

15.02.2011 - 08:20 Uhr

## World Insurance Report 2011: Schweizerische Versicherungen fallen im internationalen Vergleich positiv auf

Zürich (ots) -

Versicherungsunternehmen investieren verstärkt in Kundenservice und Massnahmen zur Senkung der internen Aufwände. Dies zeigt die vierte Ausgabe des World Insurance Report 2011 des Management- und IT-Beratungsunternehmens Capgemini und der European Financial Marketing Association (EFMA). Ein starker Rückgang bei den Kapitalerträgen als Folge der Krise, veränderte Präferenzen der Kunden und neue rechtliche Rahmenbedingungen führen dazu, dass Versicherer nun den Schwerpunkt vermehrt auf die betriebliche Effizienz und Flexibilität des Unternehmens legen. Der World Insurance Report basiert auf umfassenden Befragungen von 58 Versicherungsführungskräften in 14 Ländern, darunter die Schweiz und die USA.

Schweizer Versicherer mit viel Licht und einigen Schatten an der Weltspitze

Im internationalen Vergleich schneiden schweizerischen Gesellschaften in den Bereichen Front-Office und Schaden überdurchschnittlich ab. Probleme zeigt der Report indes in der im Schnitt eher mittelmässigen Reife im Kundenbedarfsmanagement im Front-Office-Bereich und in den langen Bearbeitungszeiten sowohl in der Lancierung von neuen Produkten als auch in der Schadenabwicklung auf.

Der Aufbau von Distributionskanälen und die Schadenperformance-Analyse sind eine weitere Stärke der Teilnehmer aus der Schweiz. Die Skalierbarkeit der CRM-Applikationen stellt die Versicherer jedoch vor Herausforderungen. Mit einer effizienten Release-Planung der IT-Abteilung kann die Zeitschiene für neue Produkte massgeblich beeinflusst werden. Da Produkte aber in der Schweiz in der Regel zunächst als Pilot in einer Region gestartet werden und erst im Anschluss daran der effektive Roll-out vollzogen wird, verlängert sich die Time-to-Market oft erheblich.

Im Bereich Schaden arbeiten die Schweizer Versicherer auf hohem Niveau

"Die exzellente Performance bei der Analytik ist auf die Nutzung eines Enterprise Data Warehouse zum Support der Schadenanalytik zurückzuführen. Schadenanalytikdaten werden aktiv genutzt, um Produkte zu positionieren oder die Auswahl geeigneter Kanäle für Vertriebsaktivitäten zu erleichtern", erklärt Daniel Walther, Head of Insurance Capgemini Financial Services Switzerland. Im Schadenbereich planen die meisten Versicherungsgesellschaften eine Steigerung der operativen Effizienz. Viele nutzen den Schadenbereich als Markenplattform, um Verpflichtungen gegenüber Kunden nachzukommen und zugleich die Kosten zu senken.

Im Kundenbedarfsmanagement zeigen sich Schwächen

Die Erhebungen zeigen in der Reifebewertung der Front-Office-Hebel auf, dass einige Versicherungen überdurchschnittlich hohe Reifegrade

bei den Vertriebskanälen und im Self-Service verzeichnen. Im Kundenbedarfsmanagement besteht im internationalen Vergleich allerdings Nachholbedarf. Viele Versicherer haben dies erkannt und entsprechende Projekte aufgesetzt oder geplant.

Weiteren Handlungsbedarf sehen die Schweizer Versicherer im Management von Regressansprüchen, Betrugsversuchen und Rechtsstreitigkeiten. Mittelfristig stehen im Fokus der Schweizer Versicherer die Transformation des Schadenprozesses, um die zentralen Herausforderungen Prozesskomplexität, Kundenfokus, Technologie und Regulatorien der Schadenabteilungen zu überwinden. Aktuell konzentrieren sich die Schweizer Versicherer auf die Stabilisierung von zuverlässigen Schadenbearbeitungsplattformen, legen für Entscheidungen auf Unternehmensebene einen Fokus auf die intelligente Nutzung von Schadendaten und überarbeiten das Rechtsstreitmanagement zur Senkung der Kosten.

Der World Insurance Report 2011 als PDF sowie ein Foto von Daniel Walther sind unter <http://www.ch.capgemini.com/presse> verfügbar.

Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Dienstleister für Management- und IT-Beratung, Technologie-Services sowie Outsourcing und beschäftigt in mehr als 35 Ländern über 100.000 Mitarbeiter und erzielte 2009 einen Umsatz von 8,4 Milliarden Euro. Mehr Informationen finden Sie unter <http://www.ch.capgemini.com>

Pressekontakt:

Capgemini  
Achim Schreiber  
Leutschenbachstrasse 95  
8050 Zürich  
+41 44 560 2604  
[achim.schreiber@capgemini.com](mailto:achim.schreiber@capgemini.com)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100005449/100619103> abgerufen werden.