

Digitale Transformation der Finanzbranche

Insurance Forum 2016

15. Jahrestagung der Versicherungswirtschaft

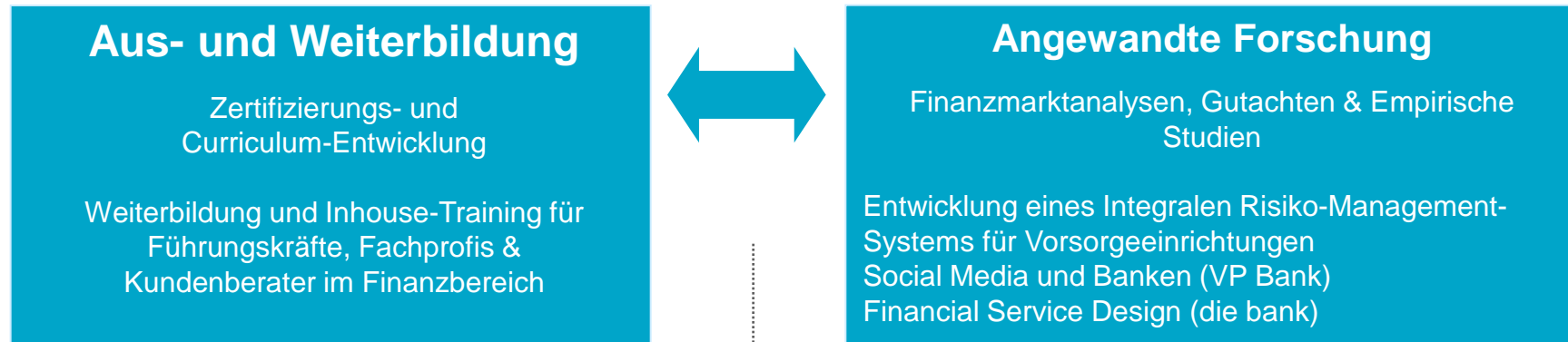
22. November 2016

Prof. Dr. Stefanie Auge-Dickhut

Prof. Dr. Bernard Koye

**Schweizerisches Institut für Finanzausbildung
Kalaidos Fachhochschule**

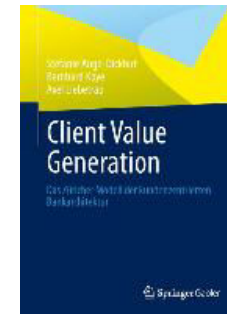
Das SIF verzahnt praxisbezogene Aus- und Weiterbildungsangebote mit angewandten Forschungs-
 dienstleistungen und garantiert damit für relevante und wirkungsvolle Ergebnisse bei seinen Kunden.



Vernetzung SIF / Partner



2014 Insurance & Innovation
 Ideen und Erfolgskonzepte von Experten aus der Praxis



Schweizerische Eidgenossenschaft
 Confédération suisse
 Confederazione Svizzera
 Confederaziun svizra
 Kommission für Technologie und Innovation KTI



