

Die Versicherungs-IT: ein kritischer Erfolgsfaktor? IT-Kennzahlen 2016 - 2018

Zu den wesentlichen Investitionsschwerpunkten in Versicherungsunternehmen zählt die Optimierung der Geschäftsprozesse, der Betriebsorganisation und der Versicherungs-IT. Diese Gewichtung hat durch das Momentum der Digitalisierung und deren dynamische Auswirkungen auf die Wettbewerbsfähigkeit weiter zugenommen. Beispiele für den steigenden Marktdruck durch den digitalen Wandel sind die sich ändernden Kundenerwartungen, die allgegenwärtige Präsenz der BigTechs sowie der Wettstreit um Daten und Informationen.

Die IT übernimmt entlang der gesamten Wertschöpfungskette eine zentrale Unterstützerrolle. Gleichwohl tritt die IT als ein erheblicher Kostenfaktor sowie als Nadelöhr bei der Ressourcenverfügbarkeit und den zeitkritischen Entwicklungszyklen in Erscheinung. Für die Versicherungswirtschaft heißt dies: Kein Wachstum und keine Innovation ohne eine auf Hochleistung getrimmte, moderne IT.

Die Fähigkeit, neue Technologien einzusetzen und diese in Kombination mit der Produktpalette zeitnah zur Marktreife zu führen, ist heute von essenzieller Bedeutung für den Unternehmenserfolg. Gleiches gilt für das Management der knappen IT-Ressourcen und die Sicherstellung eines hohen IT-Sicherheitsniveaus. Insofern bedarf es einer kontinuierlichen kritischen Betrachtung der operativen Rolle und strategischen Bedeutung der IT in der deutschen Versicherungswirtschaft.

Patrik Maeyer

Leiter Betriebstechnik,
Digitalisierung und IT
030 2020-5452
p.maeyer@gdv.de

Heike Borchardt

Projekt IT-Kennzahlen
030 2020-5170
h.borchardt@gdv.de

Erhebung und Beteiligung

Mit den IT-Kennzahlen stellt der GDV seinen Mitgliedsunternehmen im Jahresrhythmus eine individuell auswertbare und betriebsübergreifende Informationsbasis zur Verfügung. Im Fokus des zugrundeliegenden Kennzahlensystems stehen sowohl Kostenaspekte als auch aktuelle Grundsatzaussagen zur operativen und strategischen Entwicklung der Versicherungs-IT.¹

Die Resonanz auf die aktuelle Erhebung war gut, was durch eine hohe Beteiligung der Branche von über 70 % – gemessen an den gebuchten Bruttobeitragseinnahmen (BBE/2017) – bestätigt wird.

Die zeitnahe Veröffentlichung der Ergebnisse ist von der termingerechten Rücksendung der ausgefüllten Fragebögen abhängig. Ein wichtiger Faktor hierbei ist auch die Bereitstellung qualitativ hochwertiger Daten durch die teilnehmenden VU bzw. VU-Gruppen. Das Erhebungsverfahren und die Darstellung der Ergebnisse sind kartellrechtlich geprüft und als unbedenklich eingestuft.

IT-Strategie – hohe Erwartungen an die IT

Die Unterstützung der Unternehmensstrategie genießt wie in den Jahren zuvor die höchste Priorität in der Versicherungs-IT. Hier sind in einer Detailanalyse insbesondere drei Schwerpunkte auszumachen:

- Um erfolgreich in der digitalen Welt bestehen zu können, werden zukunftsorientierte Anwendungslandschaften gebaut und in diese komplett neue Technologien und Plattformen integriert.
- Agile Entwicklungsmethoden und der Einsatz neuer Technologien machen zunehmende Investitionen in IT-Kenntnisse sowie Skillmanagement erforderlich.
- Die Kundenorientierung steht weiterhin sehr stark im Fokus. Hier gilt es, mit dem digitalen Wandel auf Kundenseite Schritt zu halten.

