

MCC-Fachkonferenz Rechtsschutz-Versicherung 2023 - Digital vs. Analog - Digitalisierung in der Rechtsschutz Versicherung – Quo Vadis?

Michael Diener
Mitglied des Vorstandes
Neue Rechtsschutz-
Versicherungsgesellschaft AG,
Mannheim



Kurzvorstellung der Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG

- » Gegenstand der Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft Aktiengesellschaft (NRV) ist der Betrieb aller Arten der Rechtsschutzversicherung
- » Konsortialgesellschaft: Vertrieb erfolgt vor allem durch die Anteilseigner der NRV
- » Geschäftsgebiet ist im Wesentlichen Deutschland – aber auch Österreich
- » Anteil der NRV am deutschen Rechtsschutzmarkt beträgt 1,9 %* (Stand 31.12.2022)
- » Fokussierung auf Kernprozesse des Rechtsschutzgeschäftes; Ausgliederung der nicht das eigentliche Rechtsschutzversicherungsgeschäft betreffenden Bereiche auf einen der Anteilseigner (bspw. Rechnungswesen, Personalwesen) sowie externe Dienstleister (bspw. Rechenzentrum)
- » Tochterunternehmen (100 % Anteile):
 - JURCALL GmbH (telefonische Vermittlung von Rechtsdienstleistungen)

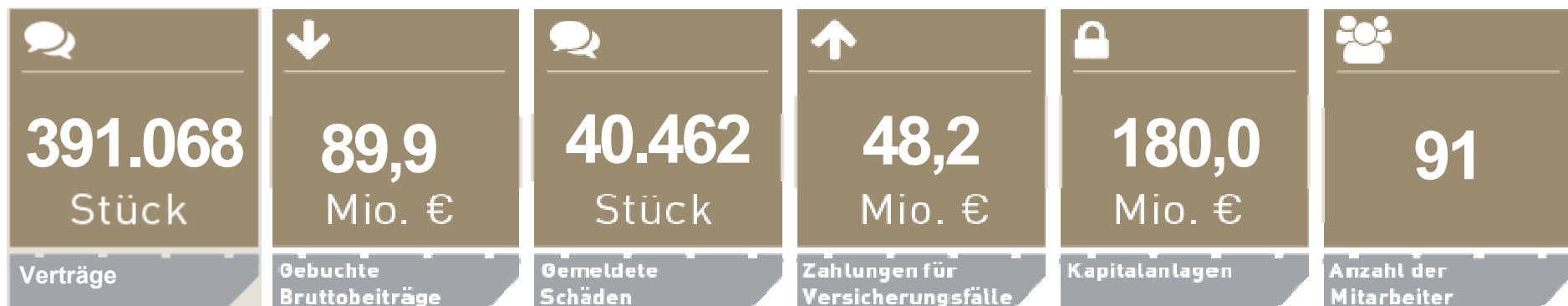
*Quelle: GDV - Schaden-/Unfallversicherung - Bruttobeitragseinnahmen inländisches Direktgeschäft 2022

Kurzvorstellung der Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG

Beteiligungsverhältnisse



Kennzahlen (Stand 31.12.2022)



Digitalisierung – was bedeutet das für die Menschen?

„Die Digitalisierung verändert die Art und Weise, wie wir die Welt sehen, wie wir zusammenarbeiten, wie wir Herausforderungen analysieren und lösen. Sie erfasst jeden Bereich unseres Lebens, ob privat oder beruflich.“*

*Antwort ChatGPT auf die oben genannte Frage

Digitalisierung

Wesentliche Treiber der Digitalisierung



Digitalisierung



Kostendruck

- » Neue Wettbewerber erzeugen Druck auf Prämien und Margen
- » In Zeiten der Niedrigzinsphase sinkende Kompensationsmöglichkeiten durch Kapitalmarkterträge (wirkt im Bestand noch lange nach); nunmehr hohe stille Lasten im Bondsbereich sowie Druck auf andere Assetklassen wie bspw. Immobilieninvestments
- » Komplexe, veraltete IT-Infrastruktur
- » Digitalisierung ist der entscheidende Treiber bei der Weiterentwicklung von Prozessen und Technologien; sie ist der Katalysator für Innovationen
- » Digitalisierung ist ein essentielles Instrument zur Effizienzsteigerung, Prozessoptimierung und schließlich zur Kostensenkung – bei konsequenter Umsetzung - entlang der gesamten Wertschöpfungskette

