikationswege nachhaltig verändern. Versicherer sollten dieses Momentum für ihre Digitalisierungsprojekte nutzen, denn Verbraucher werden künftig noch offener für die digitale Ansprache sein.

Autor



Fabian Küchlin

Vice President Insurance & Financial Services
Arvato Financial Solutions



Cloud-nativ, Omni-Kanal, agil – Versicherung im Wandel

In dieser Zeit, die geprägt ist von COVID-19 mit einhergehender soziopolitischer Instabilität sowie dem fortschreitenden Klimawandel ist es für Versicherer äußerst schwierig, neue Risiken adäquat zu zeichnen. In den meisten Policen sind unerwartete Risikobereiche, wie Corona-Virus gar nicht oder nur unzureichend abgedeckt. Wie kann ein Versicherer die Unmenge an unterschiedlichen möglichen Katastrophenszenarien in die Tarifierung neuer Policen einbeziehen?

Stichworte, die hier vielversprechende Lösungsansätze bieten sind Cloud-nativ, Agilität und Omni-Kanal. Letzteres nicht zuletzt, um auch das Kundenerlebnis positiv zu gestalten, weil der Kunde dann nahtlos über verschiedene Kanäle (online oder persönlich) mit dem Versicherer oder seinem Makler kommunizieren kann. So lässt sich auch eine personalisierte Tarifierung passgenauer vornehmen. Der größte Schritt wird aber die Abkehr von veralteten On-Premise-Systemen hin zu cloudbasierten Standardsystemen sein, weil dieser Fortschritt den Ökosystem-Ansatz optimal unterstützt und verschiedene Vorteile mit sich bringt.

Der Weg in die Cloud für die Versicherungsindustrie

Um Kapazitäten für ihr Kerngeschäft freizumachen, befinden sich die meisten Versicherer auf dem Weg, ihre IT deutlich zu verschlanken und zu vereinfachen. Der erste Schritt wurde schon durch die Digitalisierung eingeläutet. Aktuell findet der nächste Entwicklungsschritt statt: Der Weg in die Cloud. Die Vorteile sind dabei mannigfaltig: Durch die Verwendung eines Cloud-nativen Systems sind Versicherer in der Lage, wirkliche Agilität einkehren zu lassen; sei es durch schnellere Updates, unkomplizierte Produktanpassungen oder eine deutlich niedrigere Go-To-Market-Zeit.

Versicherer können dabei in Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Partner sämtliche Verantwortlichkeiten in die Hand des Anbieters legen. Nach demselben Muster, wie bereits in vielen anderen Industriebereichen SaaS-Lösungen betrieben werden, kümmert sich der externe Partner sowohl um den Betrieb des Systems, um Updates, Compliance, aber auch das Thema Datensicherheit.

Fünf Makrotrends und Interkonnektivität

Bisher konnten die dominantesten aktuellen Risiken fünf Makrotrends zugeordnet werden: Klimawandel, technologischer Fortschritt, geopolitische Instabilität, medizinische und gesundheitliche Risiken sowie wirtschaftliche Veränderungen. Doch diese Bereiche sind bisher versicherungsseitig nur unzureichend beachtet worden – und das bereits vor der allumfassenden Pandemie, die uns momentan umgibt. Das Tückische an all diesen Risikokategorien ist zudem, dass diese nicht unabhängig voneinander bestehen, sondern miteinander verstrickt sind und sich in einigen Fällen sogar gegenseitig bedingen.

Beispielsweise führen höhere Temperaturen, wenig Niederschlag oder auch Sturmfluten zu einer geringeren Ernte und haben gerade in ärmeren Regionen das Potenzial, politische Unruhen auszulösen. Die Corona-Pandemie wirkt sich neben dem offensichtlichen Effekt auf das Gesundheitssystem außerdem negativ auf die Herstellung und Verschiffung von Gütern aus, was wiederum gesamte Lieferketten zum Stillstand bringen kann. Das Zusammenspiel dieser Risikofaktoren kann also bei-

spielsweise gleichzeitig die politische, wirtschaftliche und soziale Stabilität schwer erschüttern.

