



I·VW Management-Information **St.Galler Trendmonitor für Risiko- und Finanzmärkte**

Internet of Things

IoT to the Rescue: The Rise of New Insurance

Neue Geschäftsmodelle durch IoT: Auswirkungen auf die Assekuranz

Digital Transformation in the Insurance Industry: IoT as a Main Driver

IoT in Insurance: From Claims Management to Claims Prevention

Experimental Results on the Impact of Digital Monitoring on Welfare

Aktuell: Effizientes Risikomanagement in der Covid-19-Pandemie

Aktuell: Was können Versicherer aus der Covid-19-Pandemie lernen?

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 digitaler oder schriftlicher Form an unsere Redaktion, z. Hd. von Herrn Jan-Christian Fey, zu senden. Zur Veröffentlichung eingereichte Manuskripte werden durch je einen Wissenschaftler und einen Praktiker begutachtet.

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

Jan-Christian Fey
Institut für Versicherungswirtschaft
der Universität St.Gallen
Tannenstrasse 19
9000 St.Gallen / Schweiz
Telefon +41 71 224 79 47
E-Mail: jan-christian.fey@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 Versicherungen AG

Bernard El Hage

TONI Digital Insurance Solutions AG

Martin Eling

I-VW-HSG
Universität St.Gallen

Mukadder Erdönmez

AXA XL Insurance

Roger Faust

Allianz Suisse

Martin Huser

Helvetia Versicherungen

Martin Jara

Helvetia Versicherungen

Florian Klein

Helvetia Versicherungen

Peter Maas

I-VW-HSG
Universität St.Gallen

Sandro C. Principe

Wincasa

Lukas Reichel

Munich Re

Przemysław Rymaszewski

Zurich Insurance Company

Hato Schmeiser

I-VW-HSG
Universität St.Gallen

Tina Störmer

Swiss Life



Liebe Leserinnen und Leser,

die Welt hat sich in den vergangenen Wochen und Monaten drastisch verändert. Gemeinsam sind wir in eine neue Situation geraten, die uns in vielen Bereichen herausfordert und innovative Lösungsansätze benötigt. Dabei ist bereits jetzt absehbar, dass sich ein Trend der vergangenen Jahre in Folge der Covid-19-Pandemie merklich beschleunigt: Die digitale Transformation. Das zeigt sich unter anderem an der politischen Debatte über eine sogenannte Corona-App.

An diesem Beispiel wird eindrucksvoll deutlich, dass die Digitalisierung mannigfaltige Möglichkeiten bietet, Risiken zielgenauer zu managen. Besonders attraktiv erscheint dabei das Internet of Things (IoT), da es das präzise Sammeln von Daten ermöglicht. Mit Hilfe dieser Daten lassen sich etwa Versicherungslösungen ableiten, die auf die Bedürfnisse eines Kunden zugeschnitten sind. Damit hat IoT das Potenzial eine neue Art von Versicherung zu etablieren, die der erste Beitrag unseres Magazins mit «New Insurance» betitelt. Wie dies aussehen kann, verdeutlicht der Autor des Artikels anhand von Beispielen aus dem asiatischen Versicherungsmarkt.

Die Geschäftsmöglichkeiten von IoT sind keineswegs nur auf das Privatkundengeschäft beschränkt. So beschreiben die Autoren eines weiteren Beitrags IoT-basierte Anwendungen von Industrieunternehmen und diskutieren, wie Versicherer diese Anwendungen nutzen können, um attraktive Versicherungskonzepte für Firmenkunden zu entwickeln. Zwei weitere Beiträge präsentieren konkrete Anwendungsbeispiele im Versicherungskontext und zeigen auf, wie der Einsatz von IoT in Versicherungsunternehmen gelingen kann. Dabei werden sowohl technische Voraussetzungen als auch strategische Fragestellungen erörtert.

Entscheidende Voraussetzung IoT-basierter Versicherungslösungen ist die Bereitschaft der Kunden, Daten zu ihrem Verhalten zu teilen. Dabei stellt sich die Frage, wie hoch eine Kompensation für

die Kunden sein muss, damit sie hierzu bereit sind. Eine Antwort auf diese Frage liefern die Autoren des nächsten Artikels.