Digitalisierung



Steigende und (deutlich) digitalere Kundenerwartungshaltung

- » Getrieben durch Erfahrungen im E-Commerce oder Online-Banking steigen die Kundenerwartungen an Servicequalität, einfache Kontaktaufnahme sowie reibungslose Kommunikation, Erreichbarkeit, Reaktions- und Bearbeitungszeiten deutlich
- » Digitalisierung revolutioniert das Kundenerlebnis
- » Kundenzentrierung – Versicherungsprodukte orientieren sich an den Kundenrisiken bzw. an deren Wünschen und Bedürfnissen
- » Chance: Rückbesinnung auf eine Stärke der Versicherungswirtschaft – Kundenberatung

Digitalisierung

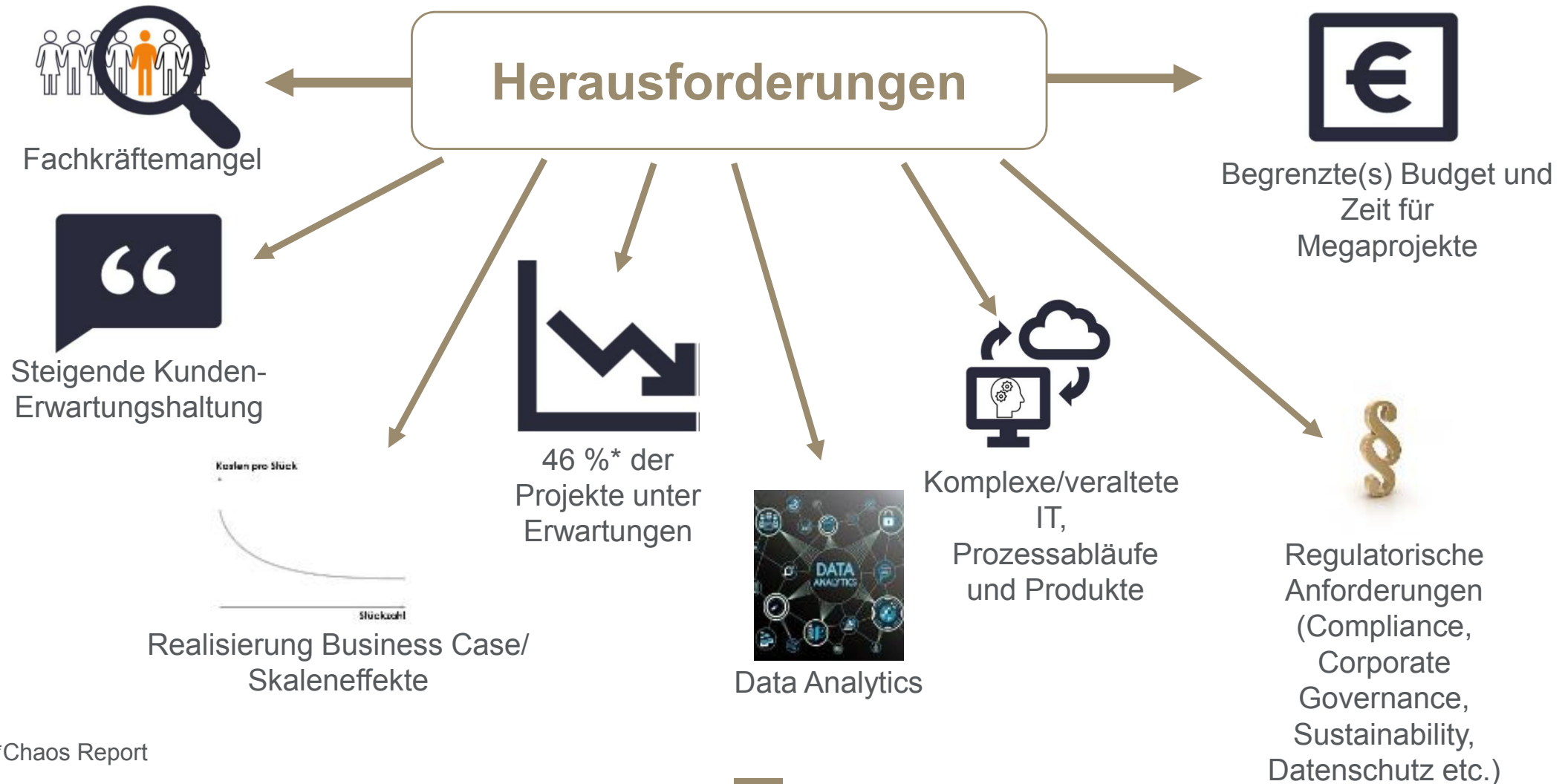


Fachkräftemangel

- » Versicherungsunternehmen können dem Fachkräftemangel durch Investitionen in Digitalisierung begegnen und „Maschinen“ gezielt einen Teil der Tätigkeiten übernehmen lassen und somit Fachkräfte entlasten
- » Digitale Anwendungen und Künstliche Intelligenz können somit grundsätzlich helfen, die Folgen des Fachkräftemangels zu mildern
- » Die Digitalisierung kann jedoch auch den Fachkräftemangel verschärfen, da das wachsende digitale Verständnis auch eine wachsende Anzahl an kompetenten Kräften benötigt

Digitalisierung

Herausforderungen der Digitalisierung



*Chaos Report

Digitalisierung

Innovations- und Digitalisierungsstrategie der NRV AG besteht im Wesentlichen aus drei Säulen

	Neue Geschäftsmodelle	Digital verbesserte Angebote	Effizienzverbesserungen
