

# Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft und strategische Antworten

Mag. Werner Müller, Vorstand Vertrieb  
Allianz Elementar VersicherungsAG

Vortrag im  
Verband der österreichischen  
Versicherungsmakler

15. Mai 2017

Allianz 

# Branchen im Umbruch – neue Kanäle

Gestern

Heute



Quelle: <http://corporate.walmart.com/recalls>

Quelle: <http://jonchoo.blogspot.co.at/2013/03/htc-one-preview.html>

# Branchen im Umbruch – neue Geschäftsmodelle

Gestern

Heute

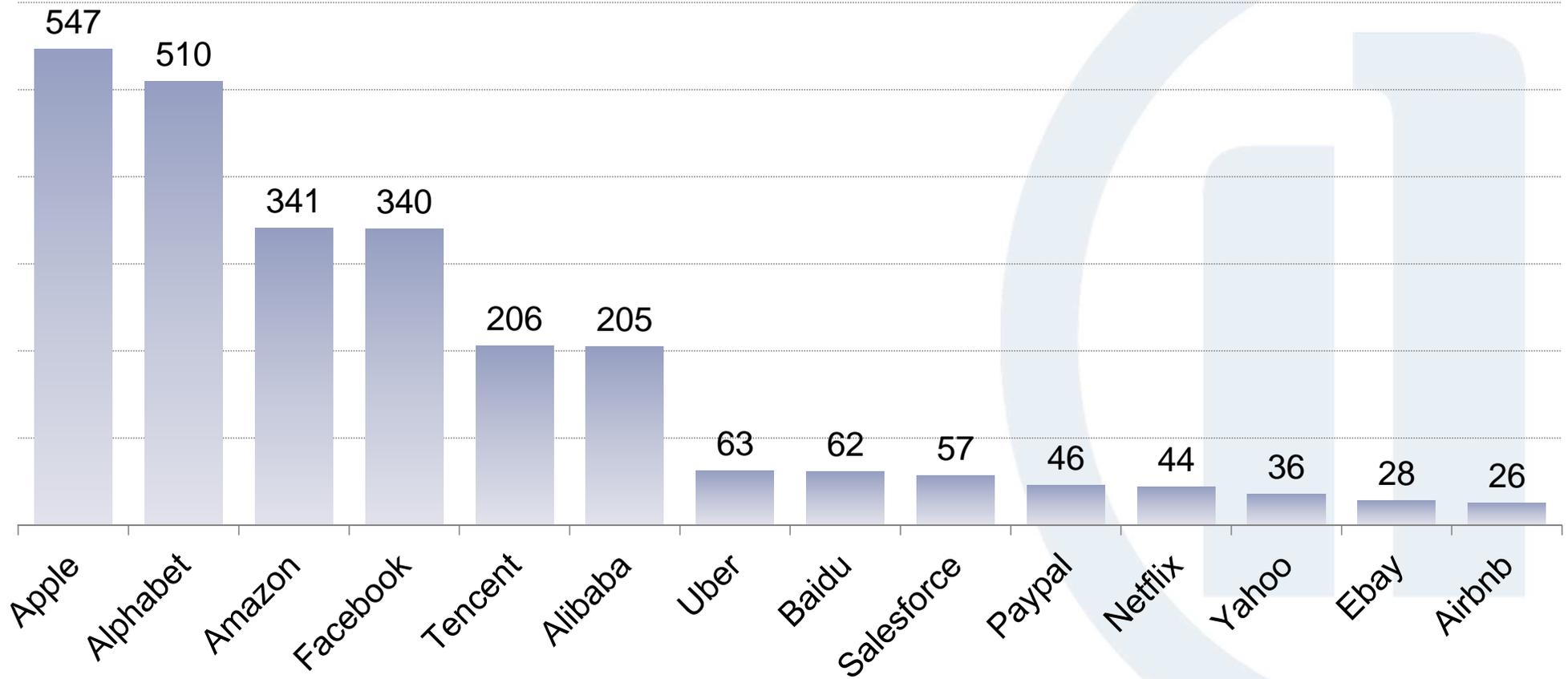


Quelle: <http://corporate.walmart.com/recalls>

© Copyright Allianz 15. Mai 2017

Disruptive Entwicklungen werden vom  
Kapitalmarkt honoriert

**Börsenwert 5/2016 (Mrd.\$)**



Quelle: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/217485/umfrage/marktwert-der-groessten-internet-firmen-weltweit/>

© Copyright Allianz 15. Mai 2017

## Automatisierungswahrscheinlichkeit <30 %

- Erzieher (<1%)
- Anthropologen & Archäologen (<1%)
- Ärzte, Chirurgen (<1%)
- Kinderbetreuung, Kindererziehung
- Gesundheits- und Krankenpflege
- Aufsichts- und Führungskräfte
- Maschinenbau & Betriebstechnik
- KFZ-Technik
- Vertrieb
- Sozialarbeit, Sozialpädagogik
- Altenpflege
- Hochschullehre & Forschung

Quelle: Studie von AT Kearney, veröffentlicht im Kurier 12.01.2016

## Automatisierungswahrscheinlichkeit >70%

- Versicherungsvertreter (99%)
- Kreditanalysten (98%)
- Kassierer (97%)
- Büro- & Sekretariatskräfte
- Gastronomieservice
- Betriebswirtschaft
- Post- und Zustelldienste
- Köche/Köchinnen
- Bankkaufleute
- Lagerwirtschaft
- Metallbearbeitung
- Buchhaltung