Interessengemeinschaft der Kantonalbanken für Kaderausbildung



Regulierung

Kapitalmarktentwicklung

Veränderte Kundenbedürfnisse

**Neue
Technologien**

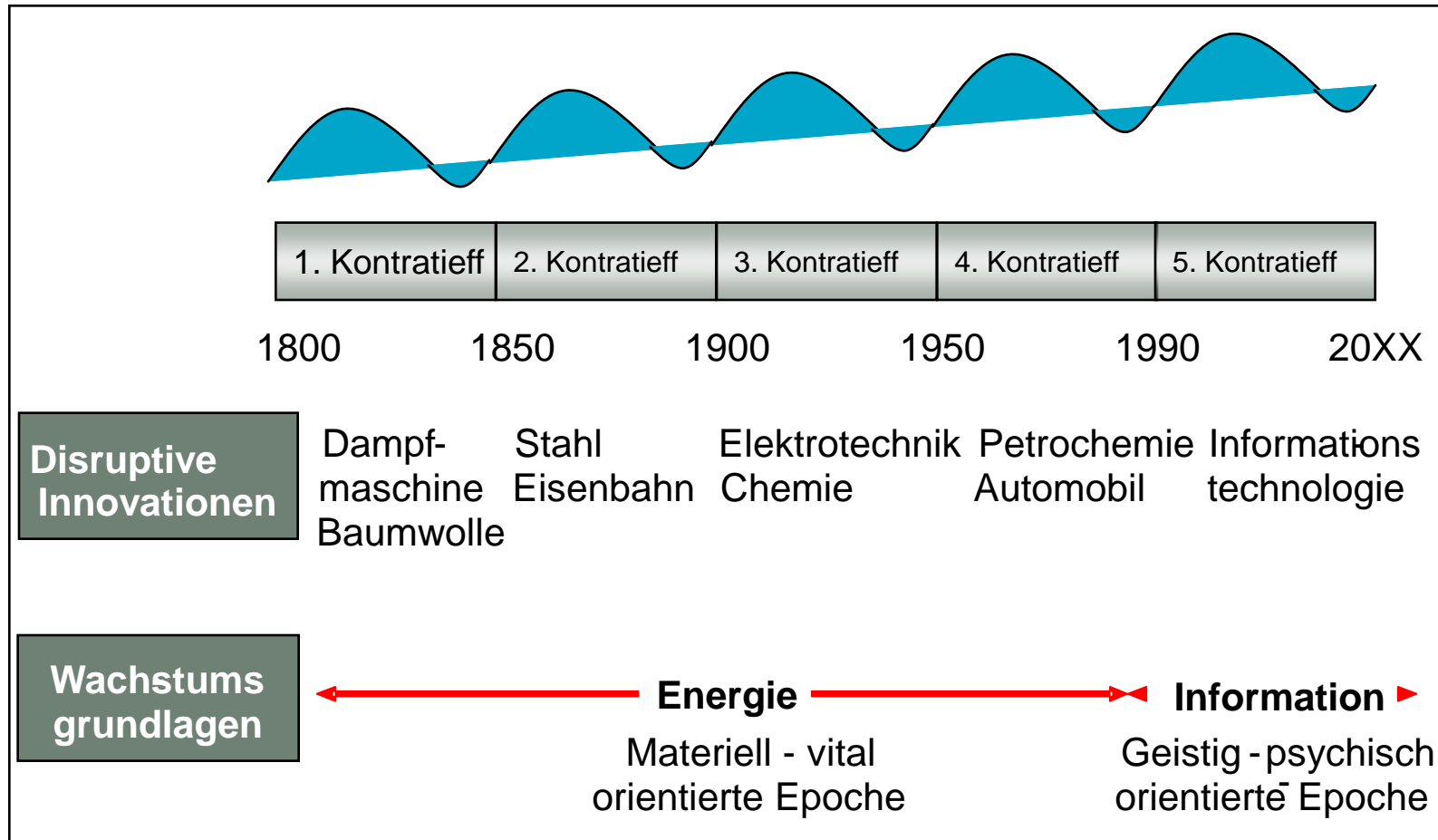
Margendruck

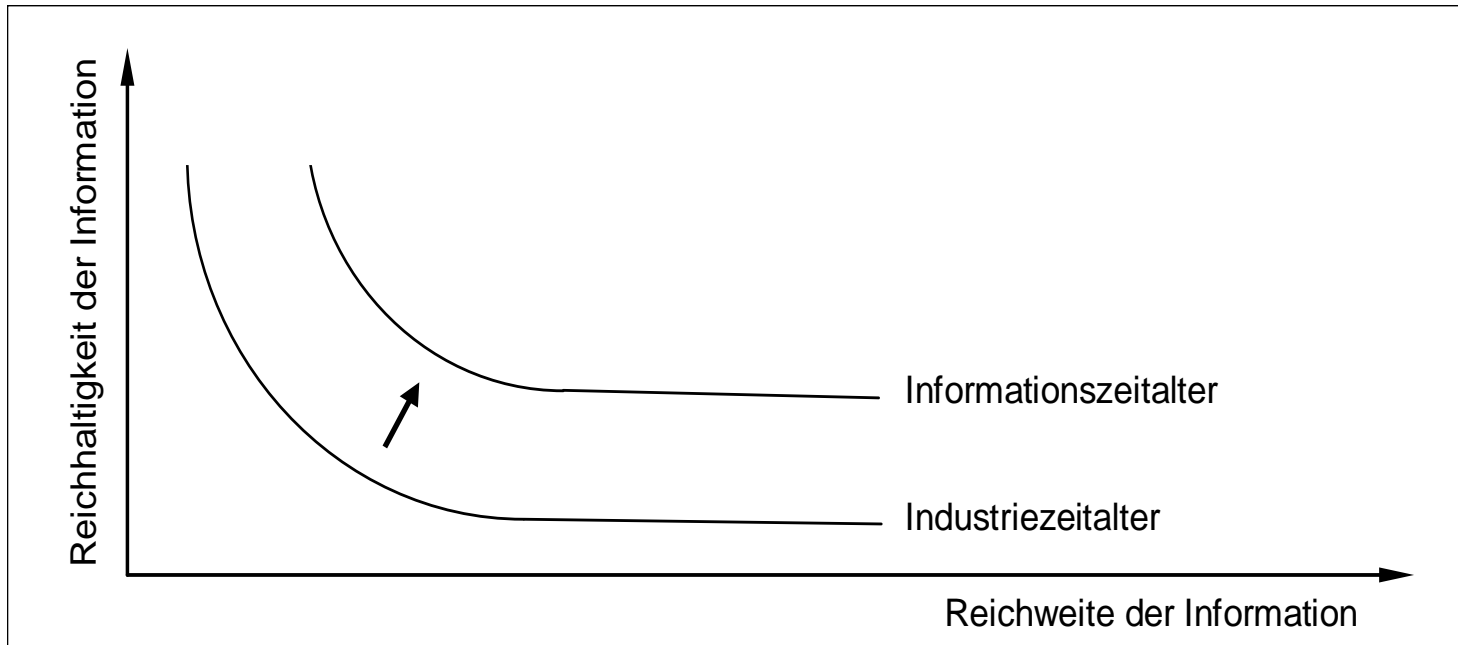


**Neue Geschäftsmodelle (z.B. Sharing Economy)
Neue Wettbewerber (FinTech)**

„The most imminent effects of disruption will be felt in the banking sector; however, the greatest impact of disruption is likely to be felt in the insurance sector.“

World Economic Forum: The Future of Financial Services



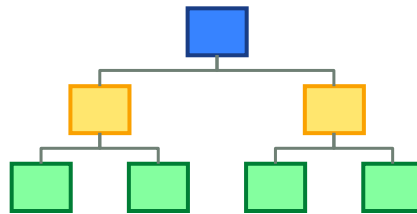


Informationstechnologie führt zu

- Elimination des Informationsvorsprungs der Informationsintermediäre
- Margendruck

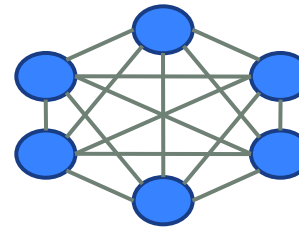


Industriewirtschaft



Hierarchie

Informationswirtschaft



Vernetzung

Hierarchiestufen	Viele	Wenige
Mitarbeiterstellung	Austauschbar, gehorsam, angepasst	Engagiert, informiert, selbstständig
Arbeitsabläufe	Streng geregelt, starre Zuständigkeit	Projektorganisation auf Zeit
Einfluss und Macht	Abhängig von Hierarchieebene	Abhängig von Wissen und Können
Organisatorische Ausrichtung	Hierarchie	Matrix und interne Netzwerke mit Service Level Agreements

Die digitale Disruption ist in vollem Gange...



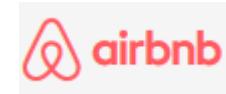
Kalaidos
Fachhochschule
Schweiz

- Das weltgrösste Taxiunternehmen hat keine Taxis **UBER**

- Eine der grössten Telekommunikationsanbieter hat keine Telekommunikationsinfrastruktur



