

Bericht von der 27. Öffentlichen Veranstaltung am 19. November 2018

„Digitalisierung - Auswirkungen auf die Beschäftigungsverhältnisse in der Versicherungswirtschaft“

Künstliche Intelligenz, Chatbots und automatisierte Prozesse übernehmen Aufgaben, die traditionell von Mitarbeitenden erledigt wurden. Unsere Veranstaltung sollte Ausblicke auf Chancen und Risiken möglicher Entwicklungen in der Versicherungsbranche vermitteln.

Zur Öffentlichen Veranstaltung im Allianz Forum hatten sich diesmal mehr als 230 Gäste angemeldet. Der Vorstandsvorsitzende **Olaf Dilge** begrüßte die Teilnehmer und Referenten im Namen unseres Vereins und dankte dem Gastgeber Allianz für die vorzügliche Vorbereitung. Er lud alle Anwesenden schon ein zur Sonderveranstaltung am 21.01.19 zum Thema „Der Brexit und seine Auswirkungen auf die Versicherungsbranche“ im Haus der IDEAL Versicherungen. Dr. Dirk Förterer dankte im Namen der Allianz den Gästen für ihr Interesse. Er erinnerte daran, dass bereits eine Vielzahl unserer Veranstaltungen (bisher acht) von der Allianz ausgerichtet wurden und lobte die gute Zusammenarbeit. Danach führte **Prof. Dr. Hans-Peter Schwintowski** als Moderator ins Thema ein und stellte die Referenten vor.

Als erster Redner stellte **Dr. Constantin Terton**, Bereichsleiter Fachkräfte und Innovation bei der IHK Berlin die aktuelle Entwicklung bezüglich der Digitalisierung in einen zeitlichen Rahmen. Zwei Titelseiten des „Spiegel“ von 1978 und 2016 machten deutlich, dass die Entwicklung der Arbeitsplätze schon seit Beginn der Digitalisierung lebhaft und kontrovers diskutiert und kommentiert wird. Die vorhandenen Prognosen liegen – branchenübergreifend – sehr weit auseinander. Für die Gesamtbeschäftigtenzahlen gibt es Annahmen von – 18 Mio. bis + 1,8 Mio. Terton stellte eine Untersuchung der WifOR, einem Wirtschaftsforschungsinstitut, das aus dem Fachgebiet Finanz- und Wirtschaftspolitik an der TU Darmstadt ausgegründet wurde, vor. Er beschrieb dabei unterschiedliche Herangehensweisen und stellte Folgerungen für die Gesamtwirtschaft, den Finanzdienstleistungsbereich und speziell den Berliner Arbeitsmarkt dar. So könne Berlin bis 2030 etwa 3,5% der Arbeitsplätze (rund 50.000) verlieren. Dabei seien Fachkräfte mit geschätzten 1,1% (Finanzbranche etwa 4,0%) deutlich weniger betroffen als „Helfer“ (ohne Berufsabschluss) mit 16% (Finanzbranche etwa 17,5%). Der Bedarf an Akademikern steige, insbesondere der an Informatikern. Diese Entwicklung treffe auf einen steigenden Fachkräftemangel, der wesentlich aus der demografischen Entwicklung resultiere und den schon jetzt sehr viele Unternehmen als größtes Erfolgshemmnis betrachten. Der Effekt der Digitalisierung mindere den Fachkräftemangel, wenn es gelinge, einen Fachkräftetransfer branchenübergreifend zu organisieren und die Kompetenzen der Mitarbeitenden in den Branchen und Unternehmen zielgerichtet entwickelt würden. Gleichzeitig machte Terton deutlich, dass allein die Veröffentlichung von Prognosen Einfluss auf die tatsächliche Entwicklung habe und mit Sicherheit keines der errechneten Szenarien 1:1 eintreten werde.

Das zweite Referat hielt **Dr. Dirk Förterer**, Direktor Zukunftsthemen, Politik und Regulierung bei der Allianz Deutschland AG. Er stellte zunächst vier Fragen an das Publikum:

Wessen Tätigkeit gab es so schon vor 50 Jahren? (Fast niemand)

Wer hat in der letzten Woche Google oder Wikipedia benutzt? (Die große Mehrheit)

Wer kann Hilfe bei der Administration seiner Arbeit gebrauchen? (Die große Mehrheit)

Wer meint, alle wichtigen Erfindungen seien bereits gemacht? (Niemand)

Sein Eingangsstatement: Die Digitalisierung erhöht die Produktivität und macht aus weniger mehr.