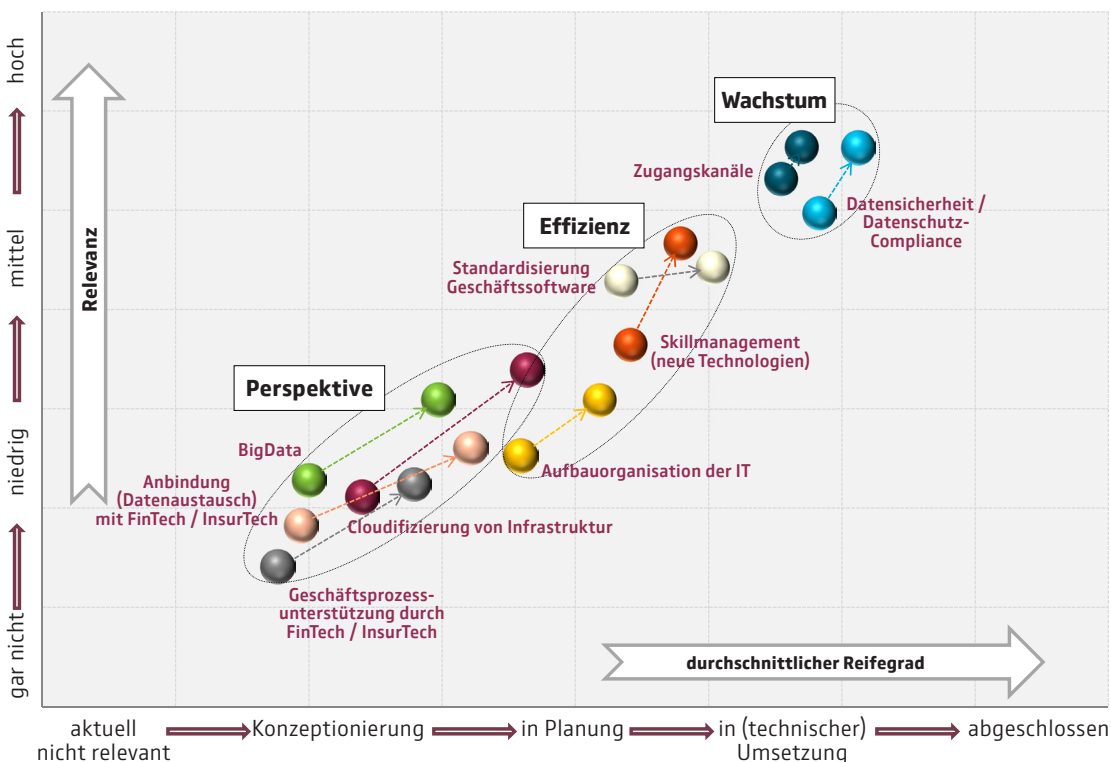
Diese identifizierten Schwerpunkte gehen eng einher mit dem Ziel einer weiteren Produktivitäts- und Effizienzsteigerung im Versicherungsbetrieb. Gleichzeitig werden laufende Kostenoptimierungsmaßnahmen noch intensiviert.

Digitalisierung – in Umsetzung

Nach einer Selbsteinschätzung der Unternehmen lassen sich je nach Relevanz und durchschnittlichem Reifegrad bei den aktuellen digitalen Herausforderungen in der IT drei zentrale Themencluster eingrenzen: Wachstum, Effizienz und Perspektive.

Im Vergleich zu 2016 wurden bei allen IT-Themen für 2018 eine deutlich höhere Relevanz und ein gesteigener Reifegrad gemeldet (vgl. Abb. 1). Hervorzuheben sind die stark zunehmende Bedeutung des IT-Skillmanagements (Cluster: Effizienz), der Cloudifizierung (Cluster: Perspektive) und der Datensicherheit (Cluster: Wachstum).