# Änderungen im Kommunikationsverhalten

## Social Media in Österreich 2015

artworx



8,4 MILLIONEN EINWOHNER IN ÖSTERREICH

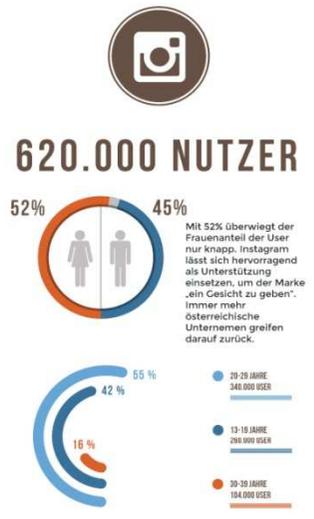
Die Anzahl der aktiven Social Media Nutzer in Österreich nimmt jährlich zu. Neben Facebook, Twitter & Co spielen auch andere soziale Netzwerke, wie LinkedIn, Tumblr, Stream und Vimeo eine große Rolle und erreichen immer mehr an Bedeutung.



**BELIEBTESTE PAGES IN ÖSTERREICH**  
Die Top-Facebook Pages in Österreich sind internationale Marken. Der letztjährige erste Platz von RedBull musste für McDonald's Platz machen.



**LinkedIn** und **Xing** sind soziale Netzwerke, die genutzt werden um Geschäftskontakte zu pflegen und neue zu knüpfen. Die Portale sind im Wachsen. LinkedIn verzeichnete allein im letzten Jahr einen Zuwachs von 227.000 Österreicherinnen.

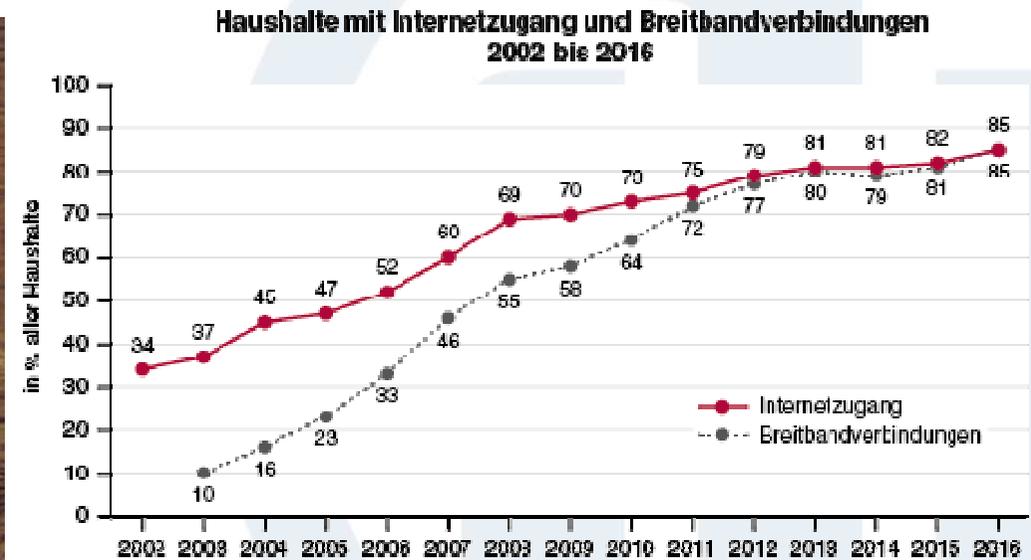


Wo treffen sich die Menschen - ....

... im Wirtshaus?

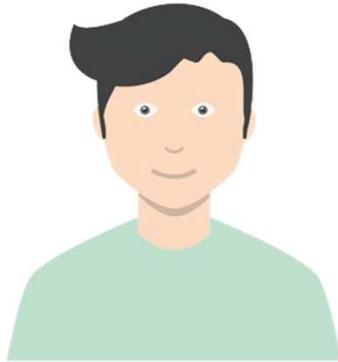


... oder doch im Internet?



Q: STATISTIK AUSTRIA, Europäische Erhebungen über den IKT-Einsatz im Haushalt 2002 bis 2016. Erstellt am 17.10.2016. - Nur Haushalte mit mindestens einem Haushaltsmitglied im Alter von 16 bis 74 Jahren.

