

Der Broker der Zukunft: Die Rolle Schweizer Versicherungsbroker in einer digitalen Welt

Prof. Dr. Peter Maas

Kartause Ittingen, 27. März 2023



VORSORGE AUF DEN
PUNKT GEBRACHT

Pax

DER BROKER DER ZUKUNFT

DIGITALE ZUKUNFTSROLLE SCHWEIZER VERSICHERUNGSBROKER



MARIN VLASEC

Der Broker der Zukunft? Unsere Fragestellung



Gibt es beim Einfluss der Digitalisierung Unterschiede zwischen dem Bereich der Privatkunden und dem der Unternehmenskunden?

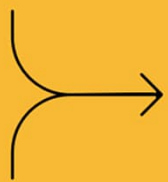
Priorisierung Digitalisierung: Welche Dienstleistungen lohnt es sich tatsächlich digital anzubieten?

Welchen Stellenwert hat die Kundenbeziehung als Mehrwert bei der Digitalisierung?

Wie sieht der Broker der Zukunft aus?



Ausgangslage der Brokerlandschaft



Konsolidierung am
Brokermarkt

Digitalisierung von
Angeboten und
Zugangswegen

Das ergibt **Risiken** und **Chancen**

.Pax





.Pax

Die Hauptdienstleistungen eines Brokers

Beratung

- Deckungsanalyse & Konzept
- Empfehlungen
- Sicherheit schaffen

Administration / Support

- Claims Management
- Anfragen beantworten
- Informationen teilen

Risk-Management

- Risiken aufzeigen
- Risiken bewerten

Vergleichen

- Preis-/Leistung
- Deckungsvarianten

Ihr seid dran! – Welche Hypothese passt?



1. Je grösser das Unternehmen, desto höher ist die Bereitschaft die Dienstleistungen «Administration/Support» über einen digitalen Zugangsweg zu beziehen

2. Privatkunden sind eher bereit die Dienstleistungen über einen digitalen Zugangsweg zu beziehen als Unternehmenskunden

3. Je länger die Kundenbeziehung, desto wertvoller wird der persönliche Kontakt

Please go to
menti.com
and use the code
51538717

Die Auflösung:



