



I·VW Management-Information

St. Galler Trendmonitor für Risiko- und Finanzmärkte

Health and Care

Wachstum durch neue Wege in der Kundenbindung

Ecosystem of the future for Swiss health insurers

Vom Kostenträger zum Gesundheitsmanager

Interaktionsmöglichkeiten: Wert für den Kunden

Digitalisierung im Health-Care-Bereich

Neue Massstäbe für die Alterspflege

Call for Papers

Das Ziel des St. Galler Trendmonitors besteht in der zeitgerechten Erkennung und Aufbereitung relevanter Informationen im Sinne eines Frühwarnsystems sowie in der Erschliessung neuer Wege des Innovations- und Wissensmanagements für Finanzdienstleistungsunternehmen. Der Trendmonitor fördert den Wissenstransfer aus den Bereichen Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung auf dem Gebiet Financial Services. Neue Trends, Ergebnisse von Seminaren und Tagungen sowie neueste Forschungsergebnisse bilden den Inhalt des St. Galler Trendmonitors für Risiko- und Finanzmärkte.

Wenn Sie einen Beitrag in unserem Trendmonitor veröffentlichen möchten, bitten wir Sie, den Artikel zur Beurteilung in elektronischer oder schriftlicher Form an unsere Redaktion, z. Hd. von Herrn Florian Klein, zu schicken. Zur Veröffentlichung eingereichte Manuskripte werden durch je einen Wissenschaftler und einen Praktiker begutachtet.

Wir freuen uns auf Ihre Zusendungen.
I-VW-HSG

Florian Klein
Institut für Versicherungswirtschaft
der Universität St. Gallen
Tannenstrasse 19
9000 St. Gallen / Schweiz
Telefon +41 71 224 3657
E-Mail: florian.klein@unisg.ch

Hinweis

Der St. Galler Trendmonitor und alle in ihm enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Das I-VW-HSG haftet nicht für unverlangt eingesandte Manuskripte. Im Fall der Annahme erwirbt das I-VW-HSG das ausschliessliche Verlagsrecht sowie die ausschliessliche Befugnis zur Einspeicherung in eine Datenbank oder zu jeglicher Vervielfältigung.

Die Inhalte des Trendmonitors werden vom I-VW-HSG sorgfältig recherchiert. Das I-VW-HSG übernimmt trotz aller Sorgfalt keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit oder Vollständigkeit der hier veröffentlichten Informationen und lehnt ausdrücklich jegliche Haftung für Fehler oder Auslassungen ab. Irrtum über Inhalt, wesentliche Produktbeschreibungen und Berechnungen bleibt vorbehalten. Es wird keine Haftung für die Richtigkeit der Angaben übernommen. Die im St. Galler Trendmonitor gemachten Angaben dienen lediglich der Unterrichtung.

Editorial Board

Walter Ackermann
I-VW-HSG
Universität St. Gallen

Torsten Bechmann
AXA Winterthur

Bruno Ehrler
Assura

Bernard El Hage
Allianz Suisse

Martin Eling
I-VW-HSG
Universität St. Gallen

Mukadder Erdönmez
XL Insurance Switzerland

Roger Faust
Allianz Suisse

Martin Huser
Helvetia Versicherungen

Martin Jara
Allianz Suisse

Peter Maas
I-VW-HSG
Universität St. Gallen

Sandro C. Principe
Swisscom (Schweiz) AG

Przemysław Rymaszewski
Zurich Insurance Company

Hato Schmeiser
I-VW-HSG
Universität St. Gallen

Tina Störmer
Swiss Life



Liebe Leserinnen und Leser,

der Fortschritt medizinischer Forschung lässt uns Wirtschaftswissenschaftler oftmals vor Neid erblassen. Während wir in den Wirtschaftswissenschaften häufig vergeblich nach den richtigen Rezepten suchen, Finanzkrisen, Rezessionen oder ausufernden Schuldenbergen wirkungsvoll zu begegnen, gelingt es Medizinerinnen kontinuierlich mit innovativen Operationstechniken und neuen Behandlungsmethoden, unser aller Lebensqualität zu erhöhen. Zugleich hat die in vielen Bereichen faszinierende Erfolgsgeschichte des medizinischen Fortschritts ihren Preis: Wie in einem NZZ-Beitrag jüngst hingewiesen wurde, mag beispielsweise der Einsatz von Robotern zu Qualitätssprüngen in der medizinischen Behandlung führen, eine Einsparung von Kosten bedeutet er jedoch nicht. Vielmehr sind für medizinische Hochleistungsgeräte hohe Investitionssummen nötig, die anders als in der industriellen Fertigung nicht durch eine Ausweitung der Produktionsmenge amortisiert werden können.