**ICH**



**ALLES**



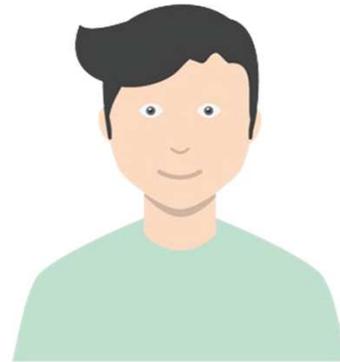
**ÜBERALL**



**SOFORT**

ICH

- WERTSCHÄTZUNG ALS MUSS
- (KORREKTE) PERSONALISIERUNG
- MASSGESCHNEIDERTE ANGBOTE
- KONTAKTAUFNAHME NUR MIT ERLAUBNIS



- GROSSE AUSWAHL
- HOHE QUALITÄT
- NIEDRIGE PREISE
- GUTER SERVICE

ÜBERALL

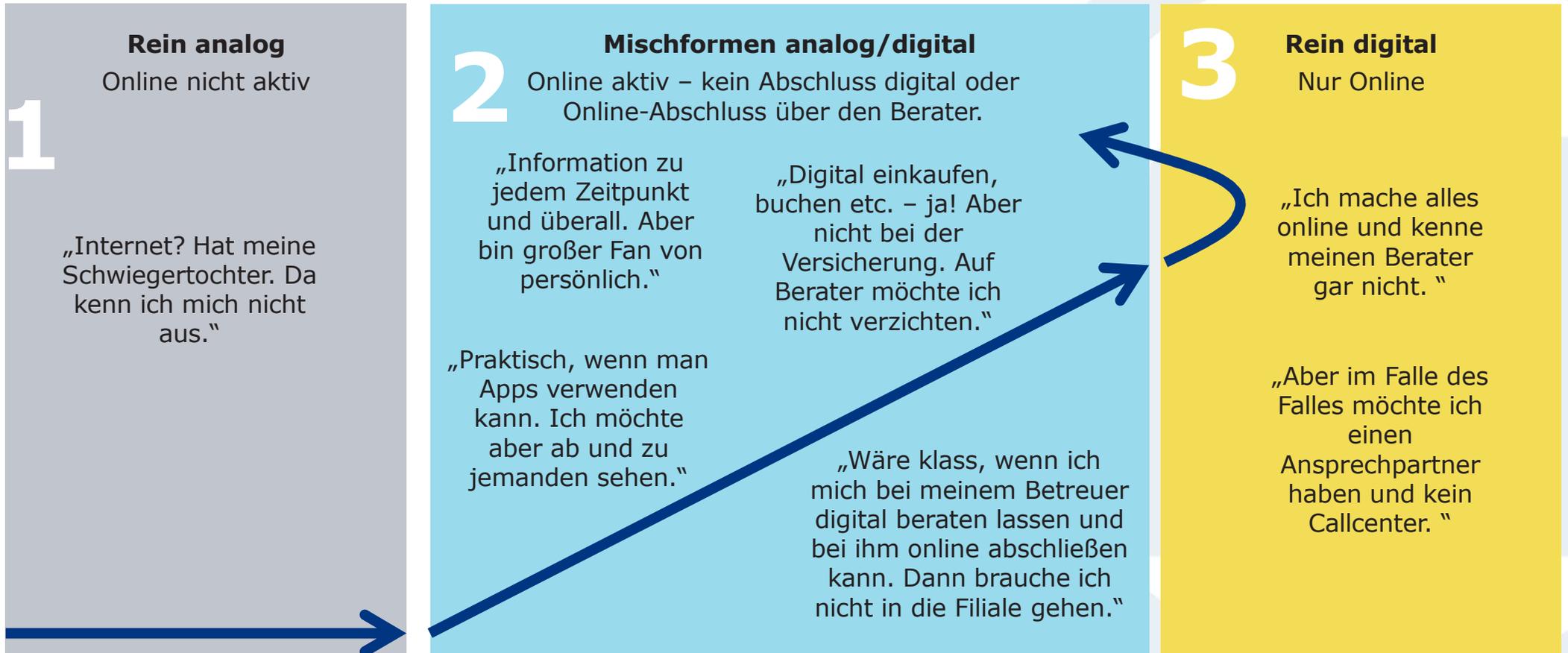
- UNABHÄNGIGKEIT VON ZEIT
- UNABHÄNGIGKEIT VON RAUM
- UNABHÄNGIGKEIT VON TECHNOLOGIEN/KANÄLEN/GERÄTEN



