

## **Digitale Transformation der Finanzbranche**

**Insurance Forum 2016**

**15. Jahrestagung der Versicherungswirtschaft**

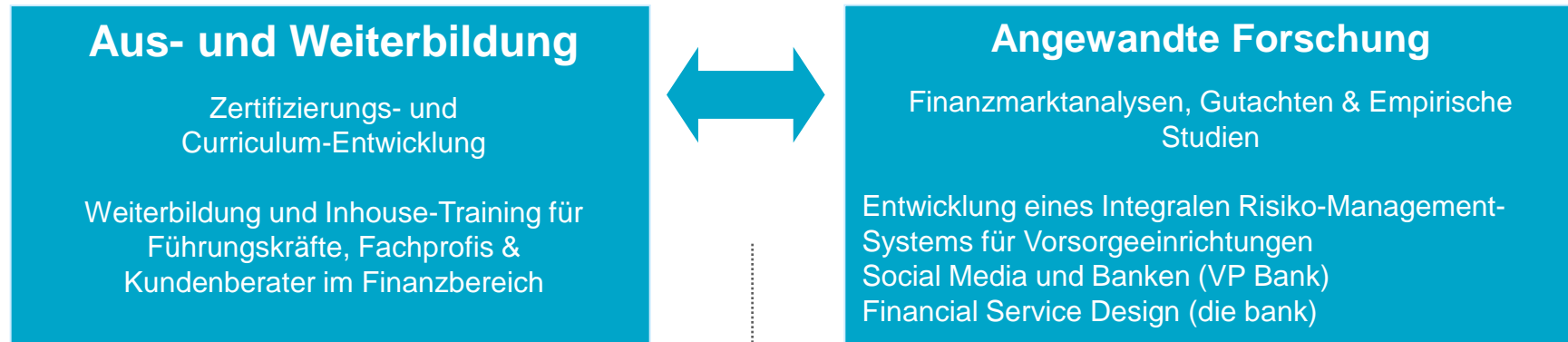
**22. November 2016**

**Prof. Dr. Stefanie Auge-Dickhut**

**Prof. Dr. Bernard Koye**

**Schweizerisches Institut für Finanzausbildung  
Kalaidos Fachhochschule**

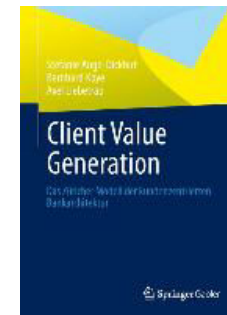
Das SIF verzahnt praxisbezogene Aus- und Weiterbildungsangebote mit angewandten Forschungs-  
 dienstleistungen und garantiert damit für relevante und wirkungsvolle Ergebnisse bei seinen Kunden.