- Eine der grössten Anbieter von Unterkünften besitzt keine eigenen Immobilien



- Der weltweit wertvollste Retailer hat keine Lagerbestand



- Der populärste Medienbesitzer kreiert nicht selber Content

facebook

- Die am schnellsten wachsende Bank hat aktuell kein Geld

SocietyOne

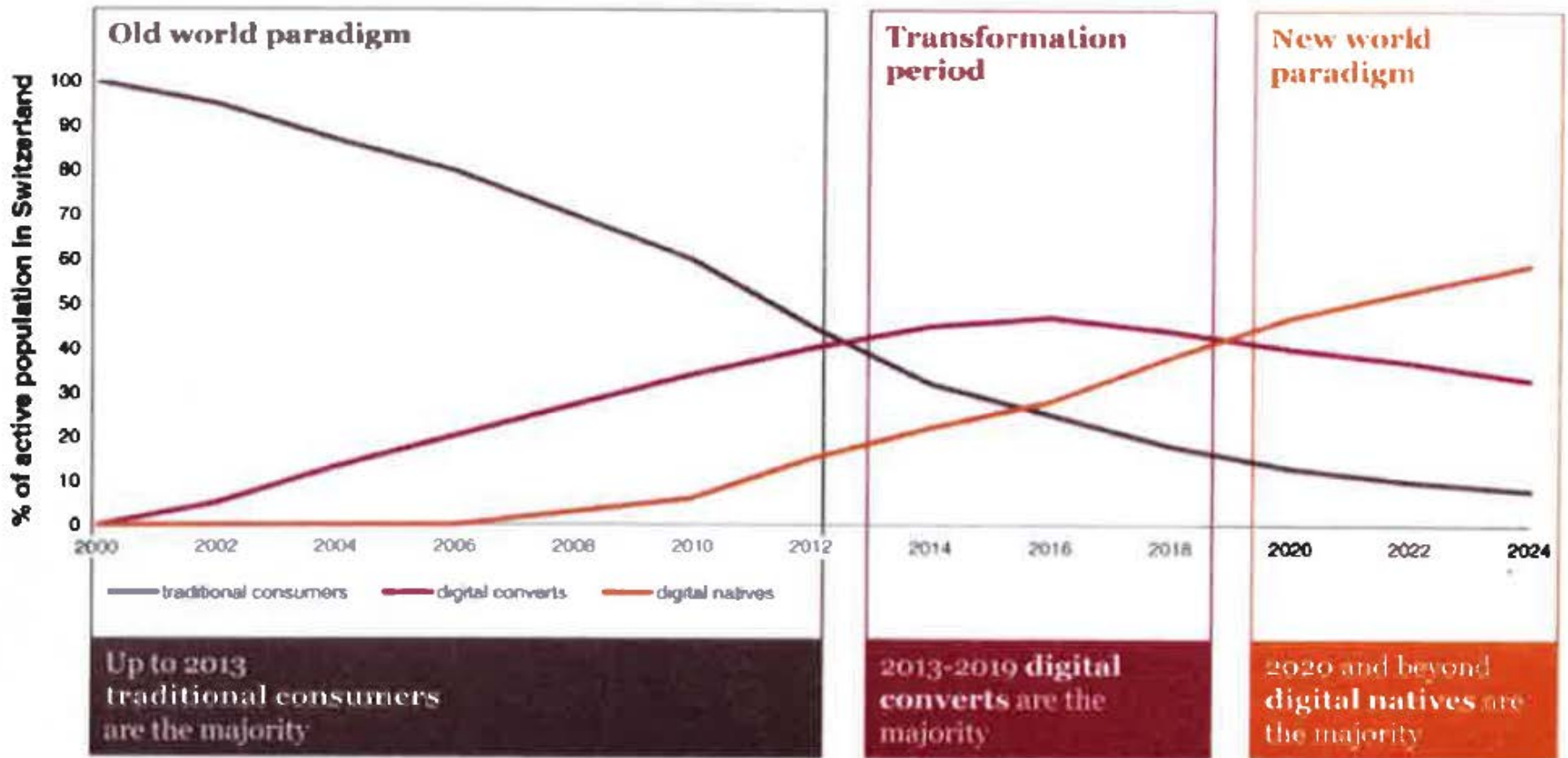
- Das weltgrösste Filmunternehmen besitzt keine Kinos

NETFLIX

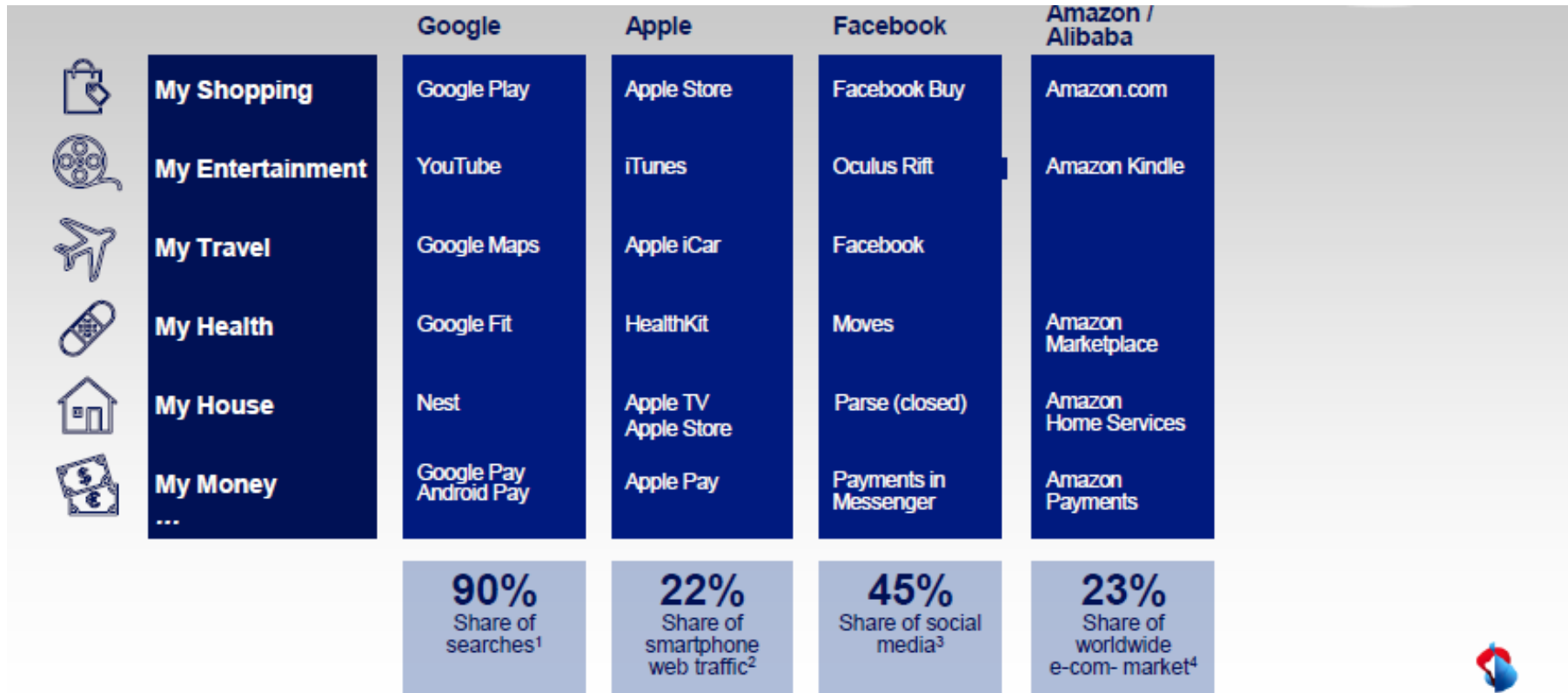
- Die weltweit grössten Verkäufer von Software entwickeln keine Apps **Google**