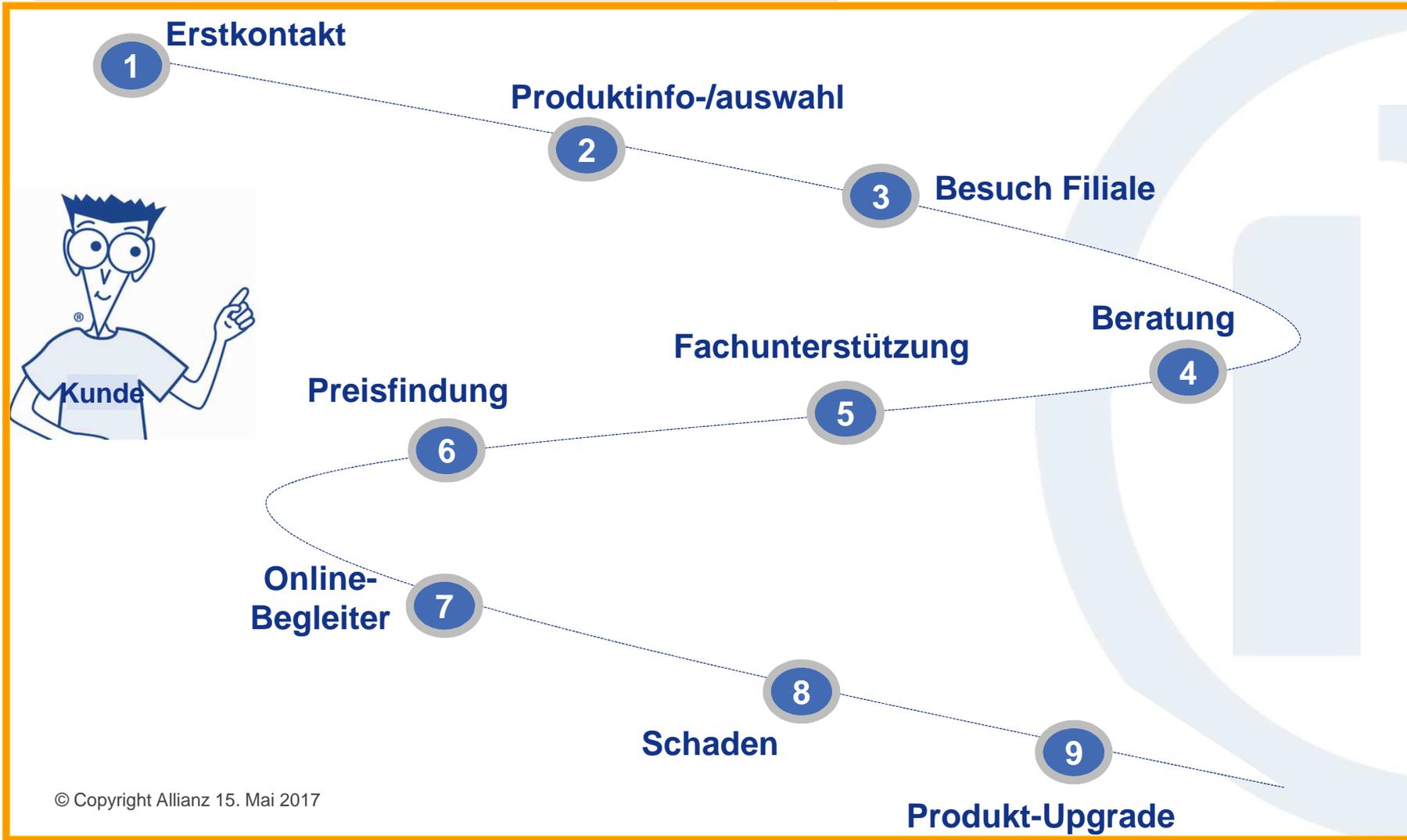
- UNMITTELBARE KONTAKTAUFNAHME
- SCHNELLE TRANSAKTIONEN
- KURZE REAKTIONSZEITEN

ALLES

SOFORT

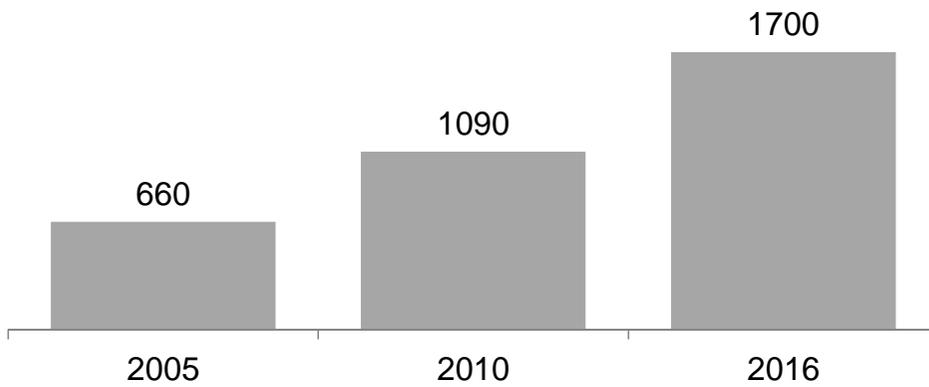