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**

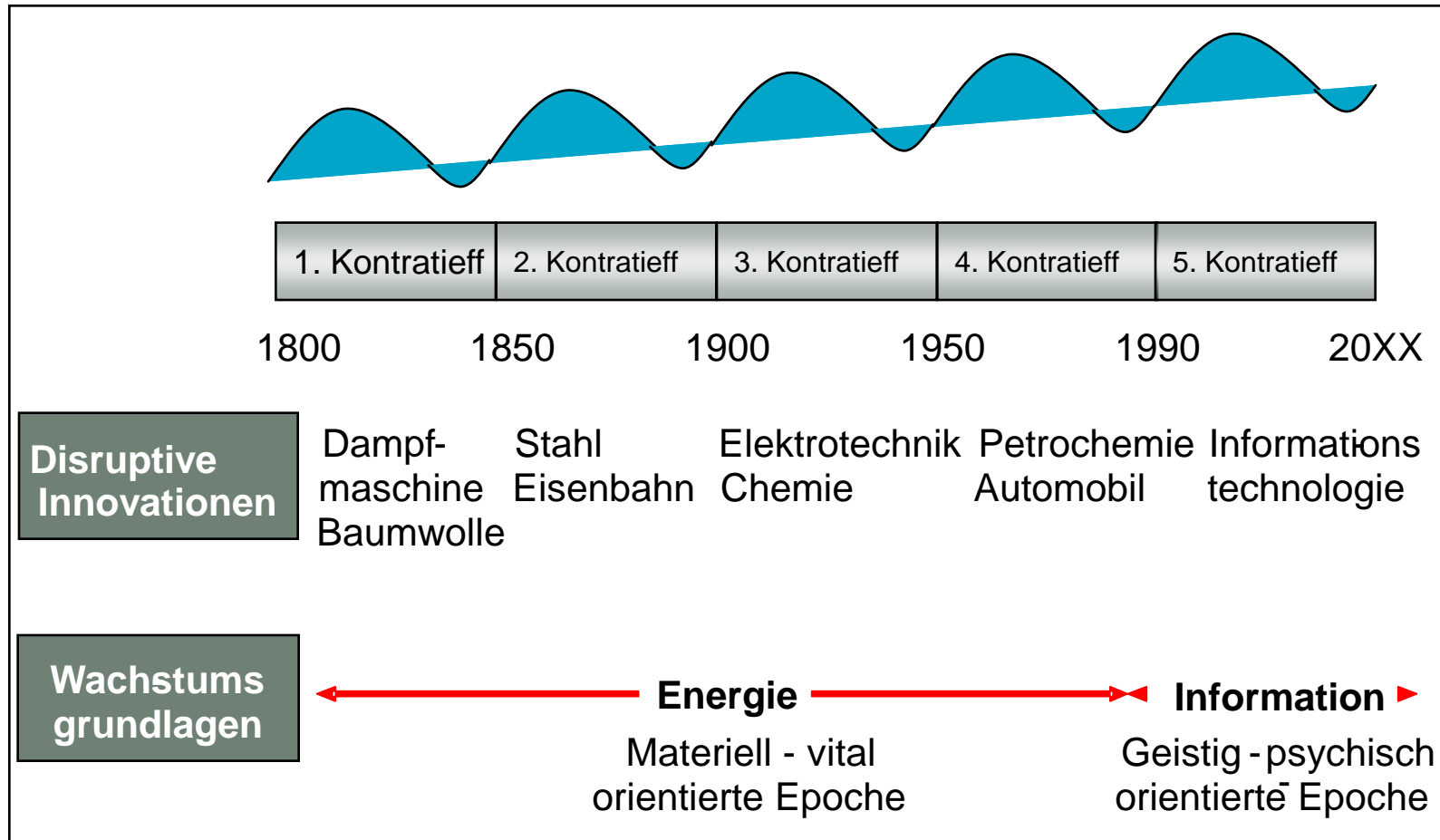
**Margendruck**

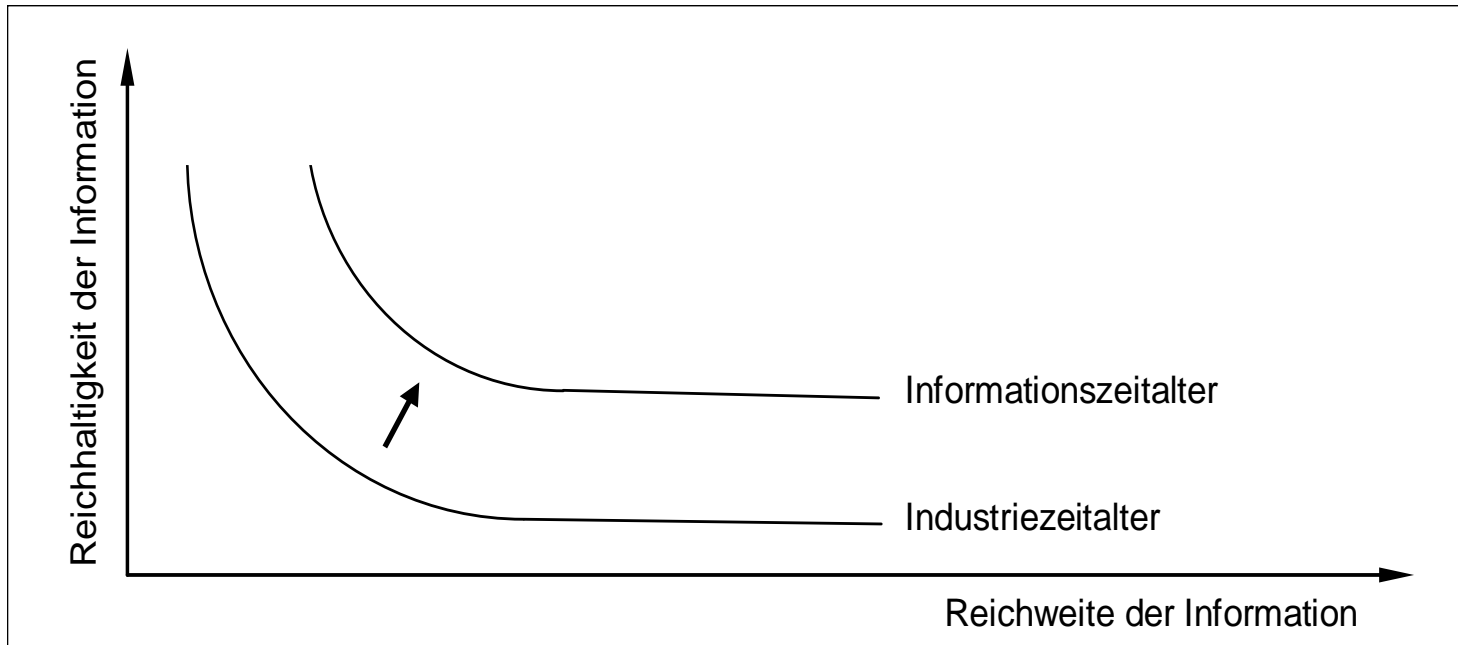


**Neue Geschäftsmodelle (z.B. Sharing Economy)  
Neue Wettbewerber (FinTech)**

**„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*



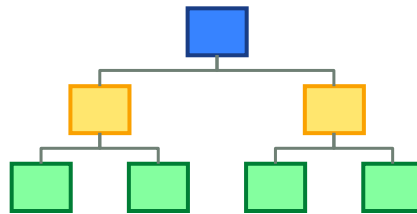


Informationstechnologie führt zu

- Elimination des Informationsvorsprungs der Informationsintermediäre
- Margendruck