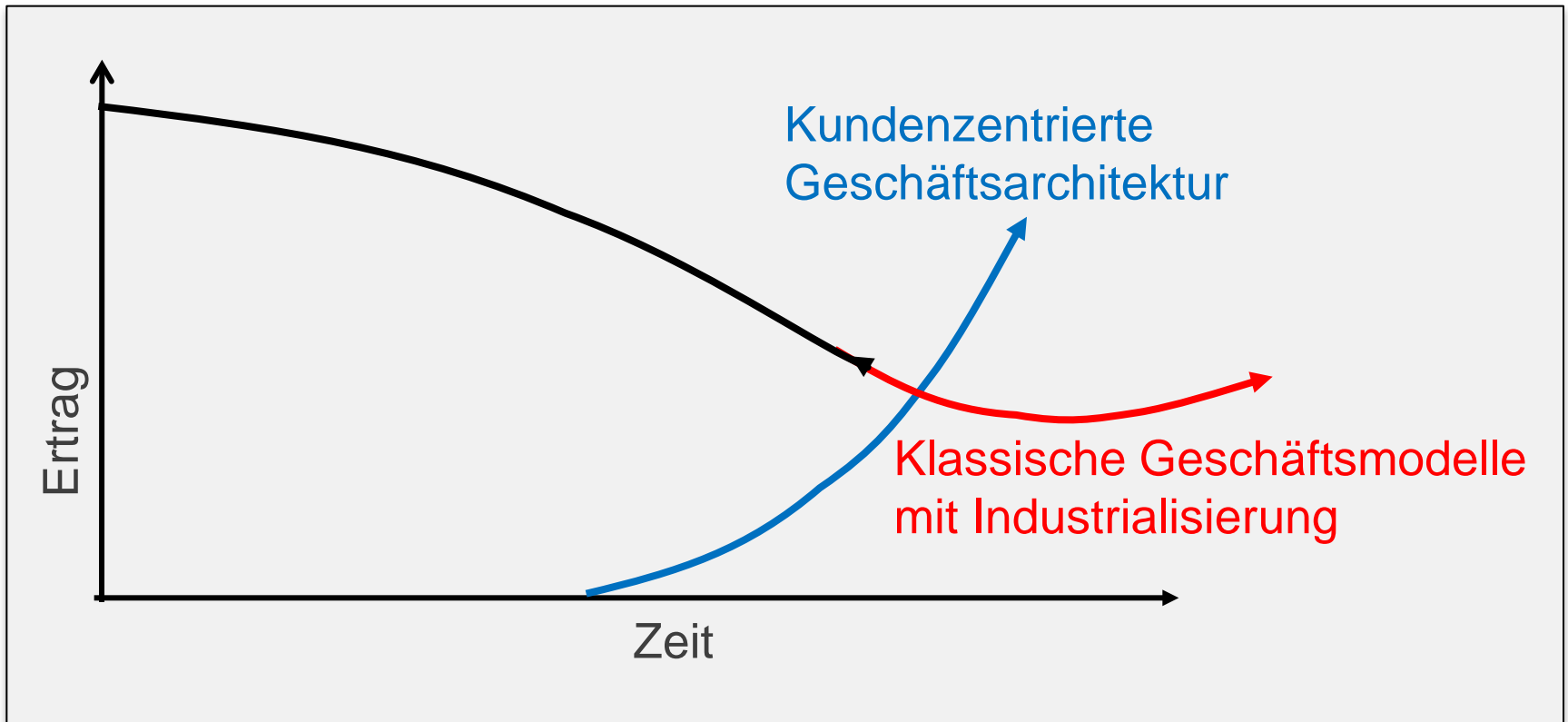
Digital Natives sind ab 2020 in der Mehrheit