Während wir als (zukünftige) Patienten den Preis einer besseren Behandlung vermutlich gerne in Kauf nehmen, sind wir als Kunden eines Krankenversicherers nicht allzu glücklich, wenn die Prämien wieder einmal gestiegen sind. Es liegt wohl in der Natur des Systems, dass Krankenversicherer vor allem mit Kostensteigerungen assoziiert werden, obgleich die Ursachen steigender Kosten zuvorderst im medizinischen Fortschritt zu suchen sind. In einem unserer Beiträge zum Themenschwerpunkt «Health and Care» wird auf die gestiegene Wechselwilligkeit von Krankenversicherungskunden verwiesen, die gewiss auch auf die Prämieninflation der letzten Jahre zurückgeführt werden kann. Um dem Wechselwillen entgegenzutreten, wird im Beitrag zu neuen Wegen in der Kundenbindung geraten, die in einer Dynamisierung des herkömmlich statischen Customer-Relationship-Managements liegen.

Zugleich beschäftigt sich diese Ausgabe mit der Frage, welche Rolle Krankenversicherer zukünftig einnehmen sollten. Hierzu zeigt ein Beitrag die Palette strate-

gischer Optionen auf, die vom spezialisierten Risikoträger bis hin zum integrierten Gesundheitspartner reichen. Letztgenannte Option wird in einem anderen Beitrag aufgegriffen, der für eine stärkere Rolle des Krankenversicherers im Verlaufe der Behandlungskette plädiert, um so Ineffizienzen des gegenwärtigen Systems anzugehen und mehr Einfluss auf die Behandlungskosten nehmen zu können.

Das I.VW ist in dieser Ausgabe wiederum vertreten mit einem Beitrag zur Zahlungsbereitschaft von Versicherungskunden auf dem deutschen und Schweizer Krankenversicherungsmarkt hinsichtlich verschiedener Interaktionswege. Aufgrund signifikanter Mehrzahlungsbereitschaften für bestimmte Interaktionswege, die im Rahmen einer Conjoint-Analyse festgestellt wurden, gilt es, so der Beitrag, Interaktionswege stärker als bisher mit in der Produktdifferenzierung zu berücksichtigen.

Ein weiterer Beitrag thematisiert die Digitalisierung im Health-Care-Bereich und erläutert Potenziale, aber auch Herausforderungen, die für die Krankenversicherer damit einhergehen. Zudem wird in einem Beitrag auf neue Massstäbe der Altersversorgung eingegangen. Dabei steht die zunehmende Überalterung unserer Gesellschaft im Mittelpunkt. In diesem Zusammenhang erfolgt eine Betrachtung der gesamten Versorgungskette, wobei ein umfassendes Potenzial für Verbesserungen aufgezeigt wird. Darüber hinaus finden Sie in dieser Ausgabe die Zusammenfassungen zweier Branchentreffs, wo Strategien für die Assekuranz im Zeitalter der Digitalisierung ausgiebig diskutiert wurden.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre,

Lukas Reichel
Bereichsleiter «Trendmonitoring»

Fokusthema 1

Daniel Berger / Ulf Sänger / Jasmin Schnider

Wachstum durch neue Wege in der Kundenbindung für Krankenversicherer 3

Fokusthema 2

Bernhard Schneider / Alexander Lacher

Ecosystem of the future: Strategies for health insurers in Switzerland..... 7

Fokusthema 3

Anup Nastik / Thomas Trüb / Marc Widmer

Krankenversicherer: Vom Kostenträger zum Gesundheitsmanager..... 11

Fokusthema 4

Niklas Barwitz

Wie Interaktionsmöglichkeiten die Wahl des Krankenversicherers beeinflussen 15

Fokusthema 5

Philomena Colatrella

Wie die CSS Versicherung sich für Digitalisierung im Health-Care-Bereich engagiert 18

Fokusthema 6

Jérôme Cosandey

Neue Massstäbe für die Alterspflege..... 21

Tagung 1

Insurance industry CEE 2020 – winning strategies in the digital age

InsuranceCom CEE Management Conference on October 4, 2016, in Vienna 24

Tagung 215. Jahrestagung für die Versicherungswirtschaft – Trends und Digitalisierung:
Die Zukunft ist schon da

Insurance Forum 2016 vom 22. und 23. November in Rüschlikon (ZH) 31

Trendmonitore

4/2016 Emerging Risks

- Fokus 1 Emerging Risk Management bei Swiss Re (*Sandra Pfeiffer / Rainer Egloff*)
 Fokus 2 Wie können Versicherer mit Nano-Risiken umgehen? (*Christoph Meili*)
 Fokus 3 Politische Risiken: Massgeschneiderte Versicherungslösungen im Überblick (*Alexander Skorna / Armin Gutmann*)
 Fokus 4 Cyber risk: An emerging risk for the insurance industry or a matter of organizing the risk transfer market? (*Jan Hendrik Wirfs*)
 Aktuell 1 Omnichannel insurance: are insurers losing touch in the digital age? (*Matthias Höbne / Markus Franke*)
 Aktuell 2 Chancen einer risikobasierten Steuerung für Krankenversicherer (*Roman Sonderegger / Andreas Schläpfer / Sebastian Suter*)
 Tagung 1 Versicherung im Widerspruch – Widersprüche der Versicherung
 Tagung 2 Future.Talk 5 / 2016: Denken Sie noch in Kanälen oder erreichen Sie Ihre Kunden schon?