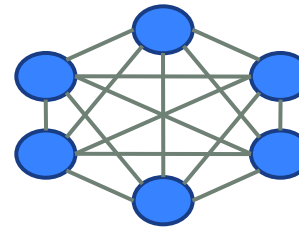


## Industriewirtschaft



**Hierarchie**

## Informationswirtschaft



**Vernetzung**

---

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

---

# Die digitale Disruption ist in vollem Gange...



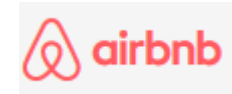
Kalaidos  
Fachhochschule  
Schweiz

- 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

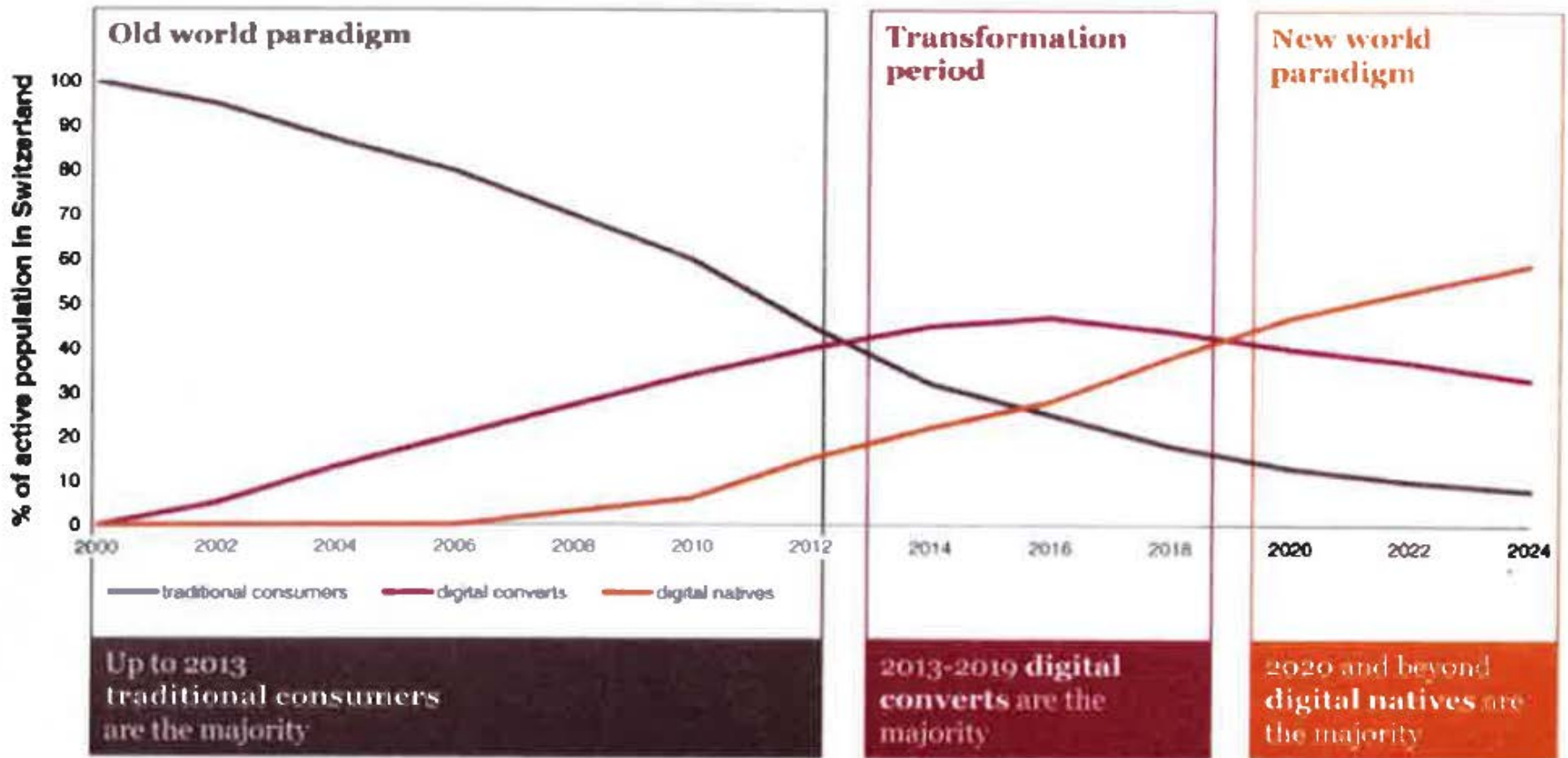