GAFAs sind führend beim der Einbindung Ihrer Kunden



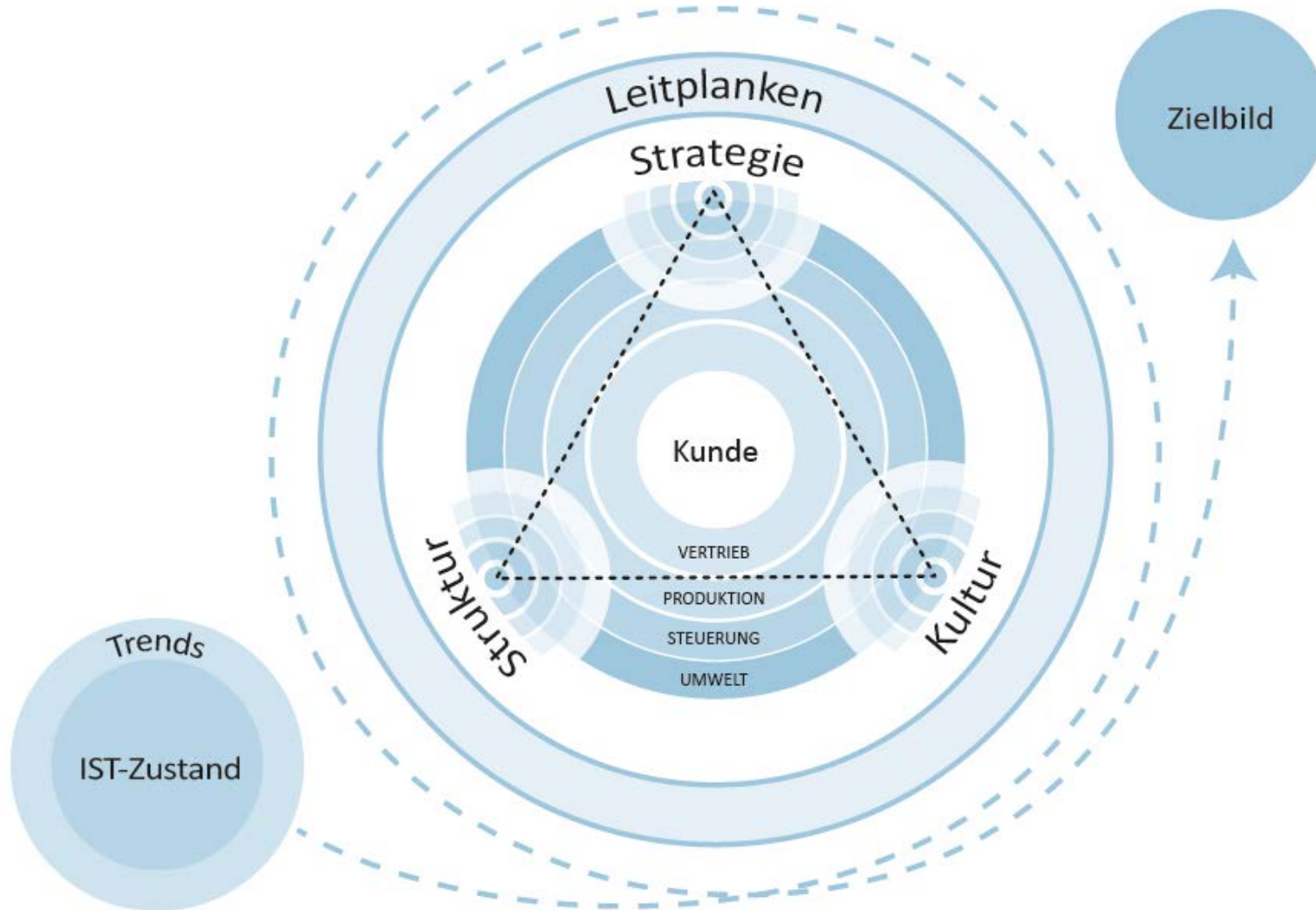
Notes: 1. Google search share in July 2015; 2. iOS Traffic Share in Q1 2015; 3. Data referred on U.S. Market for August 2015; 4. Bloomberg estimate for 2016; 5. Data referred on 2014