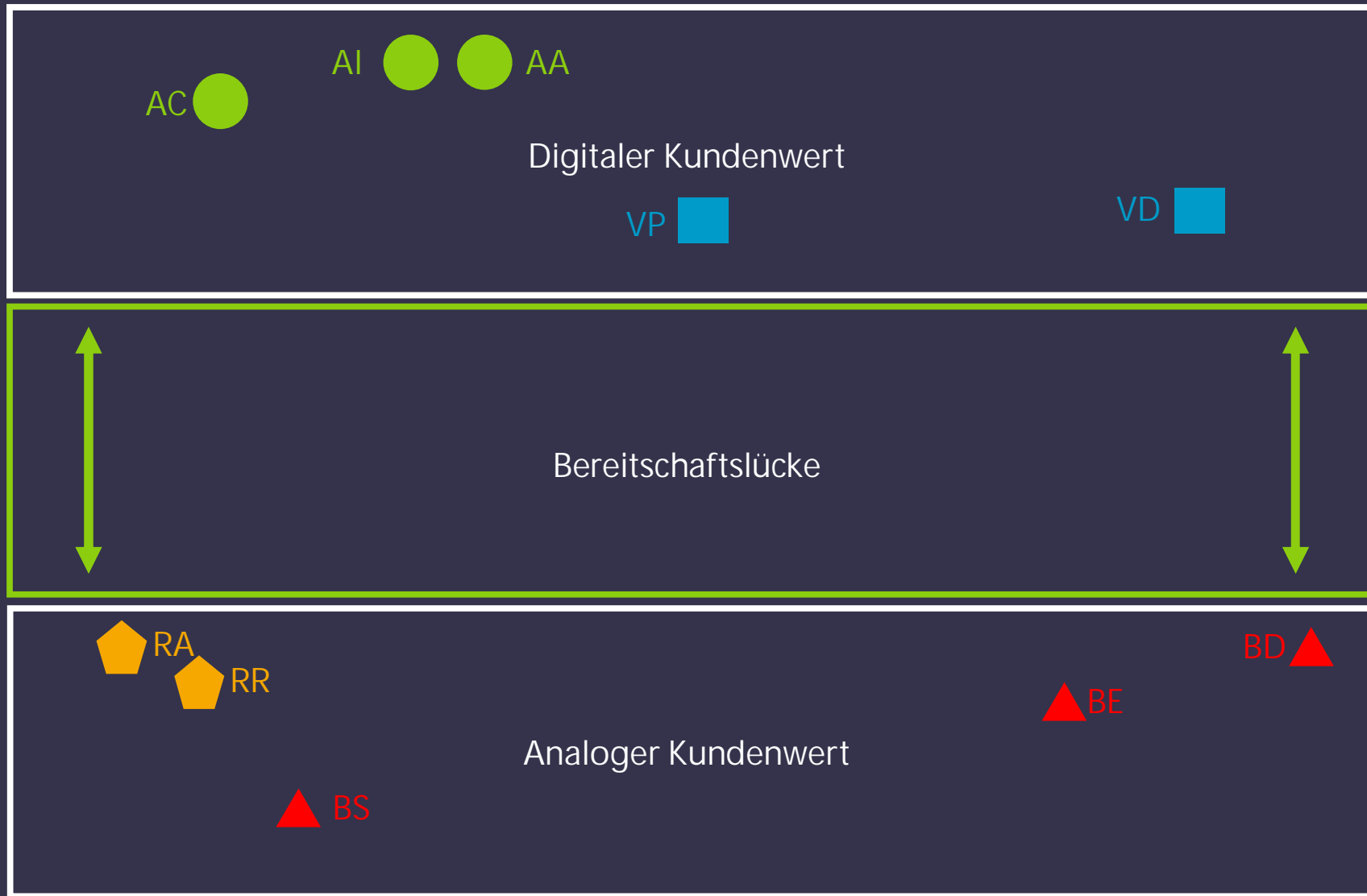
1. Je grösser das Unternehmen, desto höher ist die Bereitschaft die Dienstleistungen «Administration/Support» über einen digitalen Zugangsweg zu beziehen

2. Privatkunden sind eher bereit die Dienstleistungen über einen digitalen Zugangsweg zu beziehen als Unternehmenskunden

3. Je länger die Kundenbeziehung, desto wertvoller wird der persönliche Kontakt



Digitalisierungsbereitschaft



Beratung

BD: Deckungs- & Konzeptanalyse
BE: Empfehlungen
BS: Sicherheitsschaffen

Administration / Support

AC: Claims Management
AA: Anfragenbearbeitung
AI: Informationen teilen & bereitstellen