Die Antwort der Versicherungsindustrie auf diese Interkonnektivität der Risikofaktoren kann nur im Aufbau und der Erweiterung von agilen, Cloud-nativen Systemen und der Einbindung von KI liegen. Laut einer aktuellen Guidewire-Umfrage sind bereits über 40 Prozent der jungen Versicherungskunden bis 24 Jahre davon überzeugt, dass KI-Einsatz zur Entwicklung neuer Versicherungsangebote die Kundenerfahrung mit einer Versicherung positiv beeinflussen kann.

Kundenfokus im Zentrum der Cloud-Transformation

Eine weitere Erkenntnis der aktuellen Guidewire-Umfrage ist, dass sich unter dem Einfluss der Corona-Pandemie über ein Drittel der Versicherungskunden noch genauer die Art und den Umfang der Versicherungsprodukte anschauen werden, die sie abschließen. Aus diesem Grund sollte der Fokus der Versicherer im Zuge der Cloud-Transformation vor allem darauf liegen, Transparenz und Vertrauen zu schaffen.

Neben dem Vertrauens-Aspekt rücken laut Umfrage außerdem eine schnelle und nahtlose Abwicklung über mehrere Kanäle hinweg und die menschliche

Komponente in den Fokus der Kundenwünsche: Was also in den vergangenen Jahren überwiegend von jungen Digital Natives gefordert wurde, ist mittlerweile bei der breiten Masse angekommen. Allerdings hat die Entwicklung hier bereits eine weitere Evolutionsstufe erreicht.

Statt dem Digital-First-Prinzip gilt neuerdings das Convenience-First-Prinzip. Das zeigt sich dadurch, dass sämtliche Interessensgruppen State-of-the-Art-Funktionalitäten wie beispielsweise intuitive Anwendungen und Omnikanal-Verfügbarkeit voraussetzen. Das zieht zum einen veränderte Distributionsarten von Versicherungen nach sich, andererseits auch eine völlig neue Sichtweise auf Versicherungsprodukte selbst. Der Kunde erwartet, dass die Produkte den geänderten Ansprüchen einer Generation gerecht werden, die völlig andere Lebensgewohnheiten hat. Besonders die Generation Car Sharing wird mittelfristig mit Sicherheit innovative Versicherungsangebote wie beispielsweise Pay-as-you-drive-Lösungen oder ähnliche personalisierte Modelle einfordern.

Autor



René Schoenauer
Director Product Marketing
EMEA
Guidewire Software

Digitalisierung – zum Scheitern verurteilt?

Process Mining erleichtert den digitalen Wandel und steigert dabei den Business Outcome

Die Versicherungsbranche steckt in ernsthaften Schwierigkeiten: Laut einer Umfrage im Rahmen eines EY Inno-value Versicherungs-Roundtables¹ haben rund 40 Prozent der Versicherer im vergangenen Jahr keine, oder nur unzureichende, digitale Projekte umgesetzt. Und das, obwohl die Branche auf Digitalisierung nicht verzichten kann, denn der globale Wettbewerbsdruck ist enorm. Wie aber können Versicherer ihre Digitalisierung in Schwung bringen?

Komplexe Abläufe und Reibungsverluste nicht einfach hinnehmen

Digitalisierungsstrategien in der Versicherungsbranche können nur dann erfolgreich sein, wenn sie auf Prozessen aufsetzen, die bereits analysiert und optimiert wurden und auf zugrundeliegenden Daten basieren. Denn nur ein besseres Verständnis von Ineffizienzen in den Abläufen kann Unternehmen dabei helfen, in die richtigen Digitalisierungsaktivitäten zu in-

vestieren. Der Schlüssel zum Erfolg heißt: Process Mining.

Process Mining auf einen Blick

Bei jeder Transaktion hinterlassen Unternehmen unzählige Informationen in ihren IT-Systemen, sogenannte Event-Logs. Diese Informationen werden zum Beispiel beim Abschluss von Verträgen oder der Bearbeitung von Serviceanfragen standardmäßig gespeichert. Diese lassen sich nutzen, um die Prozesse eines Unternehmens datenbasiert und in Echtzeit zu visualisieren. Process Mining kann dabei in ganz unterschiedlichen Unternehmensbereichen, wie im Schadenmanagement, Beitragseinzug, im Customer Service Management oder im Internal Audit, eingesetzt werden.