Zürcher Modell der kundenzentrierten Geschäftsarchitektur



Kalaidos
Fachhochschule
Schweiz



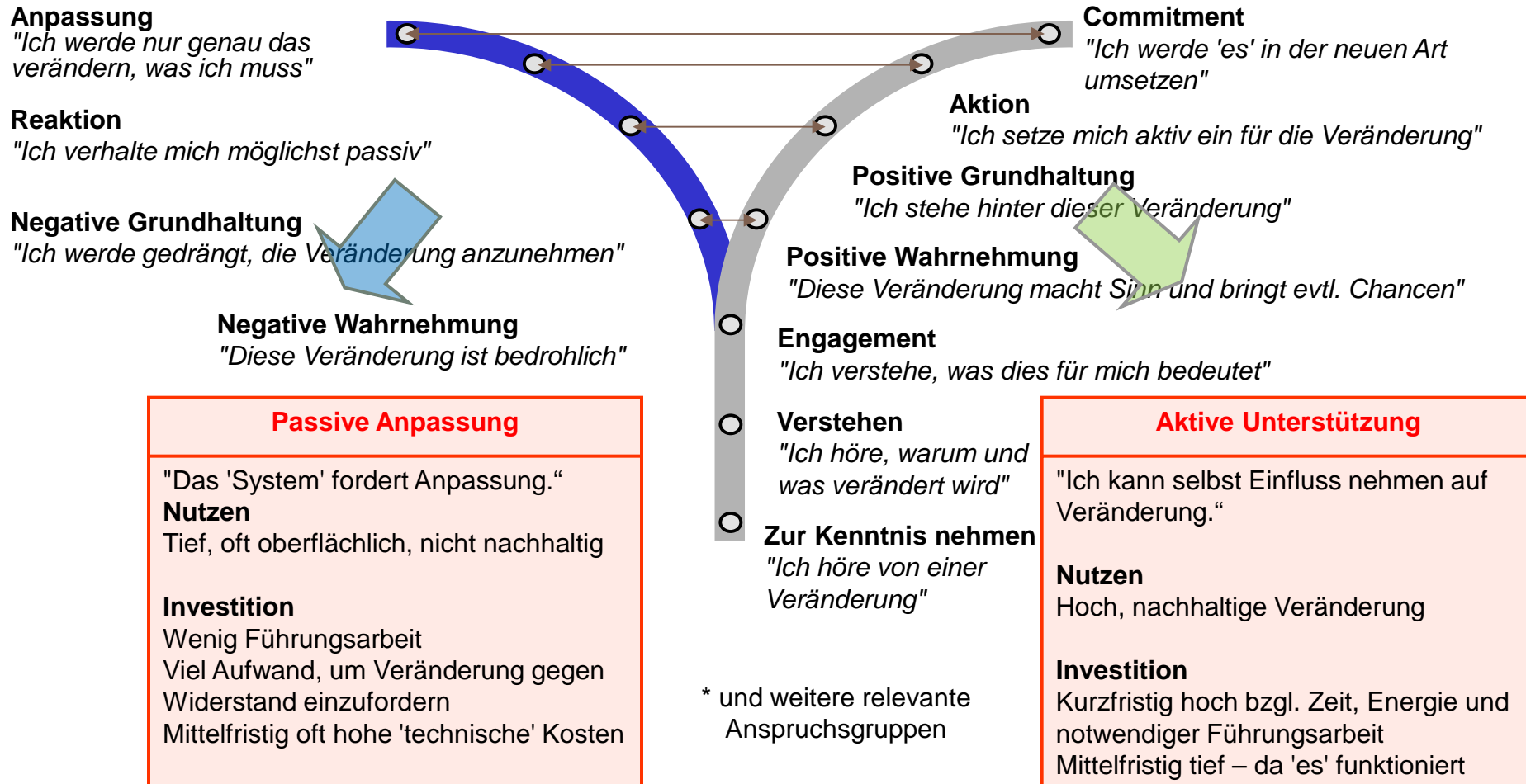
Quelle: in Anlehnung an Auge-Dickhut, S., Koye, B., Digitale Geschäftsmodelle aus Kundensicht neu designen, Handelsblatt Journal, November 2015, S. 20f.



Quelle: in Anlehnung an Auge-Dickhut / Koye et al.,
Client Value Generation, 2014

Change Management: Überzeugte MA* unterstützen...

...vordergründig angepasste MA* hingegen sind für erfolgreichen Wandel eher eine Gefahr.





Management:

- Konsequente Industrialisierung
- Ausrichtung der Versicherungsstrategie / -struktur & -kultur auf Kundenzentrierung & Netzwerkstrukturen

Marketing & Produktmanagement:

- Service Design
- Bereitstellung der Best-in-Class - Lösungen

Beratung & Vertrieb:

- Multi-Chanelling
- Aufbau von Lösungskompetenz & -incentivierung bei Beratern

Operations:

- Effizienz in der Abwicklung
- Integration aller Kanäle
- Integration der Partnernetzwerke

Kultur:

- Paradigmenwechsel im Bereich Führungs- & Kooperationskultur
- Netzwerk-Kommunikation
- Gelebte Kundeneinbindung

Quelle: Auge / Koye 2014



- Die **Industrialisierung** ist eine **kurzfristige** Pflicht zur Sicherstellung der Existenz. Zusammen mit den **Regulierungsaktivitäten** werden hier viele Ressourcen gebunden.
- **Kundenzentrierte Geschäftstarchitekturen** sind Voraussetzung, um eine **langfristige** Erfolgsposition zu sichern.
- **Strategische Analyse & Differenzierung** wird zur Chance & Pflicht. Vertrieb, Produktion, Steuerung und Kultur sind hier Ansatzpunkte
- **Transformationsfähigkeit von innen** wird noch bedeutsamer
- Die **Zeit ist knapp**

Anhang



Auge-Dickhut, S., Koye, B., Liebetrau, A. (2014) *Denkfallen im Umgang mit Versicherungskunden*. In A. Eckstein, A. Liebetrau, S. Seidel (Hrsg.), *Insurance & Innovation 2014*. (71-86). Versicherungswirtschaft: Karlsruhe.