NETFLIX

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

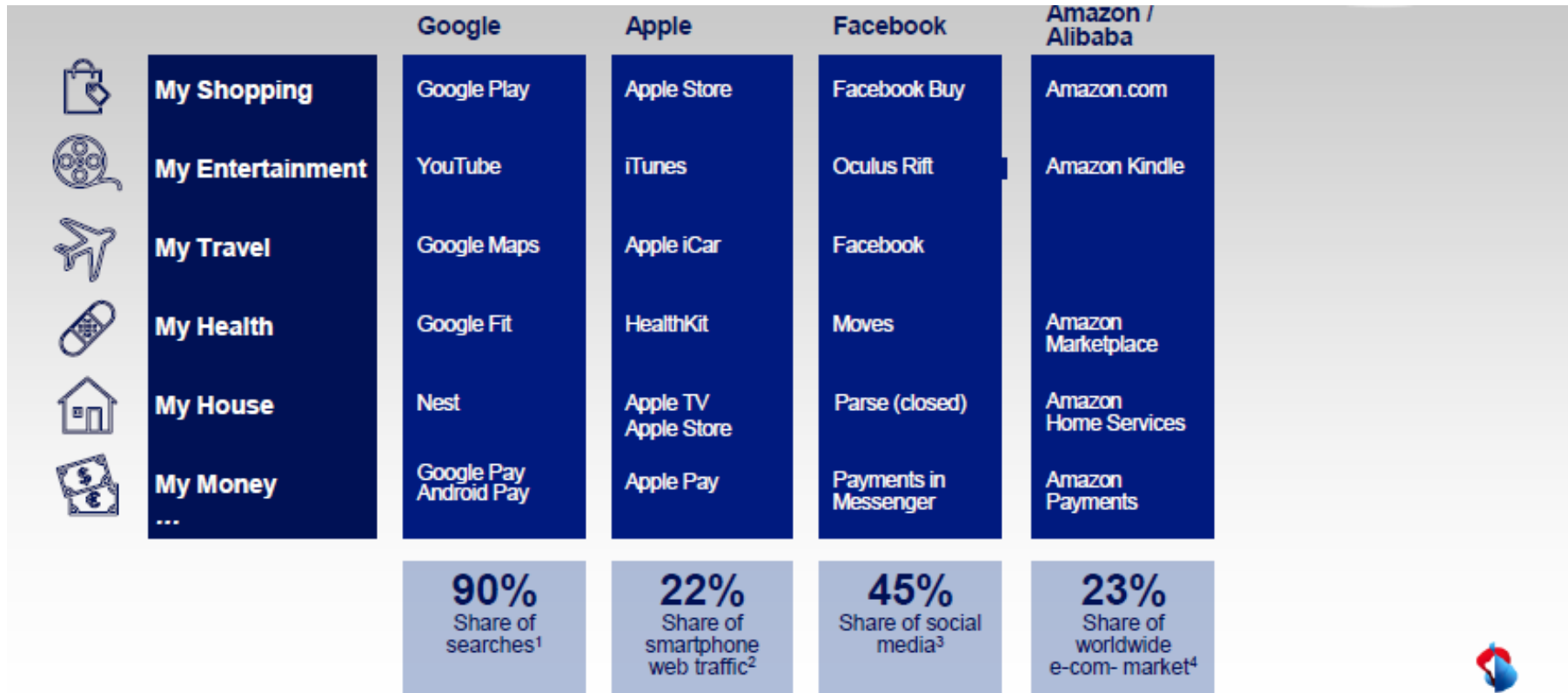




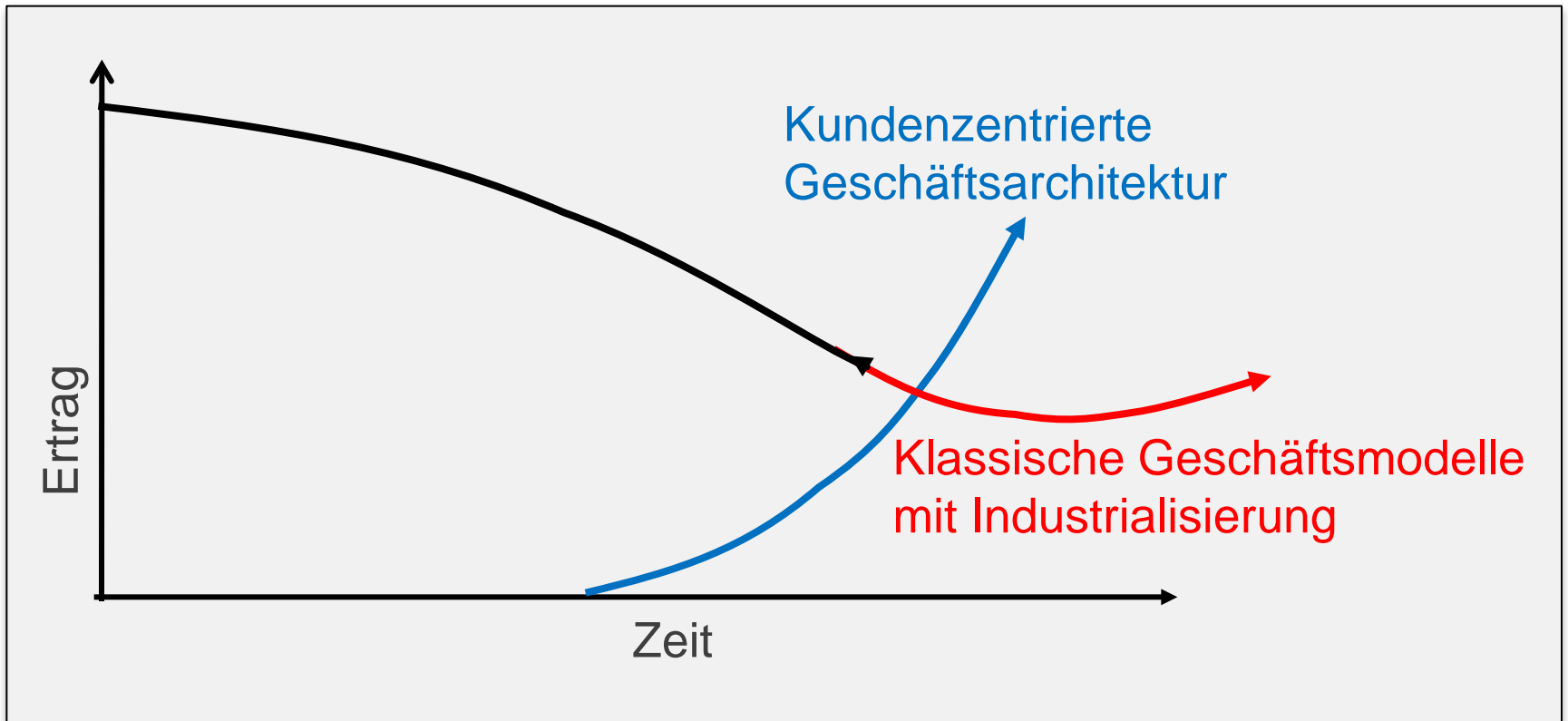
# Digital Natives sind ab 2020 in der Mehrheit