Mit dieser Technologie können Versicherer nicht nur einzelne Teile ihres Unternehmens effizienter machen. Sie erhalten darüber hinaus eine ganzheitliche Betrachtung und Ansatzpunkte für eine umfangreiche

digitale Transformation über Unternehmensbereiche hinweg – mit dem klaren Ziel, die Geschäftsergebnisse des gesamten Unternehmens zu verbessern.

Process Mining liefert auf Basis von Machine Learning und künstlicher Intelligenz Handlungsempfehlungen zur Behebung von Prozessineffizienzen – beispielsweise bei den internen Abläufen im Rahmen der Schadenregulierung. So lässt sich beispielsweise die Bearbeitung der Fälle priorisieren. Damit all diese Bemühungen nicht umsonst sind, ist Process Mining auch ein ideales Tool, um die verbesserten Abläufe kontinuierlich zu überwachen. So erreichen Unternehmen optimale Resultate, wie z. B. eine schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen oder eine priorisierte Bezahlung von Rechnungen. Damit sind nicht nur die Abläufe effizienter, sondern auch die Mitarbeiter und letztlich insbesondere die Kunden zufriedener. In Zeiten von gestiegenen Kundenansprüchen ist Process Mining also eine wichtige Grundlage.

¹ VW-Redaktion: „Versicherungschefs haben Nachholbedarf bei digitalem Wandel“, 15. Januar 2020, online unter: <https://versicherungswirtschaft-heute.de/unternehmen-und-management/2020-01-15/versicherungschefs-haben-nachholbedarf-bei-digitalem-wandel/>

Geschäftsprozesse mit Process Mining datenbasiert analysieren, reibungslos gestalten und damit digital durchstarten.

Man muss nicht gleich mit dem großen Ganzen beginnen. Oft empfiehlt es sich, mit einem Prozess zu starten, in dem Ineffizienzen ganz offensichtlich enorme Auswirkungen auf das Gesamtgeschäft haben. Viele unserer Kunden beginnen beispielsweise dem Schadenprozess oder dem Antragsprozess. Process Mining kann aber auch genutzt werden, um aufzudecken, wo Ineffizienzen die größten Verluste verursachen. Damit kann es auch genutzt werden, um die Bereiche aufzudecken, in denen Prozessoptimierung die stärksten Veränderungen bringt.

Das einzigartige an Process Mining ist, dass es ein systematischer, objektiver und skalierbarer Ansatz zur stufenweisen Prozessoptimierung ist. Dabei sind die zugrundeliegenden Schritte immer die Gleichen: Aufdecken der tatsächlich ablaufenden Prozesse, Identifikation und Auflösung der Ineffizienzen, Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Leistung und eine kontinuierliche Überwachung der Abläufe, um sich einschleichenden Störungen vorzubeugen. Ist erst einmal ein strategisch wichtiger Bereich optimal aufgestellt, wird Process Mining häufig als Grundlage für die weitere digitale

Transformationsstrategie verwendet.

Wer zögert, verliert

Unternehmen in der Versicherungsbranche sollten nicht länger zusehen, wie die internationale Konkurrenz heranwächst. Vielmehr ist es dringend an der Zeit, das Thema Digitalisierung systematisch anzugehen. Dabei ist der erste logische Schritt das Analysieren und Optimieren von tatsächlich ablaufenden Geschäftsprozessen. Nur wer im Rahmen der digitalen Transformation die Geschäftsabläufe optimiert, kann langfristig erfolgreich sein. Denn isoliert vom Tagesgeschäft und auf dem Reißbrett kreiert, entstehen durch Transformationsinitiativen nur neue Reibungsverluste, unter denen der Business Outcome wiederum leidet. Process Mining als Schlüsseltechnologie kann an dieser Stelle unterstützen, den Unternehmenserfolg langfristig zu sichern.

Autor



Christian Brüseke
Sales Director FS&I & Public
Celonis

Aktuelles aus Versicherungsrecht und Regulierung

Auch in diesem Trendletter möchten wir Ihnen rückblickend die interessantesten Neuigkeiten aus dem Versicherungsrecht des vergangenen Quartals vorstellen. Erneut wurden wichtige Gerichtsentscheidungen veröffentlicht, die für die Versicherungswirtschaft von Bedeutung sind. Nachfolgend finden Sie Zusammenfassungen zu den Literaturempfehlungen nebst Hinweisen auf die entsprechenden Originalquellen.