Risk – Management

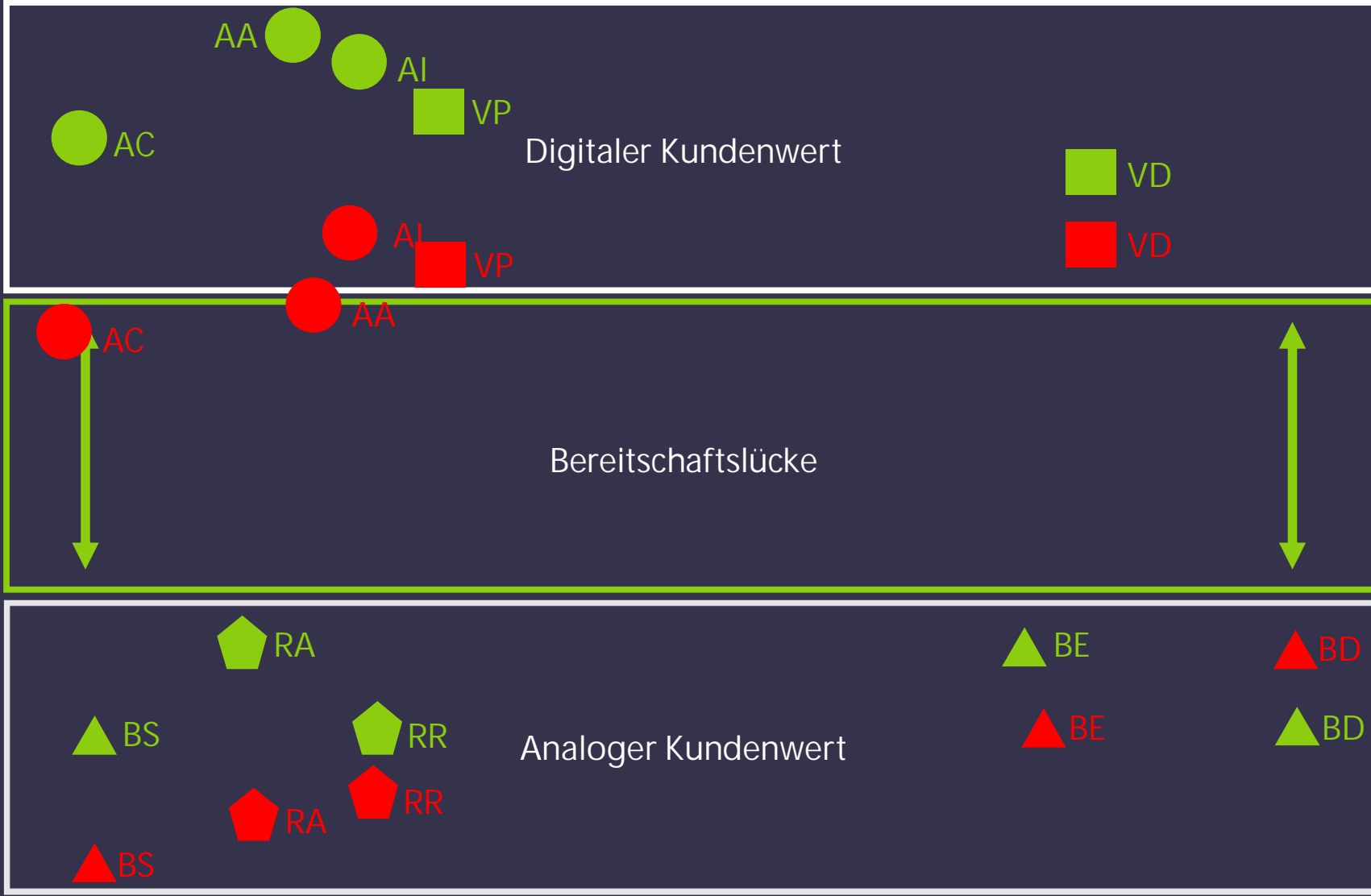
RR: Risiken aufzeigen
RA: Risiken Analysieren & bewerten

Vergleichen

VP: Preis / Leistungsvergleich
VD: Deckungsvarianten

Kundenmehrwert

Digitalisierungsbereitschaft



Pax

- Beratung**
 BD: Deckungsanalyse & Konzeptarbeiten
 BE: Empfehlungen
 BS: Sicherheitsschaffen
- Administration / Support**
 AC: Claims Management
 AA: Anfragenbearbeitung
 AI: Informationen teilen & bereitstellen
- Risk – Management**
 RR: Risiken aufzeigen
 RA: Risiken Analysieren & bewerten
- Vergleichen**
 VP: Preis / Leistungsvergleich
 VD: Deckungsvarianten

Unternehmen



Privat

Ihr seid wieder dran!



1. Alle Dienstleistungen sollten bei Privatkunden und Unternehmenskunden idealerweise über digitale Zugangswege angeboten werden