3/2016 Spannungsfelder

- Fokus 1 Digitales Monitoring: Fluch oder Segen? (*Lukas Reichel / Hato Schmeiser*)
 Fokus 2 Engaging contradicting customer needs in a digital world: data based benefits vs. privacy (*Claudio Stadelmann / Bartholomäus Konat / David Pankoke*)
 Fokus 3 Genügt das Recht den Anforderungen der Digitalisierung im Versicherungsbe- reich? (*Alexander Beyer*)
 Fokus 4 Unternehmen an die Leine nehmen? Zur Spannung zwischen Selbstverpflichtung und Regulierung (*Markus Huppenbauer*)
 Fokus 5 Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch – Schadenregulierung im Spannungsfeld zwischen Service und Betrugsaufdeckung (*Detlef Speer*)
 Aktuell 1 Cybersecurity im Zeitalter der Digitalisierung (*Roger Halbheer / Uwe Kissmann*)
 Aktuell 2 Strategisches Prozessmanagement: Moderne Prozessstandards in digitalen Versicherungsgeschäftsmodellen (*Ralf Köhl / Daniel Roemer*)
 Aktuell 3 EY-Studie zeigt: Bis 2030 könnten 45 Prozent der Schweizer Versicherer aus dem Markt gedrängt werden (*Achim Bauer / Yamin Gröninger*)
 Tagung Future.Talk 3 und 4 / 2016: Run-off 2016: Status quo und Bedeutung von Run-off im Versicherungsmarkt

2/2016 Change

- Fokus 1 Die Versicherer zwischen schleichendem und radikalem Wandel – Analyse und Empfehlungen in der Disruption (*Martin Kohli / Pascal Kropf / Matthias Rüegg*)
 Fokus 2 Yes, we change! A vigorous change is the only option for a life insurance company (*Frank Genheimer*)
 Fokus 3 Vom digitalen Hype zur digitalen Kultur – ein praktischer Leitfaden (*Milena Danielsen / Patrick Mäder*)
 Fokus 4 Digitale Transformation im Marketing – das Spannungsfeld zwischen Gegenwart und Zukunft (*Christian Belz*)
 Fokus 5 Versicherer benötigen ein agiles Betriebsmodell (*Dominik Langer / Andreas Wicht / Ingo Muschick*)
 Fokus 6 A tough choice for insurers: navigating troubled waters with a tanker or speedboats (*Patrick Broer / Leon Villavicencio / David Pankoke*)
 Aktuell Risk Insight Studies: Segmentspezifisches Benchmarking zur Captive-Under- writing-Optimierung (*Christoph Betz / Paul Wöhrmann*)
 Tagung 1 Assekuranz 2020 – Das Versicherungsgeschäft der Zukunft. Digital
 Tagung 2 Future.Talk 1 / 2016: Zukunft der Lebensversicherung
 Tagung 3 Future.Talk 2 / 2016: Cyber Risk – Too big to insure?

Partner im I-VW Trendmonitoring (Auszug)

Accenture AG
 Adcubum AG
 alabus ag
 Allianz Suisse
 AXA Winterthur
 Basler Versicherungen
 BearingPoint Switzerland
 Branchen Versicherung Schweiz
 comparis.ch AG
 CSS Versicherung AG
 DARAG
 Die Mobiliar Versicherungen & Vorsorge
 Ernst & Young AG
 Generali Versicherungen
 GrECo International AG
 Groupe Mutuel
 Guidewire Software GmbH
 Helsana Versicherungen AG
 Helvetia Versicherungen
 IBM Schweiz AG
 Kessler & Co AG
 KPMG AG
 msg systems ag
 Pax, Schweiz. Lebensversicherungs-Ges.
 PricewaterhouseCoopers AG
 ReMark International
 Sanitas Krankenversicherung
 SCOR Switzerland AG
 Suva
 SWICA Krankenversicherung AG
 Swiss Life AG
 Swiss Re
 Synpulse Schweiz AG
 The Boston Consulting Group
 ti&m AG
 UBS Asset Management
 Vaudoise Assurances
 VZ VermögensZentrum
 Zurich Insurance Company



Institut für Versicherungswirtschaft

Universität St.Gallen

Impressum

39. Jahrgang I • 2017

Herausgeber:

Institut für Versicherungswirtschaft
der Universität St.Gallen
Tannenstrasse 19
9000 St.Gallen
Schweiz
E-Mail: ivwhsg@unisg.ch
www.ivw.unisg.ch

Redaktionsteam:

Lukas Reichel
Margarete Geser
Florian Klein
Andreina Zink
Telefon +41 71 224 36 55

Satz und Druck:

Cavelti AG, medien. digital und gedruckt, Gossau