# Customer Journey des „traditionellen“ Versicherungskunden



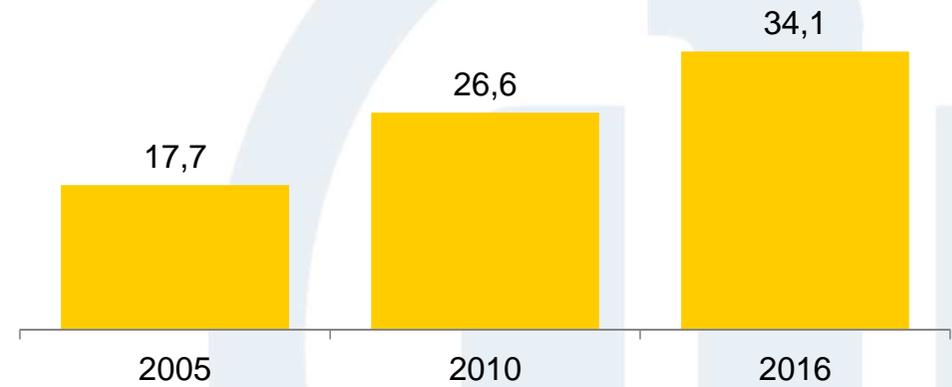
# STRATEGISCHE LÖSUNGEN

### Anzahl



Quelle: BCG

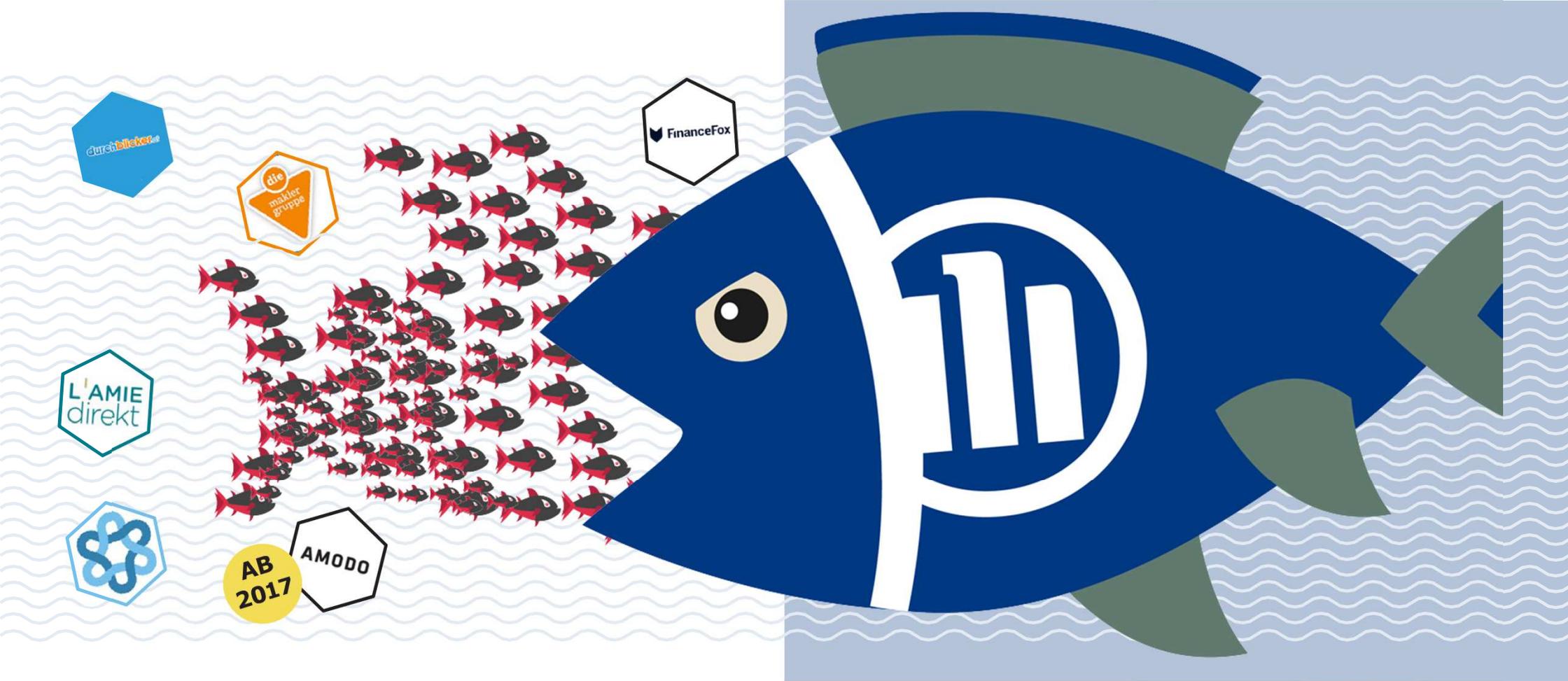
### Risikokapital (Mrd.\$)