2. Die Beratung sollte analog bleiben – das heisst, dass auch von einem Videoanruf mit Kunden abzuraten ist

3. Beim Preis-Leistungsvergleich lohnt es sich besonders auf Digitalisierung zu setzen

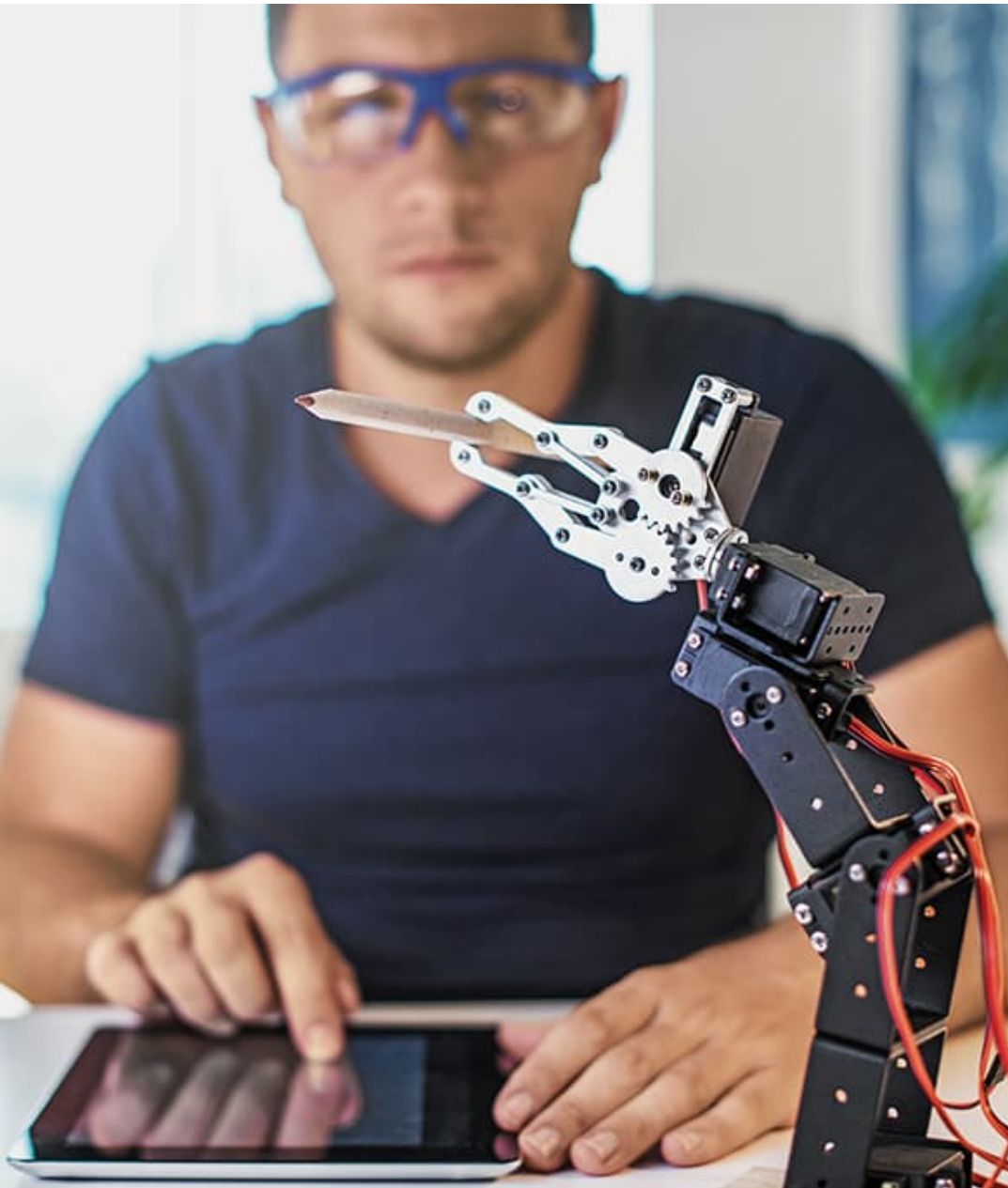
Please go to
menti.com
and use the code
51538717

1. Alle Dienstleistungen sollten bei Privatkunden und Unternehmenskunden idealerweise über digitale Zugangswege angeboten werden

2. Die Beratung sollte analog bleiben – das heißt, dass auch von einem Videoanruf mit Kunden abzuraten ist



3. Beim Preis-Leistungsvergleich lohnt es sich besonders auf Digitalisierung zu setzen



Konkret: Welche Bereiche sollen digitalisiert werden und welche nicht?