Abbildung 1 · Schwerpunkt der Digitalisierung 2016 und 2018



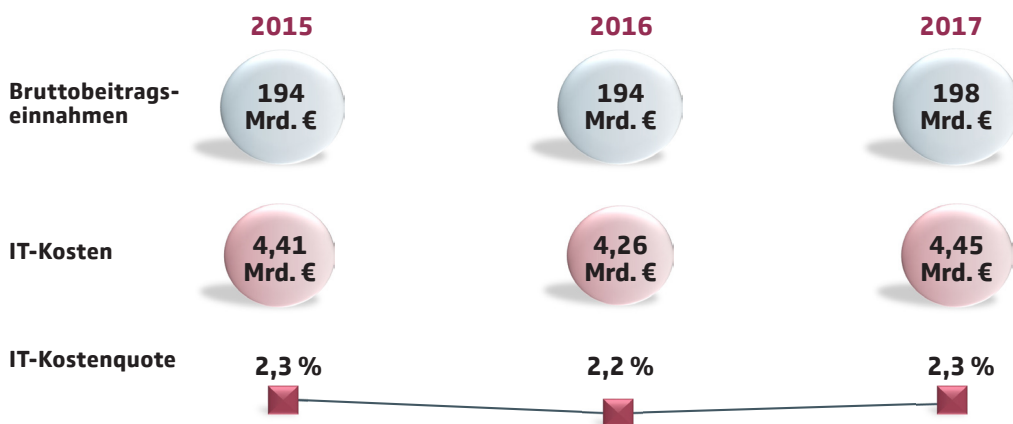
Quelle: GDV

IT-Kostenquote und Produktivität – weiterhin stabil

Hochgerechnet² lagen die IT-Kosten in der Versicherungswirtschaft 2017 bei insgesamt 4,45 Mrd. Euro und damit wieder auf dem Niveau von 2015 (vgl. Abb. 2). Im Vergleich zum Vorjahr stiegen damit 2017 die IT-Kosten (+4,39 %) in höherem Maße als die BBE (+1,89 %).³ Der Anstieg der IT-Kosten in der deutschen Versicherungswirtschaft entspricht nahezu der – in der aktuellen und häufig zitierten Gartner-Studie ermittelten – europäischen (+4,9 %) und weltweiten (+4,5 %) Entwicklung. Nach Gartner sind dabei die Investitionsschwerpunkte IT-Infrastruktur, Blockchain-Technologie, Internet der Dinge und Künstliche Intelligenz wesentliche Wachstumstreiber.

In der Versicherungswirtschaft liegt die IT-Kostenquote (BBE/IT-Kosten) in der Gesamtbetrachtung bei 2,3 %. Dagegen weisen die IT-Kostenquoten der Spartengruppen bei differenzierter Betrachtung deutliche Unterschiede auf: Leben/Renten 1,45 %, Kranken 2,11 % und SHUK/RS 3,52 % (Sach, Haftpflicht, Unfall, Kraftfahrt und Rechtsschutz). Nach den Ergebnissen der Erhebung bleibt der Produktivitätswert in allen drei Spartengruppen über die letzten drei Jahre relativ unverändert. Damit ist ein signifikanter Anstieg der Produktivität durch die digitale Transformation bisher noch nicht nachweisbar.