Quelle: BCG



Implikation für die Allianz



## SDA gestaltet und organisiert die digitale Transformation der Allianz-Gruppe



### Global Digital Factory

Conduct end-to-end digital journey transformation



### Digital partnerships

Become a partner of choice in relevant ecosystems



### Digital pure play

Develop digital offerings and distribution models



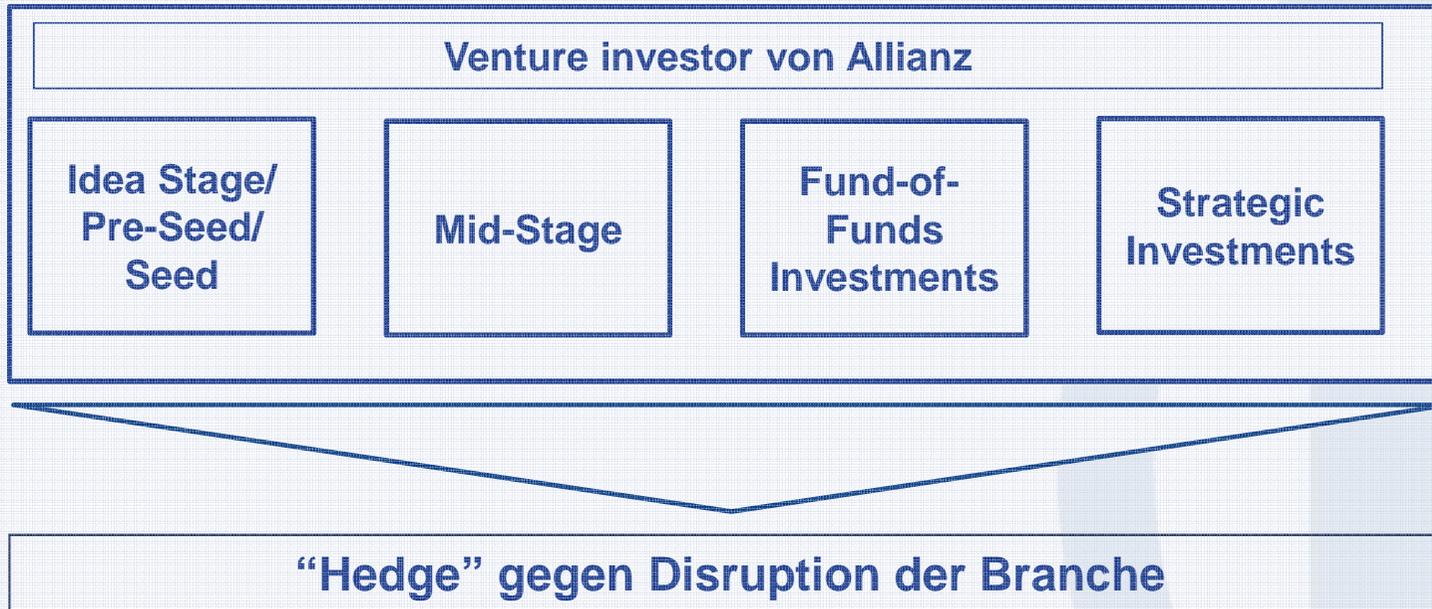
### Allianz X

Connect to start-up ecosystem and benefit from company building

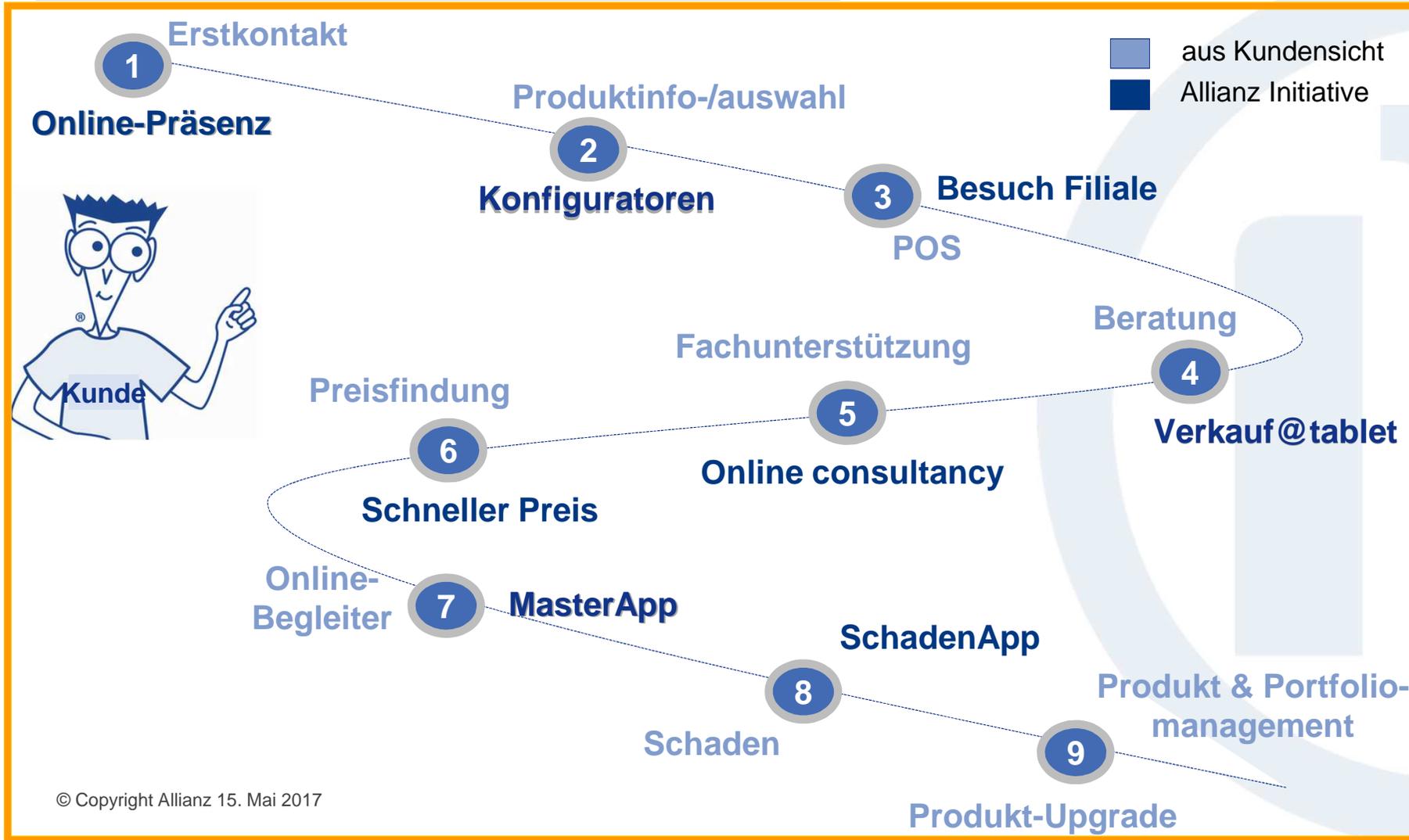


### Advanced business analytics

Apply analytics to enhance/transform our value chain



# „Customer Journey“ des Versicherungskunden mit den digitalen Assets der Allianz



# Die Digitalstrategie der Allianz Österreich im Exklusivvertrieb

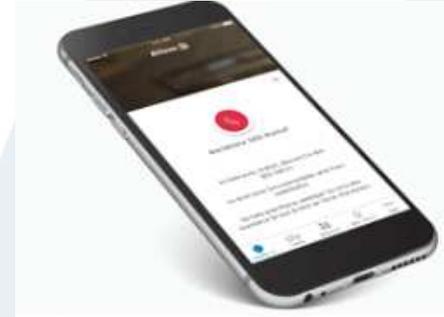


## Assets für Maklerpartner



- Allianz Now Partner
- Maklerportal
- Allianz Schnittstellen für
  - KFZ
  - Haushalt, Eigenheim, Unfall, Rechtschutz
- OMDS3.0 / BiPRO

