

Medieninformation

Standards, Normen und Digitalisierung

Große Herausforderungen warten auf die heimischen Versicherungsmakler

Der 11. Expertentag der Tiroler Versicherungsmakler in der Wirtschaftskammer Tirol brachte unter anderem ganz klar die Erinnerung daran ans Tageslicht, dass sich die Branche verstärkt um das Thema Digitalisierung kümmern muss. Amazon, Google, Apple und Co. leben vor, wie es geht, alles über seine Kunden zu wissen und entsprechend vorausschauend, bedürfnisoptimiert und serviceorientiert handeln zu können. Vergleichsportale, Onlinepolizzen und Service-Apps werden nach Ansicht von Fachleuten zeitnah auch die Arbeit der Versicherungsmakler betreffen.

Michael Schopper, Obmann der Fachgruppe Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten in Tirol, lud zum gemeinsamen Austausch in die Wirtschaftskammer. Rund 200 Versicherungsmakler sowie Vertreter der Tiroler Versicherungswirtschaft folgten der Einladung und verbrachten gemeinsam einen spannenden Nachmittag mit interessanten Fachvorträgen und wertvollen Informationen ihre Arbeit betreffend.

Schadensbehandlung, Rechtsgrundlagen und Förderungen

Akad. Vkm. Reinhard Jesenitschnig erklärte seinen Kolleginnen, wie man ein für alle Beteiligten erfolgreiches Schadensmanagement betreibt: „Stolpersteine in der Schadenbearbeitung können weitestgehend vermieden werden, wenn die Fehler im eigenen Bereich vermieden werden und die Denkweisen von Kunden und Schadensreferenten einbezogen werden.“ Hon.-Prof. Dr. Johann Höllwerth, Richter am OGH sprach über die gesetzlichen Neuerungen im Versicherungsgesetz und hier speziell zum neuen Rücktrittsrecht bei Lebensversicherungen. Dazu stellte er aktuelle Entscheidungen des OGH zu den Themen wie Sachschaden- und Unfallversicherung vor. Und weil das Thema Fachkräftemangel und Unternehmensentwicklung wie überall auch die Versicherungsbranche betrifft, gaben Alexandra Unsinn vom AMS Innsbruck und Unternehmensberater Wolfgang Willim Einblicke, wie sowohl der Bereich Mitarbeiter, als auch Beratungen im Bereich Entwicklung von innovativen Unternehmensstrategien gefördert werden können.

Relevanz von Standards und Normen

Manfred Klaber, MBA Projektmanager im Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs referierte zum Thema „Vorteile im Vertrieb durch standardisierte, systemübergreifende Prozesse“. Standards und Normen erleichtern wie überall auch das Arbeitsleben in der Versicherungsbranche. Hier ist das Angebot des Versicherungsverbandes Österreich im Bereich standardisierter Schnittstellen und normierter Prozesse ist ebenso umfangreich wie zielgerichtet: Österreichischer Maklerdatensatz, Maklerdatenservice und Prozessnormierung sind die Stichwörter. Der Österreichische Maklerdatensatz (OMDS) dient dem genormten Datenaustausch zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmaklern. Klaber hebt die Vorteile klar hervor: „Durch die Verwendung standardisierter Daten erspart sich der Vermittler händische Eingaben in sein Bestandsverwaltungssystem, die Aktualität wird mit geringem Einsatz von personellen Ressourcen gewährleistet, Bestandsverwaltungssysteme können einheitlich, unabhängig vom Lieferanten die Daten verarbeiten und aktualisieren, aktuelle Informationen können jederzeit unabhängig von Personen und individuellen Firmenportalen aus dem eigenen System abgerufen werden. Alle Service- und Beratungsleistungen - können somit besser vorbereitet und durchgeführt werden.“ Für die Optimierung von unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen steht auch die neutrale Organisation BIPRO e.V. „Hier entwickeln wir gemeinsam in Projekten fachliche und technische Normen und stehen in intensivem Austausch im Bereich der strategischen und operativen Prozessoptimierung“, erklärt Dr. Philip Steiner, Vorstand von BIPRO Österreich.

Vorteile des digitalen Wandels nutzen

„Wie es in anderen Branchen schon vorgeführt wird, wird die Digitalisierung auch die Versicherungsbranche kräftig durcheinander wirbeln. Onlinepolizzen, Vergleichsportale und neuartige Service-Apps werden für die Versicherungswirtschaft und auch auf die Arbeit der Versicherungsmakler ihre Auswirkungen haben“, lässt Hermann Madlberger MBA, MPA, Geschäftsführer der madlberger Digitalisierungsberatung gmbh, aufhorchen. Er sprach über die Komplexität, die erforderlich ist, um individuelle Lösungsansätze zu entwickeln. „Videoberatungen werden Wege und Zeit sparen, die Endkunden stärker eingebunden. Der Makler muss es schaffen, den hybriden Kunden durch Nutzung von Technologien besser an sich zu binden“. Für den Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit auf dem Markt, müssen die Vorteile der Digitalisierung aktiv genutzt werden. Laut seiner Prognose wird es zukünftig keine Strategie, kein Geschäftsmodell und keinen Geschäftsprozess ohne digitale Ausrichtung geben.



inpublic Werbung & PR GmbH

Falkstrasse 19
6020 Innsbruck

Tel: +43 512 - 908400

Fax: +43 512 - 908400 - 99

Mail: office@inpublic.at

Web: www.inpublic.at

„Digitalisierung bedeutet Transformation und ist ein das gesamte Unternehmen umfassender Veränderungsprozess.

Er erfordert daher Kenntnisse im Changemanagement und neue Methoden. Kundenerlebnis und Analytics bekommen in dieser Transformation eine besondere Bedeutung. In den nächsten 10 Jahren wird es mehr Veränderungen geben, als in den 250 Jahren davor,“ ist Madlberger überzeugt.

Ideenreichtum, Mut zur Veränderung und die Fähigkeit, Kreativität schnell "auf die Straße" zu bringen, zählen zu den zentralen Erfolgsfaktoren in der digitalen Welt.

„Es ist nicht die Technologie, die wir in den Griff bekommen müssen. Auf Führungskompetenz und Unternehmenskultur kommt es an“, schließt er seinen Vortrag.