Berufshaftpflichtversicherung muss nicht leisten

Quelle: Asscompact
Autor: o. A.
Datum: 3.6.2020
online unter: <https://www.asscompact.de/nachrichten/berufshaftpflichtversicherung-muss-nicht-leisten>

Aus einem Beschluss des Bundesgerichtshofs geht hervor, dass eine Berufshaftpflichtversicherung nicht für die treuhänderischen Tätigkeiten eines Anwalts beim Verkauf von Lebensversicherungen haften muss.

Ein Rechtsanwalt war als Treuhänder beim Verkauf dreier Lebensversicherungen tätig gewesen. Die späteren Kläger hatten sich entschieden, ihre

Lebensversicherungen an eine in der Schweiz ansässige Aktiengesellschaft zu verkaufen. Da diese jedoch Konkurs anmeldete und die Kläger einer zeitlich verzögerten Zahlung zugestimmt hatten, erhielten diese ihr Geld nicht. Im Zuge eines Vergleichs trat der Anwalt seine Ansprüche gegen die Haftpflichtversicherung an die Kunden ab, jedoch erkannte diese keine Leistungspflicht, da Treuhänder nicht die versicherte Tätigkeit des Rechtsanwalts sei.

Der Bundesgerichtshof stimmte dem zu. Die Aufgaben und Tätigkeit des Rechtsanwalts sei in den Versicherungsbedingungen der Berufshaftpflichtversicherung beschrieben worden, eine treuhänderische Tätigkeit stünde jedoch nicht im Sinne der Versicherungsbedingungen. Schlussfolgernd erhalten die Kläger die Leistungen nicht von der Berufshaftpflichtversicherung des Anwalts.

Hausbrand nach Akku-Explosion: Zahlt der Gebäudeversicherer?

Quelle: Versicherungsjournal
Autor: Wolfgang A. Leidigkeit
Datum: 9.6.2020
online unter: <https://www.versicherungsjournal.de/versicherungen-und-finanzen/>

[hausbrand-nach-akku-explosion-zahlt-der-gebäudeversicherer-138965.php](https://www.versicherungsjournal.de/versicherungen-und-finanzen/hausbrand-nach-akku-explosion-zahlt-der-gebäudeversicherer-138965.php)

Man ist zum Schadensersatz verpflichtet, wenn ein Akku eines gebrauchten erworbenen Elektrogerätes unbeaufsichtigt in einer brennbaren Umgebung geladen wird und es währenddessen zum Brand kommt. Zu diesem Urteil kam das Landesgericht Coburg.

Der Beklagte erwarb einen gebrachten Spielzeughelikopter ohne Bedienungsanleitung und Originalverpackung. Zum Laden des Akkus hatte er den Hubschrauber in seinem Keller auf einem Wäschetrockner abgestellt. Zusätzlich befanden sich weitere brennbare Gegenstände in der unmittelbaren Umgebung des Hubschraubers. Kurze Zeit später nach Beginn des Ladevorganges fing der Stromspeicher Feuer und ein Teil des Hauses wurde in Brand gesetzt. Der entstandene Schaden wurde zunächst von dem Gebäudeversicherer des Vermieters reguliert, jedoch forderte dieser von der Privathaftpflichtversicherung des Beklagten eine teilweise Erstattung der Aufwendungen. Der Privathaftpflichtversicherer hielt die Forderung für unbegründet, da keine Verpflichtung bestünde, den Ladevorgang eines

Elektrogerätes zu überwachen. Das Landgericht Coburg gab den Forderungen des Gebäudeversicherers statt, da der Erwerbende hätte wissen müssen, dass besonders bei gebraucht gekauften Geräten mit Lithium-Ionen-Akku eine erhöhte Brandgefahr besteht. Das unbeaufsichtigte Laden dieses Akkus in einer brennbaren Umgebung stellt somit einen Sorgfaltspflichtverstoß dar.