# GAFAs sind führend beim der Einbindung Ihrer Kunden



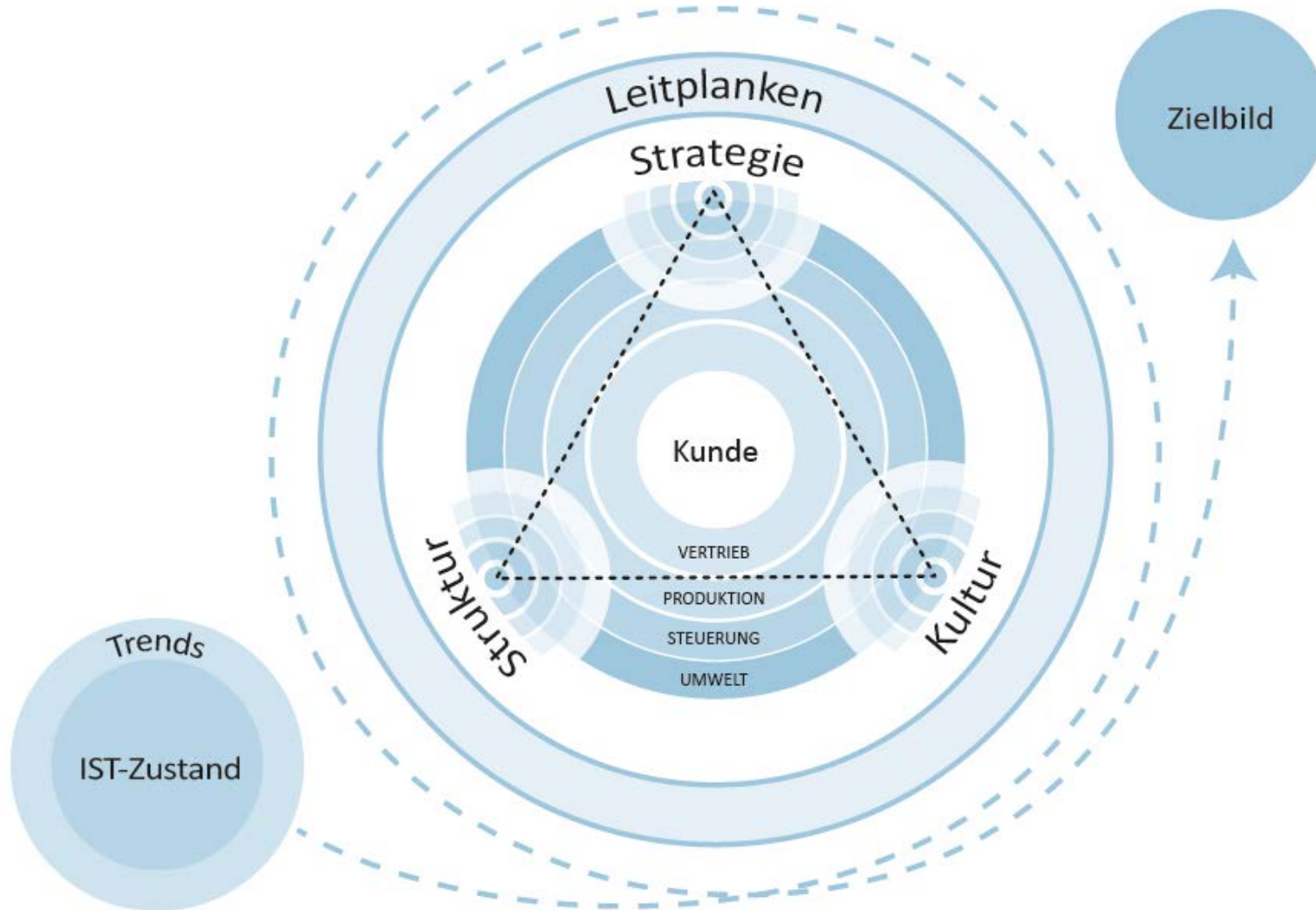
Notes: 1. Google search share in July 2015; 2. iOS Traffic Share in Q1 2015; 3. Data referred on U.S. Market for August 2015; 4. Bloomberg estimate for 2016; 5. Data referred on 2014



