

Medienmitteilung vom 15. September 2022
ZHAW School of Management and Law

Plattformbasierte Ökosysteme bieten auch für Versicherungen eine Chance

Die Zusammenarbeit mit Partnern über eine digitale Plattform kann deutlichen Kundenmehrwert generieren. Die Chance, als Teil eines Ökosystems zu funktionieren, haben Versicherungen bis anhin zu wenig genutzt. Das Potenzial ist aber laut einer ZHAW-Studie besonders im Schaden sehr gross.

Digitale Plattformen können diverse Dienstleistungen an einer Kundenschnittstelle bündeln. Dadurch bringen sie deutlichen Kundenmehrwert, wie beispielsweise Apple's Appstore oder Galaxus zeigen. Doch gilt dieses Prinzip auch für Versicherungen? Die Versicherungsstudie 2022 der ZHAW School of Management and Law in Zusammenarbeit mit Zühlke und Synpulse widmet sich genau dieser Frage. Dazu führten sie über mehrere Monate intensive Gespräche mit CEOs und Geschäftsleitungsmitgliedern von zwölf Sach- und Lebensversicherer sowie neun Ökosystembetreibern. «Aus der letztjährigen Studie hatten wir die Erkenntnis, dass viele Versicherungen Angst haben, die Kundenschnittstelle zu verlieren. Unser Ziel in diesem Jahr war, angesichts dieser Gefahr den Versicherern strategische Optionen aufzuzeigen», sagt Lukas Stricker, Projektleiter und Studiengangleiter am Institut für Risk & Insurance der ZHAW School of Management & Law.

Plattform-Ökonomie für Versicherungen

Die diesjährige Studie zeigt, dass es nicht so sehr darum geht, ein Ökosystem auf Biegen und Brechen aufzubauen und sich als «Spinne im Netz» im Zentrum dieses Systems zu positionieren. Vielmehr geht es darum, echten Mehrwert für die Kunden zu liefern und dies mit genügend Vertrauen in die eigenen Stärken. Gepaart mit der Bescheidenheit, dass man nicht immer alles selbst machen sollte. Denn im Ökosystem erschaffen viele Teilnehmende zusammen einen Kundenwert, den man allein nicht bereitstellen könnte.

Verschiedene Rollen je nach Lebensbereich

«Aus den Ergebnissen der Studie lässt sich eine differenzierte Einschätzung der Rollen von Versicherungen in Ökosystemen erkennen. Das ist sicherlich ein Reifezeugnis für die Branche», sagt Stricker. «Dennoch sehen wir verpasste Chancen, insbesondere wenn man an den Schaden denkt», ergänzt Lukas Urech,

Head of Insurance Market bei Zühlke und Mitautor der Studie. Die Fähigkeit, im Ökosystem eine prominente Rolle einnehmen zu können, hat viel mit dem emotionalen Potenzial des eigenen Angebots zu tun. Diese Emotionalität ist bei Versicherungen im Schadensfall viel grösser als im Vertrieb. «Wenn beispielsweise die eigenen vier Wände ein Opfer der Flammen geworden sind, ist das ein sehr emotionaler Moment, bei dem ganz viele zusätzliche Services angeboten werden können: eine temporäre Bleibe, ein Ladegerät für das Handy, Kleider für den nächsten Tag und Bargeld bis die zerstörten Dokumente wiederhergestellt sind», erklärt Stricker weiter. Im Sinne von Ökosystemen würde die Lösung aller dieser Probleme aus einer Hand einen Kundennutzen schaffen und die Versicherer wären in der Pole-Position, um dieses Feld zu besetzen.

Es eilt, gerade weil es nicht so schnell geht

Plattformbasierte Ökosysteme beinhalten nebst vielen Chancen auch Risiken. «Speziell in der Anfangsphase scheinen die Ökosysteme viel langsamer zu wachsen als andere Geschäftsmodelle. Es ist verständlich, dass dies auf die bestehenden Marktteilnehmer zum Teil einschläfernd wirkt», sagt Florian Salzgeber, Leiter des strategischen Bereichs Bancassurance bei Synpule und Mitautor der Studie. «Ist jedoch ein Kipppunkt erreicht, geht die exponentielle Entwicklung so schnell, dass die Gefahr besteht, den Anschluss an die aktuellen Trends uneinholbar zu verpassen. Die andernorts häufig erfolgreiche «Fast-Follower»-Strategie wird dann zur Falle.»

Kontakt

- Lukas Stricker ist Dozent und Studiengangsleiter am Institut für Risk & Insurance der ZHAW School of Management & Law, Telefon 058 934 74 62, E-Mail: lukas.stricker@zhaw.ch
- Christian Busenhardt Kommunikation, ZHAW School of Management and Law, Telefon 058 934 77 41, E-Mail christian.busenhardt@zhaw.ch

Download Studie:

<https://www.zuehlke.com/de/versicherungsstudie-2022>