Digital
Administration
und Vergleich



Analog
Beratung und Risk
Management

Digitalisierungsunterschied: Private & Unternehmen



Privatkunden

Analog:

Face-to-face schafft vor allem für die Beratung Vertrauen – und zwar unabhängig der Beziehungsdauer

Digital:

Bei bestehendem Vertrauen kann selbst die Beratung über digitale Zugangskanäle erfolgreich sein

→ *wichtig: Wahlfreiheit ermöglichen*



Unternehmenskunden

Analog:

Im Bereich Beratung und Risk Management kann der Broker am besten physisch als Problemlöser auftreten

Digital:

Administration und Vergleich bringen auch Unternehmenskunden einen Mehrwert im digitalen Raum

Der Broker der Zukunft? Unser Fazit!

Fragestellung

Unsere Antwort



Gibt es beim Einfluss der Digitalisierung Unterschiede zwischen dem Bereich der Privatkunden und dem der Unternehmenskunden?

Privatpersonen sind grundsätzlich agiler und sind eher bereit, auf digitale Kanäle umzuschalten

Priorisierung Digitalisierung: Welche Dienstleistungen lohnt es sich tatsächlich digital anzubieten?

- Digital: Administration und Vergleich
- Analog: Beratung & Risk Management
- Für Beratung ist und bleibt persönlicher Kontakt entscheidend

Welchen Stellenwert hat die Kundenbeziehung als Mehrwert bei der Digitalisierung?

Vertrauen ist der entscheidende Faktor einer guten Kundenbeziehung und nicht die Dauer. Je komplexer die Themen (Beratung, Risikoanalyse etc.), desto wichtiger wird die Beziehungsebene, unabhängig der Dauer.

Wie sieht der Broker der Zukunft aus?

- Für Privatkunden: Der Broker wird zum Plattformanbieter mit selektivem, von Kunden gesteuerten Zugang zu persönlicher Beratung
- Für Unternehmenskunden: Der Broker ist ein Problemlöser mit stark individualisierter Dienstleistung im Bereich Beratung und Risk-Mgmt

Survival Kit: Broker der Zukunft



Um die Transformation der Assekuranz zu überleben, müssen sich Broker an veränderte Umweltbedingungen anpassen:

Zunehmende Spezialisierung	▪ ‚Broker als Generalist‘ wird Auslaufmodell; Verstärkte Marktsegmentierung; Stärkerer Fokus auf Risiko-Beratung unter Nutzung digitaler Tools und Analytics
Vertiefte Beziehungen	▪ Engere Beziehungen mit weniger Versicherern auf der Basis klarer Rollenverteilungen und einer grösseren Palette von Produkten / Services
Smarte Nutzung von digitalen Technologien	▪ Broker werden zukünftig verstärkt digitale Interaktions- und Kommunikationstools und -plattformen nutzen, um Informationen zu teilen, Kunden zu beraten und sich in Communities zu engagieren
Besseres Risiko-Management durch Analytics	▪ Broker benötigen zukünftig vertiefte Fähigkeiten zur Nutzung von Smart Data für ein besseres Risiko-Verständnis und -Management (z.B. für Pricing, Placement, etc.)
Veränderte Rolle in neu entstehenden Ökosystemen	▪ Verstärkte Zusammenarbeit mit einer Vielzahl unterschiedlicher Partner im Wertschöpfungsnetzwerk, um neue Services (einfacher, innovativer, etc.) anbieten, Kundenerfahrungen verbessern und neue Märkte erschliessen zu können
Substanzieller Customer Value unabdingbar	▪ Zunehmende Transparenz bei Provisionen, Kosten und Know-How zwingt Broker zum Nachweis von nachhaltigem Customer Value auf der Basis von Vertrauen

Quelle: Maas 2021

VORSORGE AUF DEN
PUNKT GEBRACHT

Pax

DER BROKER DER ZUKUNFT
VIELEN DANK!



White-Paper



MARIN VLASEC & PROF. DR. PETER MAAS