## Assets für den Maklerkunden



- Kundenportal
- Meine Mobilität (App)
- Meine Gesundheit (App)

## ■ ANP Allianz Now Partner

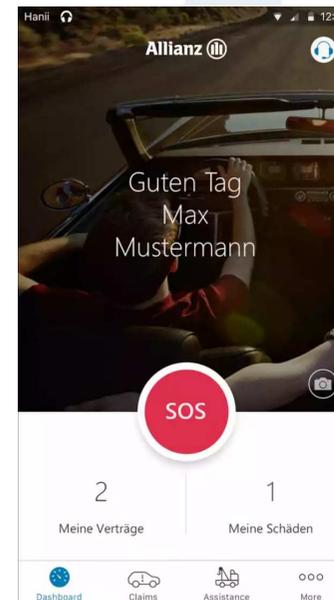
- Prämie schnell und einfach berechnen
- Vertrag online beantragen,
- Ihr Kunde erhält die Polizze
  - digital im Kundenportal (Erstpolizze auf Papier per Post)
  - gedruckt (per Post)

1  
Minute

## ■ Meine Mobilität – Neue digitale Zusatzleistungen

- Schadenmeldung
- Assistance - Pannendienst organisieren
- SchadenExpress – einfach selbst (Gutachten erstellen) und Ablöse berechnen