Kfz-Haftpflicht: Wann Beilackierungskosten zu erstatten sind

Quelle: Versicherungsjournal
Autor: Wolfgang A. Leidigkeit
Datum: 12.6.2020
online unter: <https://www.versicherungsjournal.de/versicherungen-und-finanzen/kfz-haftpflicht-wann-beilackierungskosten-zu-erstat-ten-sind-139007.php>

Der Bundesgerichtshof hatte darüber zu entscheiden, ob ein Haftpflichtversicherer die Kosten der Beilackierung eines beschädigten Fahrzeugs auch dann zu übernehmen hat, wenn der Schaden auf Basis eines Gutachtens abgerechnet werden soll.

Im konkreten Fall war der Kläger mit seinem Fahrzeug in einen Verkehrsunfall verwickelt worden, wobei die alleinige Haftung des Unfallgegners unstrittig war. Die im Schadengutachten genannten Beilackierungskosten betru-

gen 425 EUR. Diese hielt der Versicherer des Unfallgegners jedoch nur dann für erstattungspflichtig, wenn die Notwendigkeit einer Beilackierung nachgewiesen werden konnte. Da dies nur nach einer Reparatur beurteilt werden und der Kläger den somit keinen Nachweis erbringen konnte, reichte der Geschädigte Klage ein.

Das Amtsgericht gab in erster Instanz der Erstattung der Kosten statt. Der Versicherer ging daraufhin in Berufung, mit Erfolg. Das Berufungsgericht war davon überzeugt, dass die Beilackierungskosten nicht zu den im Rahmen der fiktiven Schadenabrechnung erstattungsfähigen Herstellungskosten gehören, sondern lediglich eine Farbangleichung sind. Der Bundesgerichtshof schloss sich dieser Argumentation nicht an, denn es bleibe bei einer fiktiven Schadenabrechnung nach Gutachten immer die Unsicherheit, ob objektiv zur Herstellung der erforderliche Betrag notwendig ist. Ebenfalls sei eine Beilackierung zur Wiederherstellung des Zustandes erforderlich, welcher vor dem Unfall bestand.

Nach Terroranschlag: Kein Versicherungsschutz bei Geschäftsreise

Quelle: Asscompact
Autor: o.A.
Datum: 9.6.2020
online unter: <https://versi->

[cherungswirtschaft-heute.de/politik-und-regulierung/2020-06-09/nach-terroranschlag-kein-versicherungsschutz-bei-geschaeftsreisen/](https://www.versicherungsjournal.de/politik-und-regulierung/2020-06-09/nach-terroranschlag-kein-versicherungsschutz-bei-geschaeftsreisen/)

Das Landessozialgericht Niedersachsen-Bremen entschied nun, dass Geschäftsreisende beim Besuch eines Restaurants nicht gesetzlich unfallversichert sind. Dies gilt auch dann, wenn sie dabei Opfer eines Terroranschlags werden. Ein Mann wurde im Juli 2016 von seinem Arbeitgeber zur Fortbildung ins fränkische Ansbach geschickt. In dem Außenbereich eines Lokals aß er anschließend zu Abend, dort wurde von einem syrischen Selbstmordattentäter ein Sprengstoffanschlag verübt. Der Geschäftsreisende erlitt zahlreiche körperliche und auch seelische Verletzungen. Die Berufsgenossenschaft des Mannes lehnte den Versicherungsschutz ab. Essen und Trinken, als private Tätigkeiten, fallen nicht unter den Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung. Da der Mann dennoch der Überzeugung war, dass er sich nur aus beruflichen Gründen an diesem Ort aufhielt, reichte er Klage ein.

Wenn sich der Versicherte rein persönlichen Belangen widme, die von der betrieblichen Aufgabe eindeutig abweichen, bestünde kein Versicherungsschutz, so das Landessozialgericht Niedersachsen-Bremen. Des Weiteren ist ein Anschlag keine lokal begrenzte Gefah-

renquelle. Die Gefahr eines Terroranschlags stellt ein allgemeines Lebensrisiko dar.

PKV: Keine Kostenübernahme bei tödlicher Erbkrankheit

Quelle: Asscompact

Autor: o. A.