Dimension	1 Disruptive Marktinnovation	2 Inkrementelle Marktinnovation	3 Verbesserung interner Prozesse
	<p>Erschließung neuer Geschäftsmodelle durch Verbindung der Fähigkeiten der NRV AG mit neuer Technologie und Partnern</p> <ul style="list-style-type: none">» Partnerschaften mit InsurTechs/LegalTechs» Entwicklung komplett neuer Angebote» Zugang zu neuen Märkten» Veränderung der Wertschöpfungskette durch den Einsatz neuer Technologien	<p>Weiterentwicklung und Verbesserung existierender Produkte und Services durch den Einsatz von Daten und Technologie</p> <ul style="list-style-type: none">» Neue/bessere Versicherungslösungen» Angebot zusätzlicher ergänzender Services» Weiterentwicklung bestehender Services» Ausweitung der Rolle in der Wertschöpfungskette durch White-Label-Angebote	<p>Interne Ablaufverbesserungen, die es der NRV AG ermöglichen...</p> <ul style="list-style-type: none">» durch Automatisierung und den Einsatz digitaler Tools interne Arbeitsprozesse schneller, bei höherer Qualität und geringeren Kosten durchzuführen» die Reaktions- und Bearbeitungszeiten zu reduzieren und somit die Kundenzufriedenheit deutlich zu steigern» Mitarbeiter durch digitale Anwendungen von zuhause effizient arbeiten zu lassen

Digitalisierung

Zielsetzung

Von:
Manueller Sachbearbeitung, technisch unterstützt



Zu:
Weitgehender digitaler Verarbeitung und nur im Ausnahmefall durch Sachbearbeiter unterstützt.