24/7

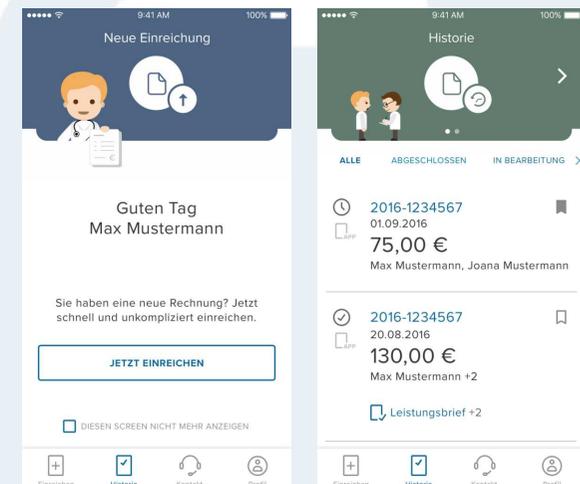


# Ambulante Krankenversicherung mit Gesundheits-App

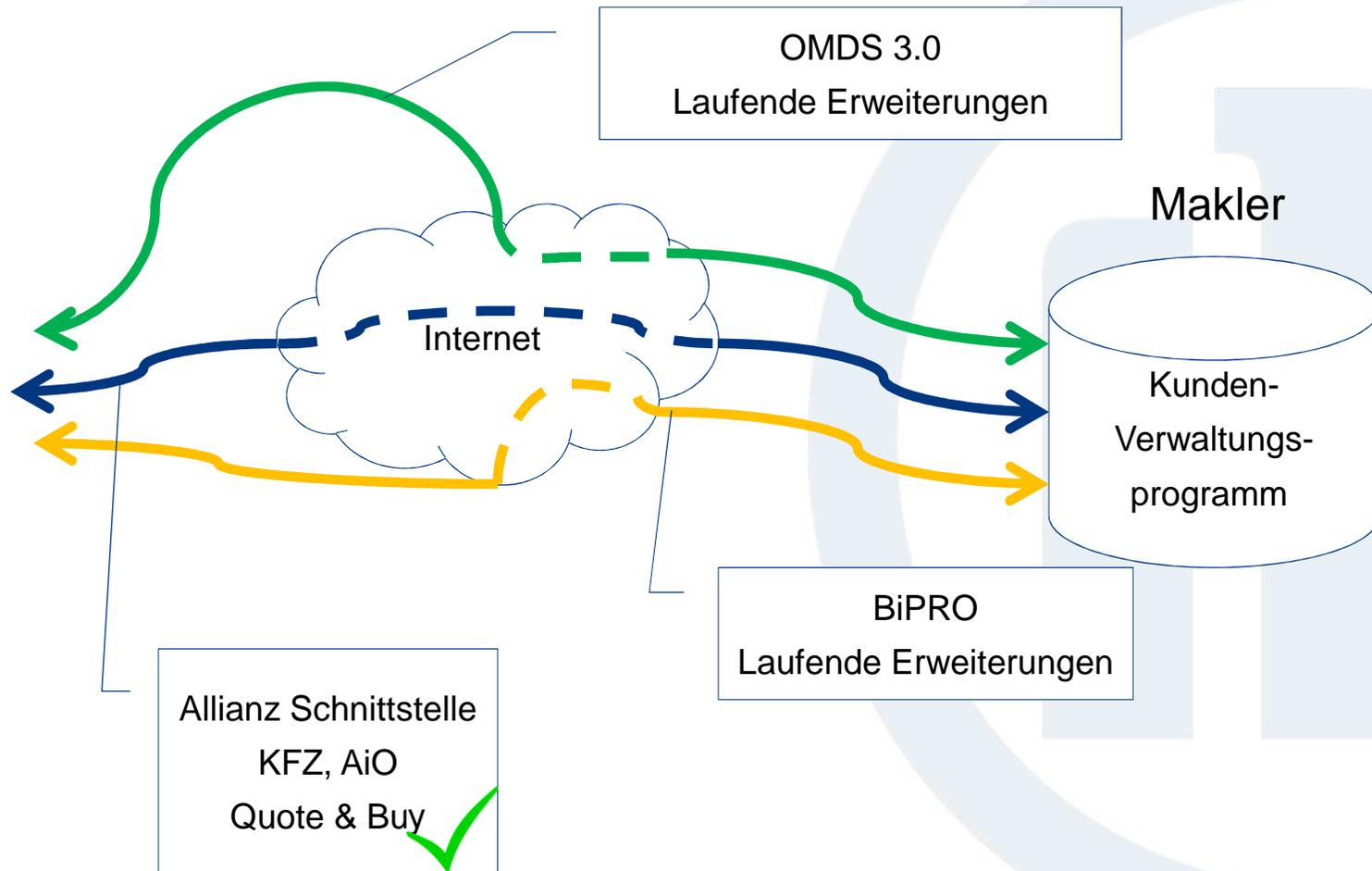


24/7

- Umfassende Kundenberatung durch Makler
- Vertragsabschluss
- Mit der neuen „Meine Gesundheit“ App kann Ihr Kunde ganz einfach und schnell via Mobiltelefon...
  - Rechnungen vom Haus- oder Facharzt, Arzneimittelrechnungen und andere Belege einreichen
  - Den Status der Bearbeitung jederzeit einsehen
  - erhält Benachrichtigungen bei Erledigung des Falls



Eine gute Verbindung zu unseren  
Maklerpartnern



- Bestandssuche
  - Bestandsauskunft
  - Auswertungen
  - Provisionsnoten
  - Vertragsdetails und Polizzendokumente
  - Bedingungen
  - Berechnung von Offerten (Allianz Now Partner – Ablöse der bisherigen Rechenfunktionen)
  - Infos zu Produkten und wichtigen Themen
  - Newsletter-Archiv
- +
- Top Partner Akademie

### Verbesserungen bei...

- Verfügbarkeit
- Komplexität
- Geschwindigkeit

## Direkter Online-Abschluss ist nur eine Facette der Digitalisierung



- ✓ Effizienz
- ✓ Schnelligkeit
- ✓ Einfachheit
- ✓ Individualität
- ✓ Transparenz
- ✓ Involvement
- ✓ Beratung in einem neuen Kontext

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**



**Allianz** 

Die Einschätzungen stehen unter den nachfolgend angegebenen Vorbehalten.

Bei der vorliegenden Präsentation handelt es sich um eine Marketingmitteilung. Die vorliegende Marketingmitteilung stellt keine Anlageanalyse, Anlageberatung oder Anlageempfehlung dar. Insbesondere ist sie kein Angebot und keine Aufforderung zum Kauf oder Verkauf von Investmentfondsanteilen.

## **Vorbehalt bei Zukunftsaussagen**

Soweit wir in diesem Dokument Prognosen oder Erwartungen äußern oder die Zukunft betreffende Aussagen machen, können diese Aussagen mit bekannten und unbekanntem Risiken und Ungewissheiten verbunden sein. Die tatsächlichen Ergebnisse und Entwicklungen können daher wesentlich von den geäußerten Erwartungen und Annahmen abweichen. Neben weiteren hier nicht aufgeführten Gründen können sich Abweichungen aus Veränderungen der allgemeinen wirtschaftlichen Lage und der Wettbewerbssituation, vor allem in Allianz Kerngeschäftsfeldern und -märkten, aus Akquisitionen sowie der anschließenden Integration von Unternehmen und aus Restrukturierungsmaßnahmen ergeben. Abweichungen können außerdem aus dem Ausmaß oder der Häufigkeit von Versicherungsfällen (zum Beispiel durch Naturkatastrophen), der Entwicklung der Schadenskosten, Stornoraten, Sterblichkeits- und Krankheitsraten beziehungsweise -tendenzen und, insbesondere im Bankbereich, aus der Ausfallrate von Kreditnehmern resultieren. Auch die Entwicklungen der Finanzmärkte (z.B. Marktschwankungen oder Kreditausfälle) und der Wechselkurse sowie nationale und internationale Gesetzesänderungen, insbesondere hinsichtlich steuerlicher Regelungen, können entsprechenden Einfluss haben. Terroranschläge und deren Folgen können die Wahrscheinlichkeit und das Ausmaß von Abweichungen erhöhen. Die hier dargestellten Sachverhalte können auch durch Risiken und Unsicherheiten beeinflusst werden, die in den jeweiligen Meldungen der Allianz SE an die US Securities and Exchange Commission beschrieben werden. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung, Zukunftsaussagen zu aktualisieren.