Datum: 9.6.2020

online unter: <https://www.asscompact.de/nachrichten/pkv-keine-kostenuebernahme-bei-toedlicher-erbkrankheit>

Kann ein Paar, welches bereits ein Kind aufgrund einer Erbkrankheit verloren hat, die Kosten für eine Präimplantationsdiagnostik (PID) von der privaten Krankenversicherung einfordern? Zu diesem Sachverhalt hatte der Bundesgerichtshof ein Urteil zu fällen.

In dem zugehörigen Fall trugen ein Versicherungsnehmer und seine Ehefrau die Anlagen für eine Erbkrankheit namens Zellweger-Syndrom. Mit einer Wahrscheinlichkeit von 25 Prozent erkrankt ein gemeinsames Kind des Paares an diesem Syndrom, welches stets tödlich verläuft. Das Paar hatte bereits ein Kind verloren und zwei Föten aufgrund dessen abgetrieben. Folglich hoffte der Mann auf eine Erstattung der Kosten für eine PID in Höhe von 7400 EUR von der privaten Krankenkasse, um weitere Schwangerschaftsabbrüche zu verhindern. Die private Krankenkasse lehnte die Kostenübernahme ab. Da-

raufhin reichte der Mann Klage ein.

Der Fall durchlief mehrere Instanzen und schlussendlich stimmte der Bundesgerichtshof allen Vorinstanzen zu. Die Klage wurde abgewiesen, da der Kläger selbst nicht krankhaft beeinträchtigt sei und die erhöhte Wahrscheinlichkeit zur Zeugung eines erbkranken Kindes nicht mit einer Fortpflanzungsfähigkeitsstörung gleichzusetzen ist. Des Weiteren stellt eine PID, laut Bundesgerichtshof, keine Heilung, Besserung oder Linderung für eine Krankheit des Klägers dar.

Teilung einer Betriebsrente nach Scheidung ist zulässig

Quelle: Asscompact

Autor: o. A.

Datum: 26.5.2020

online unter: <https://www.asscompact.de/nachrichten/teilung-einer-betriebsrente-nach-scheidung-ist-zulaessig>

Das Bundesverfassungsgericht hat über die Aufteilung von Betriebsrenten bei einer Scheidung geurteilt. Unter strengen Auflagen sind externe Teilungen grundsätzlich zulässig.

Im zugrunde liegenden Fall hatte ein Ehemann eine Betriebsrente abgeschlossen, von der seine Ehefrau auch nach der Scheidung profitieren sollte. In der Scheidung sollte der

Mann die Hälfte seiner Ansprüche an seine Frau abtreten, diese übertragenen Ansprüche waren aber deutlich niedriger als 50 Prozent gewesen. Die Frau widersprach der externen Teilung, bei welcher die Ansprüche auf einen anderen Versorgungsträger übergehen. Jedoch kann diese Teilung auch ohne Einwilligung der Ex-Frau stattfinden, wogegen sie Klage einreichte.

Vor dem Oberlandesgericht Hamm konnte sie die Forderung zunächst geltend machen. Dieses verlangte eine Klärung des Vorsorgeausgleichgesetzes vor dem Bundesverfassungsgericht. Das Verfassungsgericht wiederum kam zudem Ergebnis, dass der Paragraph verfassungskonform ist und auch wenn Frauen in den meisten Fällen von einer Schlechterstellung betroffen sind, stellt das allein noch keine Verfassungswidrigkeit dar. Eine einseitige Benachteiligung müsse somit immer verhindert werden, jedoch sind Verluste von maximal zehn Prozent hinnehmbar, so der Richter. Das Oberlandesgericht Hamm konnte nun unter dieser Maßgabe über den konkreten Fall weiterentscheiden.

Versicherungsforen in eigener Sache



Themenplanung 2020

Versicherungsforen-Themendossier

www.versicherungsforen.net/themendossier

Das nächste Themendossier erscheint am 15. Juli 2020 und beschäftigt sich mit neuen Arbeitswelten in der Versicherungswirtschaft. Sollten Sie ein Wunschthema haben, über das Sie gern einmal lesen möchten, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung. Selbstverständlich besteht für Sie auch die Möglichkeit, eigene Beiträge im Rahmen unserer Themendossiers zu platzieren.

