

Digitalisierungs-Symposium: Hannoversche liebäugelt mit Aus für Innendienst

 www.versicherungsbote.de/id/4850509/Hannoversche-Aus-Innendienst-Symposium/

27.01.2017

Network-Convention



Vorstände bei der Network Convention in Amsterdam. Von links nach rechts: Dr. Rolf Wiswesser, Lars Drückhammer, Stephan Schinnenburg, Carlo Bewersdorf, Torsten G. Müller
Pressefoto blau direkt

Update 30. Januar: In diesem Artikel wird die Behauptung aufgestellt, Vertriebsvorstand Carlo Bewersdorf habe die Aussage getroffen in 5 Jahren gebe es im Haus der Hannoverschen keine Innendienstmitarbeiter mehr. Das Zitat wurde aus einer Pressemeldung des Maklerpools blau direkt übernommen. Herr Bewersdorf legt Wert auf die Feststellung, dass er diese Aussage nicht gemacht habe und keinesfalls so meine. Die Hannoversche setze weiterhin auf ihre Mitarbeiter.

Am 23. Januar lud der Maklerpool blau direkt zum „Symposium der digitalen Versicherungswirtschaft“ nach Amsterdam. Am meisten Aufsehen dürfte auf der Veranstaltung ein Statement von Carlo Bewersdorf erregt haben, Vertriebsvorstand der Hannoverschen. In seinem Haus werde es schon in fünf Jahren keinen Innendienstmitarbeiter mehr geben, so Bewersdorf.

Digitalisierung radikal: Die Hannoversche plant offenbar mittelfristig, sich von seinem Innendienst zu trennen. So zumindest lässt sich eine überraschend klare Aussage von Vertriebsvorstand Carlo Bewersdorf deuten. Bereits in fünf Jahren werde es in seinem Haus keinen Innendienstmitarbeiter mehr geben, sagte Bewersdorf auf einer Podiumsdiskussion zur Digitalisierung in Amsterdam. Zu der Veranstaltung geladen hatte der Maklerpool blau direkt. Konkrete Details nannte der Vorstand nicht.

McKinsey erwartet Wegfall von jeder vierten Stelle im Innendienst

Das Statement Bewersdorfs zeigt, mit welchem enormem Tempo die Versicherer auch in Deutschland die Digitalisierung vorantreiben. Vor bundesweites Aufsehen sorgte zu Jahresbeginn eine Meldung aus Japan: Beim Versicherer Fukoko Mutual Life ersetzt die „Künstliche Intelligenz“ des IBM-Supercomputers Watson jeden vierten

Innendienst-Mitarbeiter ([der Versicherungsbote berichtete](#)). Das Computer-System kann unter anderem Krankenakten auswerten und Versicherungsverträge auf Klauseln überprüfen. Umgerechnet eine Million Euro an Gehalt soll das Rechner-“Superhirn“ an Einsparungen bringen.

Doch auch in Deutschland werden ähnliche Techniken erprobt. Im Innendienst gilt bisher: die Datenmengen sind komplex und müssen anhand von Einzelfällen überprüft werden, so dass der Digitalisierung Grenzen gesetzt sind. Auch Haftungsfragen müssen geklärt werden, etwa wenn die Technik einen Leistungsfall falsch bewertet. Dennoch: das Analysehaus McKinsey prophezeit, dass in der Versicherungswirtschaft langfristig jede vierte Stelle wegfallen wird.

Auch blau direkt plant weitere Investitionen in Digitalisierung

Weiter in die Digitalisierung investieren will auch der Maklerpool blau direkt selbst, wie Geschäftsführer Oliver Pradetto bei der Abendveranstaltung am Dienstag berichtete. Diese sollen den angeschlossenen Maklern Erleichterungen bei der Kundenberatung bringen. So verspricht Pradetto neue Features für die Versicherungs-App Simplr. Die Integration eines Robo-Admins soll Vermittlern und Beratern zukünftig bei Administrationsprozessen unter die Arme greifen. Zudem sei ab Mitte des Jahres 2017 eine weitere App für Vermittler geplant.

Um die Robo-Admin zu realisieren, habe sich auch blau direkt künstliche Intelligenz eingekauft, berichtet Pradetto. „So etwas kostet viel Geld und wenn jemand daran partizipieren will, gehen wir gern in Verhandlungen. Das gilt auch für die InsurTech-Branche.“

Was Robo kann, erläuterte Pradetto an einem Beispiel. „Erstellt ein Versicherer beispielsweise eine Mahnung, so endete hier in der Praxis der Informationsfluss beim Makler. Künftig erhält der Kunde mit Robo-Admin hingegen einen aktiven Push auf seinem Smartphone – alternativ eine Mail – die ihn auf seine Situation hinweist. Begleitend dazu wird die Technologie ihm (dem Kunden) Beratungsangebote machen und Handlungsempfehlungen aussprechen“, erklärt der blau direkt-Geschäftsführer in Amsterdam.

Allianz mit neuer Schaden-App

Mit einer neuen App bei Vermittlern und Kunden punkten will auch die Allianz. Vertriebsvorstand Rolf Wiswesser präsidierte auf dem Symposium eine neue Kfz-Schaden-App. Um einen Unfall zu melden, reiche es bei kleineren Blechschäden künftig zwei Fotos des Fahrzeuges mit dem Smartphone zu machen. Der Kunde erhalte dann bereits nach vier Stunden eine konkrete Schadenszahlung angeboten.

Die Network-Convention fand bereits zum dritten Mal statt. Nach Angaben des Veranstalters wurden in Amsterdam 568 Teilnehmer gezählt. Neben den Vorständen der zehn größten deutschen Versicherer waren u.a. auch zahlreiche InsureTechs wie Asuro, Feelix oder IDNow vor Ort. Die nächste Veranstaltung findet vom 27.-31. Januar 2018 in Prag statt.

Von [Jenny Müller](#)