Förterer beklagte, die Entwicklung verlaufe oft, besonders in Europa, viel zu langsam. Jeder Produktivitätsschub in der Vergangenheit habe zur Verbesserung der Lebensverhältnisse beigetragen. Sowohl die Entwicklung von der landwirtschaftlich geprägten Arbeitswelt zur Industrialisierung als auch der Schritt von der Industriegesellschaft zur Dienstleistungsgesellschaft hätten zu mehr Wohlstand, Verbesserung der

Arbeitsbedingungen und kürzeren Arbeitszeiten geführt. Aus Sand mache man heute nicht nur Ziegelsteine sondern Mikrochips. Es sei auch bisher schon normal und nicht bedrohlich, dass innerhalb von 10 – 20 Jahren bis zu 50% der Berufe wegfallen. Dafür würden neue entstehen, die oft menschengerechter seien. In unserer Branche erfordere z. B. die zunehmende Regulierung immer mehr Personalkapazität. Wenn die durch Rationalisierung an anderer Stelle gespart werden könne, sei das zum Vorteil aller, auch der kleineren Marktteilnehmer. Digitalisierung senke die Zugangsschwelle zu Märkten und eröffne auch durch verbesserte Transparenz innovativen Unternehmen bessere Chancen. Förterer blickte zuversichtlich in die Zukunft und forderte Qualifizierung, mehr und bessere Aus- und Weiterbildung, Spezialisierung und internationale Kooperation. Wichtig seien eine gute Ausstattung mit Infrastruktur, z. B. Netzen, freier Zugang zu diesen und faire Regeln im Markt.

Den dritten Beitrag leistete **Karl Grandl**, Chief Insurance Officer bei Wefox. Er leitete damit ein, dass Insuretecs gleich digital starten würden. Während eingeführte Unternehmen unserer Branche mit z. T. riesigen Altbeständen schlecht, unterschiedlich oder gar nicht strukturierter Daten umgehen müssten, begännen Neugründungen ohne Papierberg. Das ermögliche Insuretecs, Prozesse allein aus Kundensicht zu entwickeln. „Was wollen unsere potenziellen Kunden? Wie können wir es ihnen schnell, einfach und kostengünstig liefern?“ unterscheidet sich von der konventionellen Sicht der Versicherer. Grandl, der über langjährige Branchenerfahrung verfügt, machte das an unterschiedlichen Ideen zum Schadenprozess deutlich. Als anschauliches Beispiel zeigte er einen Auszug aus dem Ablauf einer Schadenmeldung per App. Der ganze Meldeprozess soll bei klarer und positiver Datenlage in zwei Minuten bis zur Auszahlung der Versicherungsleistung führen können. Klar sei aber auch, dass es bei komplexen Produkten weiterhin und verstärkt Beratungsbedarf gebe. Die Technik mache den Menschen nicht überflüssig, sie unterstütze ihn vielmehr und entlaste ihn von Routine. In der Zusammenarbeit mit Versicherern müssten Insuretecs und ihre Mitarbeiter sich oft „analogisieren“, um eine gemeinsame Sprache zu finden. Zusammenarbeit und Vernetzung seien die Quellen zukünftiger Gewinne. Versicherer, Vertrieb und Kunden würden von der Zusammenarbeit mit Insuretecs profitieren. Schon heute gebe es eine gewaltige Datenflut und viele Unternehmen ahnten noch nicht, auf welchen ungehobenen Schätzen sie säßen. Mit automatisierten Prozessen könne man aus strukturierten Daten individuell passende Angebote für seine Kunden entwickeln und mit vereinfachter Verwaltung den Vertrieben zu deutlich mehr Effizienz verhelfen.

In der Diskussion antwortete Grandl auf die Frage, wie neue Mitarbeiter eingearbeitet würden, sie müssten Grundtechniken beherrschen. Wer mit einer dicken Papiersammlung zum Vorstellungsgespräch erscheine, sei im Nachteil. Dann seien aber Flexibilität im Denken und Engagement wichtiger als bestimmte Erfahrungen. Die Bereitschaft, alles immer wieder auf den Prüfstand zu stellen sei neben ausgeprägter Teamfähigkeit das Wichtigste. Terton wurde gefragt, wie sich Berufsbilder ändern müssten. Er sagte, man dürfe nicht an festen Berufsbildern festhalten. Veränderungen seien umfassend und fänden in immer kürzeren Abständen statt. Die Ausbildungsangebote und die Inhalte der anerkannten Berufe würden laufend aktualisiert. Wichtig sei aber auch, schon in den Schulen den Spaß am Lernen zu vermitteln und ihn später zu erhalten. Förterer betonte die steigenden Erwartungen der Kunden an Schnelligkeit, Transparenz und Wirtschaftlichkeit. Neben klaren Prozessen erfordere das auch in Zukunft engagierte menschliche Arbeit.

Prof. Schwintowski schloss die Diskussion und dankte den Referenten für die interessanten Vorträge und dem Publikum für die spannenden Fragen sowie das zahlreiche Erscheinen.

Anschließend lud die Allianz zum Imbiss ein. Während des „Get together“ wurde noch lebhaft weiter diskutiert, Kontakte gepflegt und viele Fragen vertieft. Einige neue Einsichten konnte fast jeder mitnehmen.

Wir freuen uns auf die Sonderveranstaltung zum Brexit am 21.01.2019 im Haus der IDEAL.

Berlin, den 28.11.2018
Dietmar Neuleuf