Wir freuen uns auf Ihre Anregungen!



Partnerkongress der Versicherungsforen Leipzig

Termin: Leipzig, 4. März 2021

www.versicherungsforen.net/partnerkongress

Themenschwerpunkte:

- Innovieren im Netzwerk
- Sicherheit neu denken: Opponent or Opportunity
- Von Problemlösungen und Lösungsproblemen: New Work
- Von Gründern lernen: Start-up und Fuck-up
- Grenzüberschreitend: New Competitors & New Markets



Workshops zum Partnerkongress der Versicherungsforen Leipzig

Termin: 5. März 2021

www.versicherungsforen.net/partnerkongress

Themenschwerpunkte:

- „X“-Techs - Was passiert im Insurance-Start-up-Umfeld
- Agilität ganz praktisch für Fachbereiche und Manager
- The future is faster than you think. Welche Entwicklungen die Assekuranz der Zukunft bewegen
- Goths, E-Gamer, TikTok, Foodporn-Stars ... und Versicherung? Customer Centricity vor dem Hintergrund von Community Markets
- Evolution of Operations – Wie sich Organisationen verändern
- Recruiting im Vertrieb
- Digital Design in der Versicherungswirtschaft
- AI and Deep Learning – Wie künstliche neuronale Netze lernen und welche Folgen hat dies auf unsere Entscheidungen?

Versicherungsforen in eigener Sache

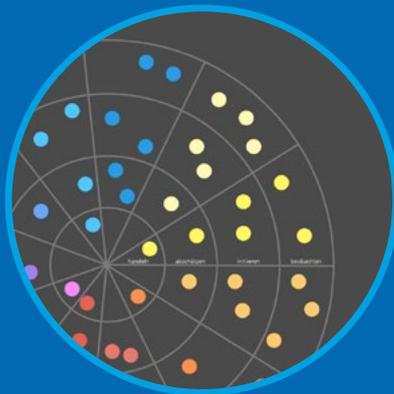


Sommerakademie

Leipzig, 17.-21. August 2020
www.versicherungsforen.net/sommerakademie

Themenschwerpunkte:

- Grundlagen des Versicherungsmarkts
- InsurTechs & Technologieunternehmen
- Big Data & IoT
- Versicherungsvertrieb
- Zukunft der Arbeitskraftabsicherung
- Projektmanagement



Webinar Trendradar

online, 8. Juli 2020, 11.00 Uhr
www.versicherungsforen.net/webinare

Themenschwerpunkte:

- Einblicke in die Zukunftsforschung
- Vorstellung des Trendradars und seiner Funktionen
- Integration von Trendforschung in Unternehmen



Fachkonferenz Cloud-Einsatz in Versicherungen

Termin: Leipzig, 13./14. Oktober 2020
www.versicherungsforen.net/cloud

Themenschwerpunkte:

- Rechtliche und praktische Fragen im Vertragsschluss mit Cloudanbietern
- Erfahrungsberichte aus dem Cloud-Einsatz in Versicherungen
- Spielarten von Cloud Services I: SaaS, PaaS, IaaS, ...
- Spielarten von Cloud Services II: Kernsysteme, Umsysteme, Querschnittssysteme, Office-IT
- Management von Cloudservices im Versicherungsunternehmen
- Multi-Cloud-Management

Impressum

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Magdalena Dröse et al.

T +49 341 98988-225

E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Magdalena Dröse

T +49 341 98988-225

E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier. Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Downloadbereich mit aktuellen Zahlen und Fakten zur Versicherungswirtschaft

Im Downloadbereich unter www.versicherungsforen.net/daten-fakten finden unsere Partner aktuelle Zahlen, Daten und Fakten zu verschiedenen versicherungswirtschaftlichen Themen. Diese werden fortwährend erweitert und regelmäßig aktualisiert. Aussagekräftige Charts sorgen für einen schnellen und detaillierten Überblick über relevante Branchenthemen. Sie möchten diese Informationen in Ihre Präsentationen einbinden? Dann stellen wir Ihnen die Zahlen, Daten und Fakten gern im neutralen Power-Point-Format zur Verfügung, das Sie mit einem Klick in das eigene Corporate Design überführen können.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