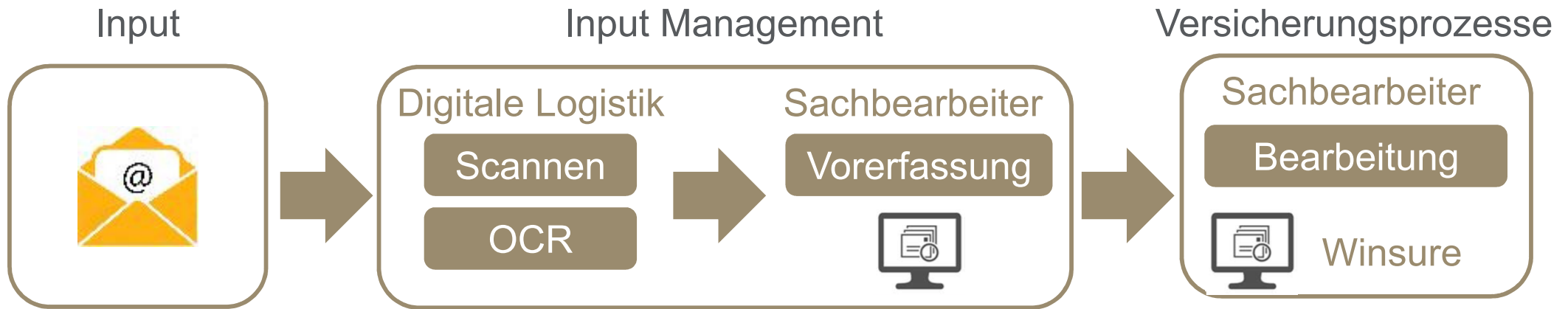


**Nutzung von frei werdenden Ressourcen für
Kundenbetreuung, Vertrieb und weitere
wertschöpfende Tätigkeiten**



Digitalisierung

Prozessübersicht für analoge Inputdaten (Post, Fax, Email)



Vorerfassung betrifft insbesondere die Bereiche:
Partneranlage (VN, Vermittler, Rechtsanwälte),
Vertragsanlage, Vertragsänderung

Bearbeitung betrifft insbesondere die Bereiche:
Schadenbearbeitung

Digitalisierung

Quo Vadis – was steht an?

- » Die Treiber Kostendruck, Kundenbedürfnisse, Prozessoptimierung, Dataanalytics etc. wirken bei der Digitalisierung der Versicherung
- » Hierauf aufbauend wird es für die Branche von Bedeutung sein, funktionierende Ökosysteme zu entwickeln
- » Im Idealfall bieten sich dazu kanalübergreifende Plattformen an, die
 - » Vertriebs- und Beratungsprozesse vereinen,
 - » den Zugriff, die Analyse und Interpretation von Daten ermöglichen,
 - » die Anforderungen von Controlling und Produktentwicklung berücksichtigen und
 - » ein hohes Maß an Integrations- und Anbindungsfähigkeit an bereits existierende Systeme bieten

Digitalisierung

Orientierung an nachfolgenden wesentlichen Punkten:

- » Kein Denken der Digitalisierung in Silos! Innovationen müssen über Abteilungen und Bereiche hinweg im Unternehmen etabliert werden
- » Sorgfältige Analyse der Produkte und Prozesse ist – trotz aller Agilität - Pflicht!
- » Der digitale Wandel ist nicht nur ein technologischer Wandel. Er beginnt mit der Unternehmenskultur und dem entsprechenden Mindset
- » Nicht nur die Steigerung der Prozesseffizienz sollte bei der Digitalisierung im Fokus stehen, sondern vor allem die Erzielung eines Mehrwerts für den Kunden. Das Kundenbedürfnis steht im Mittelpunkt (Kundenzentrierung)
- » Eine kurze „Time-to-Market“ ist entscheidend für den Erfolg von Produkten und die Sicherung der Aktualität von Innovationen

Ihre Fragen?
Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

Michael Diener

Vorstand - Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG

Telefon: 0621/4204-105 | E-Mail: michael.diener@nrv-rechtsschutz.de

Digitalisierung

Was vermieden werden sollte:



**Zu viele Akteure
involvieren**



**Aufwändige Migrationen von
bestehenden Lösungen UND
Prozessen/Organisationen**



**„Verzetteln“ durch
zu viele Themen**



**„Schieben“
aufgrund langer
Projektzeiten**