Abbildung 2 · IT-Kosten im Verhältnis zu den BBE von 2015 bis 2017

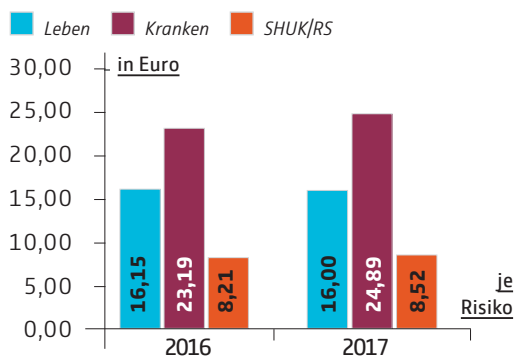


Quelle: GDV

IT-Kostenquoten je Risiko / Innendienst-Mitarbeiterkapazität

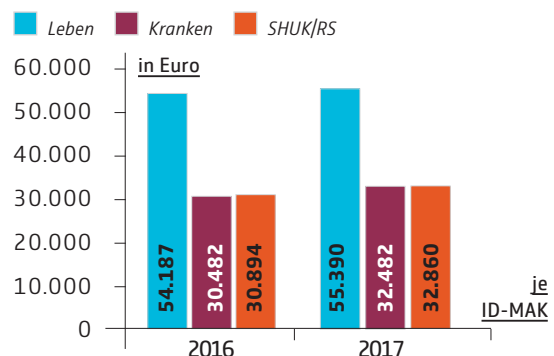
Die IT-Kosten je versichertes Risiko und je Innendienst-Mitarbeiterkapazität (ID-MAK) weisen in der Höhe und in der Entwicklung deutliche Unterschiede bei den drei Spartengruppen auf. Beispielsweise sind die IT-Kosten je ID-MAK in der Spartengruppe Leben/Renten etwa doppelt so hoch wie in den Spartengruppen Kranken und SHUK/RS (vgl. Abb. 4). Dagegen bewegen sich die IT-Kosten je Risiko in Leben zwischen denen in Kranken und SHUK/RS (vgl. Abb. 3).

Abbildung 3 · IT-Kosten/Risiko 2016 und 2017



Quelle: GDV

Abbildung 4 · IT-Kosten/ID-MAK 2016 und 2017



Quelle: GDV

1 Alle Ergebnisse der Erhebung können im GDV-Portal unter den Suchworten: GDV-Erhebung, IT-Controlling, Erhebungszeitraum 2016-2018 abgerufen werden.

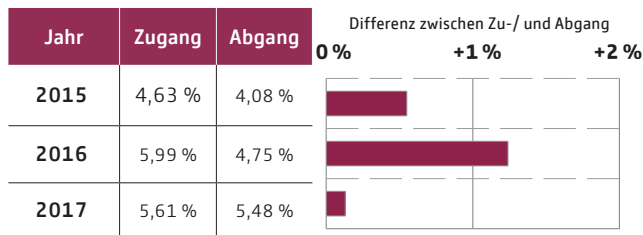
2 Hinweis: Die Hochrechnung der IT-Kosten der Branche erfolgt auf Grundlage der gesamten BBE. Bei der Berechnung der IT-Kostenquote werden nur die VU berücksichtigt, die eine vollständige Aufteilung der IT-Kosten und der BBE auf Sparten vorgenommen haben.

3 Die Werte für 2015 und 2016 stammen aus den Erhebungen der Vorjahre.

IT-Mitarbeiter

Der Stellenaufbau in der IT setzt sich auch 2017 fort, kann aber im Gegensatz zu 2016 bei Weitem nicht den gestiegenen Bedarf an qualifiziertem internen IT-Personal decken. Prognostiziert war für 2017 ein Zuwachs von 1,58 % – erreicht wurden lediglich 0,13 % (vgl. Abb. 5). Zur Schließung dieser Lücke kommen vermehrt externe IT-Fachkräfte zum Einsatz, was absehbar zu einem Kostenanstieg führen wird.

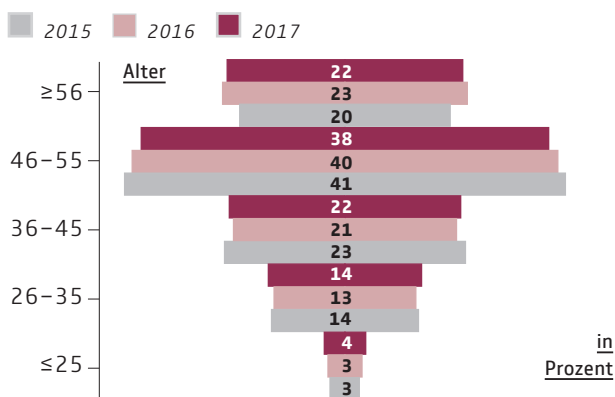
Abbildung 5 · Fluktuation interner IT-Mitarbeiter



Quelle: GDV

Die Altersstruktur der internen IT-Mitarbeiter spiegelt die allgemeine Demografie-Entwicklung der Gesellschaft wider (vgl. Abb. 6). Damit bleibt die Herausforderung für die Versicherungswirtschaft, was die Altersstruktur und damit die Qualifikation sowie den Know-how-Transfer ihrer IT-Belegschaft angeht, weiterhin bestehen. Der Produktionsfaktor IT gewinnt zunehmend an Bedeutung und entwickelt sich zu einem wesentlichen Kosten- und Wettbewerbsfaktor.