Bally, A. & Koye, B. (2013) *Ungenutztes Potential – Integration des Kunden in seine eigene Wertschöpfungskette durch Service Design und Geschäftsprozessmanagement 2.0*. In A. Eckstein & A. Liebetrau (Hrsg.), *Insurance & Innovation 2013*. Versicherungswirtschaft: Karlsruhe.

Auge-Dickhut, S. & Liebetrau, A. (2013) Herausforderung 2013: Momente der Wahrheit. In A. Eckstein & A. Liebetrau (Hrsg.), *Insurance & Innovation 2013*. Versicherungswirtschaft: Karlsruhe.

Götz-Pagni, C. & Koye, B. (2012) Fachkompetenz - Der Schlüssel zur vernetzten Beratung. In U. Königswieser, L. Burmeister & M. Keil (Hrsg.), *Komplementärberatung in der Praxis - Schnelle Optimierung bei nachhaltiger Entwicklung* (70-80). Schäffer Poeschl.

Auge-Dickhut, S., Koye, B. & Liebetrau, A. (2012) Kundenzentrierte Vertriebsarchitektur. In O. Everling & R. Lempka (Hrsg.), *Finanzdienstleister der nächsten Generation - Die neue digitale Macht der Kunden* (155-167). Frankfurt am Main: Frankfurt School.

Auge-Dickhut, S. & Koye, B. (2012) Wetterleuchten am Horizont - Industrialisierung und Service Design als Leitlinien für zukünftige Geschäftsmodelle von Versicherungen. In A. Eckstein & A. Liebetrau (Hrsg.), *Insurance & Innovation 2012*. Verlag Versicherungswirtschaft.

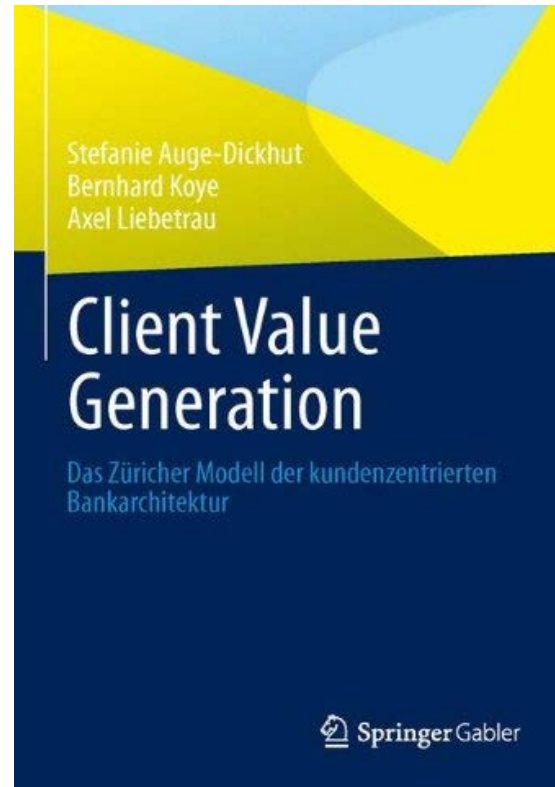
Auszug Buchpublikationen

2013



Mit Artikel von Auge S. , Koye, B. et al.:
Kundenzentrierte Vertriebsarchitektur

2014



2014



Wir freuen uns, von Ihnen zu hören!

Prof. Dr. Bernhard Koye
Institutsleiter
SIF Schweizerisches Institut für Finanzausbildung
Kalaidos Fachhochschule
Jungholzstrasse 43
8050 Zürich

Tel: +41 44 200 19 93
Mobil: +41 79 768 29 77

Bernhard.koye@kalaidos-fh.ch
www.kalaidos-fh.ch/sif
www.koyepartner.ch

Prof. Dr. Stefanie Auge-Dickhut
Forschungsleiterin
SIF Schweizerisches Institut für Finanzausbildung
Kalaidos Fachhochschule
Jungholzstrasse 43
8050 Zürich

Tel: +41 44 200 19 43
Mobil: +41 79 619 14 04

stefanie.auge-dickhut@kalaidos-fh.ch
www.kalaidos-fh.ch/sif
www.koyepartner.ch