# Zürcher Modell der kundenzentrierten Geschäftsarchitektur



Kalaidos  
Fachhochschule  
Schweiz



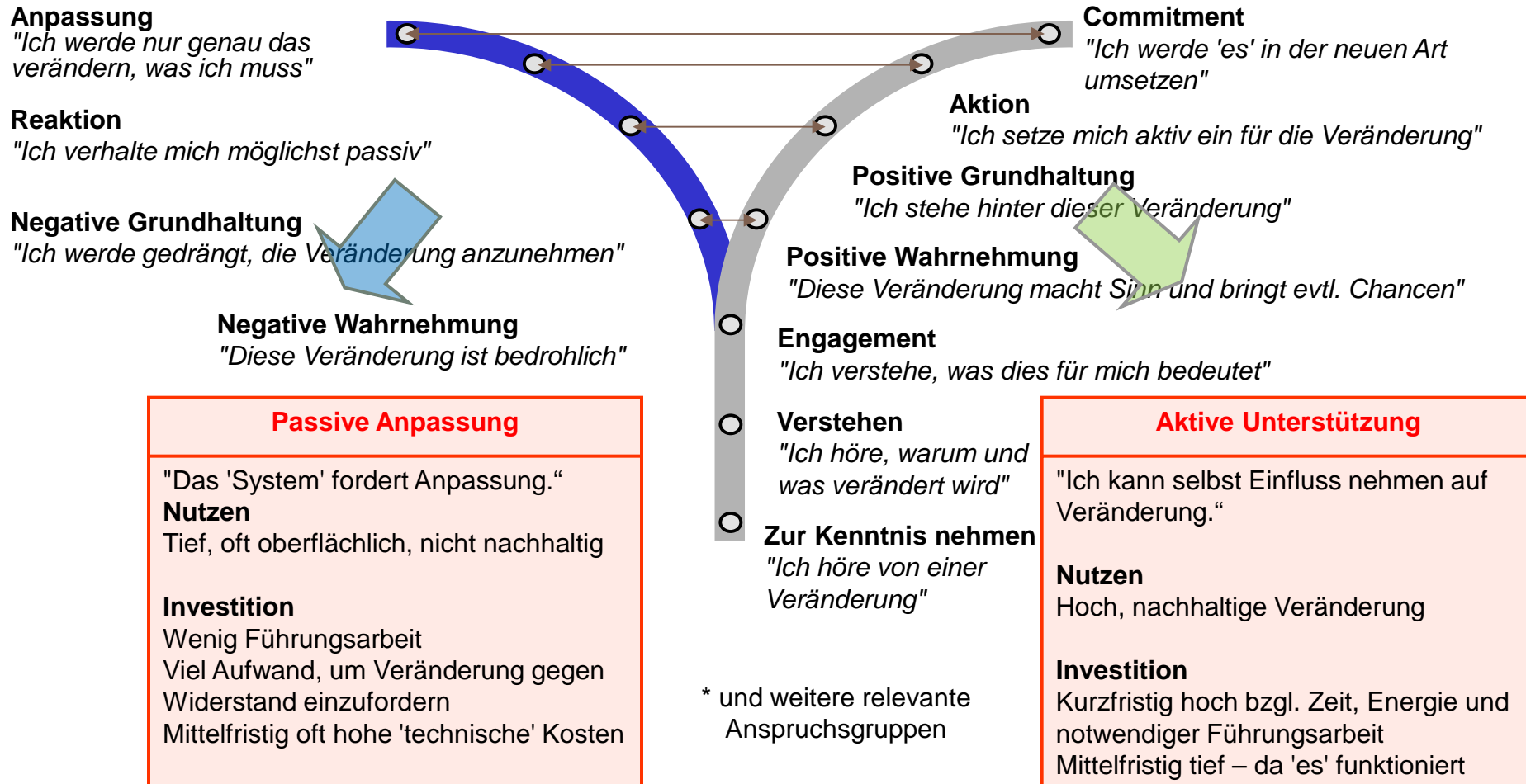
Quelle: in Anlehnung an Auge-Dickhut, S., Koye, B., Digitale Geschäftsmodelle aus Kundensicht neu designen, Handelsblatt Journal, November 2015, S. 20f.



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.

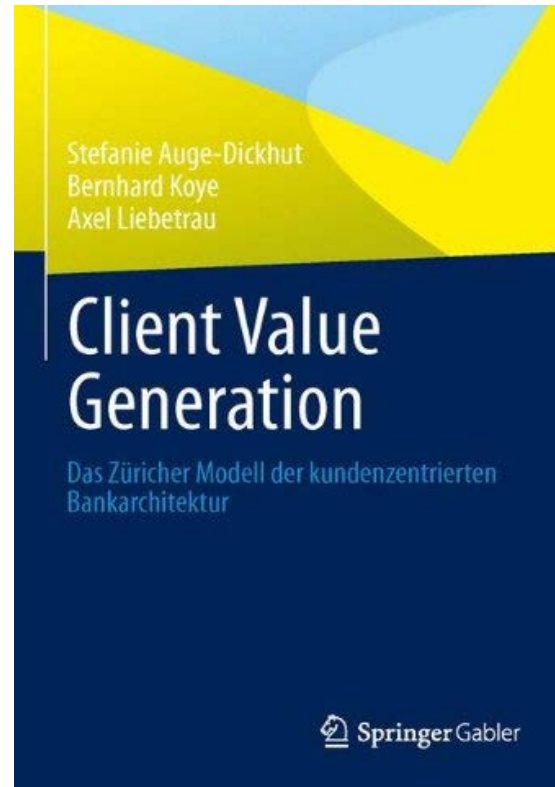
# Auszug Buchpublikationen

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](http://www.kalaidos-fh.ch/sif)  
[www.koyepartner.ch](http://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](mailto:stefanie.auge-dickhut@kalaidos-fh.ch)  
[www.kalaidos-fh.ch/sif](http://www.kalaidos-fh.ch/sif)  
[www.koyepartner.ch](http://www.koyepartner.ch)