Abbildung 6 · Altersstruktur interner IT-Mitarbeiter



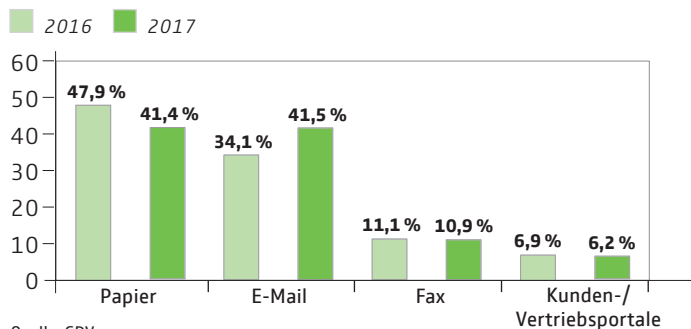
Quelle: GDV

Input-/ Outputmanagement

Der digitale Posteingangskanal „E-Mail“ steigt weiterhin in seiner Bedeutung (vgl. Abb. 7). Diese Entwicklung wird durch den Gesetzgeber und die Finanzaufsicht bestärkt, die dieses Medium zunehmend als rechtswirksam anerkennen.

Der Anteil der digitalisierten Papierpost ist mit den Vorjahren vergleichbar und liegt nach den Ergebnissen der Erhebung bei 85-90 %. Beachtenswert ist, dass sich die Bedeutung und Akzeptanz der Kunden-/Vertriebsportale auf niedrigem Niveau eingependelt hat.

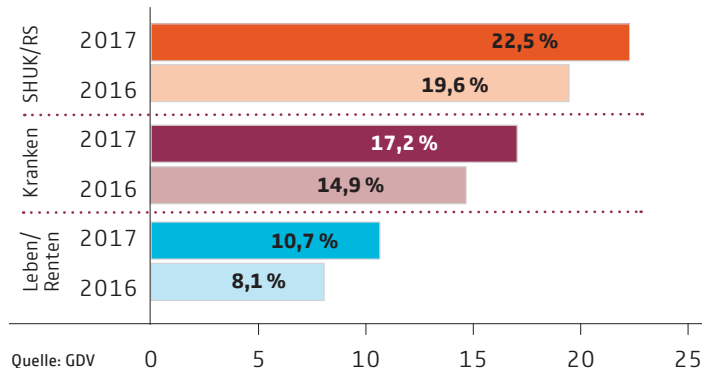
Abbildung 7 · Posteingangskanäle



Quelle: GDV

In den drei Spartengruppen steigt der Anteil der vollautomatisierten End-to-End-Bearbeitung (vgl. Abb. 8). Allerdings lassen die für 2017 ausgewiesenen Werte für alle Sparten noch Potenziale erkennen. Die vergleichsweise hohen Werte in Kranken und SHUK/RS sind durch stark automatisierte Abläufe im Massengeschäft Betrieb und Schaden / Leistung begründbar.

Abbildung 8 · Vollautomatisierte Verarbeitung nach Sparten



Quelle: GDV

Impressum

Herausgeber

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
 Wilhelmstraße 43/43 G, 10117 Berlin
 Postfach 08 02 64, 10002 Berlin
 Tel. 030 2020-5000, Fax 030 2020-6000
 www.gdv.de, berlin@gdv.de



Verantwortlich:

Patrik Maeyer
 Leiter Betriebstechnik, Digitalisierung und IT
 Tel. 030 2020-5452
 E-Mail: p.maeyer@gdv.de

Publikationsassistentz:

Kerstin Handrack
 Tel. 030 2020-5172
 E-Mail: k.handrack@gdv.de

Redaktionsschluss:

01.10.2018

Autoren:

Patrik Maeyer
 Heike Borchardt

Bildnachweis:

Fotolia

Alle Ausgaben ...

auf GDV.DE