In der Rubrik «Aktuell» befasst sich diese Ausgabe besonders mit der Covid-19-Pandemie. Ein Artikel diskutiert, wie ein effizientes Risikomanagement in der Covid-19-Pandemie aussehen sollte. In einem weiteren Beitrag wird beleuchtet, welche Auswirkungen Covid-19 auf die Assekuranz hat. Dabei leiten die Autoren entlang der Wertschöpfungskette eines Versicherungsunternehmens strategische Fragestellungen ab, mit Hilfe derer Versicherer ihre Lessons Learned festhalten können. Der nächste Artikel wirft einen Blick auf die Entwicklung von Unternehmensinsolvenzen in der DACH-Region und beschreibt, wie Covid-19 diese beeinflussen könnte. Neben den Beiträgen zur Covid-19-Pandemie enthält die Rubrik «Aktuell» ausserdem einen Beitrag, der Anwendungsmöglichkeiten Künstlicher Intelligenz im Vertragsmanagement aufzeigt. Darüber hinaus beinhaltet die Ausgabe Tagungsauswertungen der InsuranceCom CE und eines Future.Talks.

Ausserdem möchten wir Sie gerne auf unsere Leserumfrage aufmerksam machen, an der Sie mit Hilfe des unten abgedruckten QR-Codes teilnehmen können. Ihr Feedback werden wir in die kommenden Ausgaben aufnehmen, um Ihnen weiterhin eine interessante Lektüre zu bieten.

Viel Vergnügen bei der Lektüre und bleiben Sie gesund,

Jan-Christian Fey

Jan-Christian Fey
Bereichsleiter «Trendmonitoring»



Mark J. Greeven

Fokusthema 1

IoT to the Rescue: The Rise of New Insurance 3

Marco Elmer / Uli Eisert / Keywan Nadjmabadi

Fokusthema 2

Neue Geschäftsmodelle durch die Nutzung von IoT:
Auswirkungen auf die Assekuranz..... 5

Claudio Stadelmann / Ueli Konrad / Ladina Hostettler

Fokusthema 3

Digital Transformation in the Insurance Industry:
The Internet of Things as a Main Driver 10

Jörg Thews / Jochen Schlicksupp

Fokusthema 4

Opportunities through the Internet of Things:
From Claims Management to Claims Prevention 14

Christian Biener / Martin Eling / Martin Lehmann

Fokusthema 5

Experimental Evidence on the Impact of Telematics Devices on Welfare..... 18

Jan-Christian Fey / Hato Schmeiser

Aktuell 1

Effizientes Risikomanagement in der Covid-19-Pandemie:
Eine Frage der Datenqualität und -quantität 21

Jonas Jahnert / Hato Schmeiser

Aktuell 2

Was kann die Assekuranz aus der Covid-19-Pandemie lernen?..... 26

Maxime Lemerle

Aktuell 3

Quo vadis Insolvenzen? Ein Blick auf Deutschland, Österreich und die Schweiz ... 31

Ralf Kühl / Sandeep Mehta

Aktuell 4

Artificial Intelligence in Legal Contract Management:
How to Adopt AI-Based Solutions in High-Value Legal Contracts 35

Christopher Schumacher

Tagungsauswertung 1

InsuranceCom CE 2020: Empowering New and Sustainable Insurance Business 39

Christopher Schumacher

Tagungsauswertung 2

Future.Talk 1 / 2020: Ambidexterity in Insurance 44



Save the date

I·VW Jahrestagung 2020

Sustainability in Insurance: Werden Diversität und nachhaltiges Management zentrale Eckpfeiler der Assekuranz?

Auf dem Weg zu einer nachhaltigeren Gesellschaft stehen Politik und Wirtschaft vor vielfältigen ökologischen, ökonomischen und sozialen Herausforderungen, die unter anderem in den 17 Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen zum Ausdruck kommen. Zum Erreichen dieser Ziele muss auch die Assekuranz einen zentralen Beitrag leisten. Wie dieser konkret aussehen kann, wollen wir mit Ihnen und unseren hochkarätigen Referenten beleuchten. Ein weiterer Schwerpunkt soll auf der Frage liegen, wie man ein Versicherungsunternehmen nachhaltig erfolgreich führt. Die Motivation und die Fähigkeiten der Mitarbeiter zählen dabei zu den wichtigsten Faktoren. Wie kann man als Führungskraft nachhaltige Fähigkeiten fördern? Was sind die Erfolgsfaktoren für einen dauerhaften digitalen Kulturwandel in den Teams von Versicherungsunternehmen? Welche Rolle spielt Diversität in einer erfolgreichen Organisation? Diskutieren Sie diese und weitere Fragen mit uns auf der I·VW Jahrestagung 2020.

Donnerstag, 3. September 2020, 8.30–17.00 Uhr, Zürich

Alumnitreffen am Mittwoch, 2. September 2020, 14.00–18.00 Uhr,
mit anschließendem Networking-Dinner

Trendmonitore

1/2020 Customer Experience und Ökosysteme

- Fokus 1 Customer Experience: An Evolving Concept (*Lukas Fischer / Peter Maas*)
- Fokus 2 Was Kunden wirklich wollen: Anforderungen und Wandel im Customer Experience Management (*Paul Schwarzenholz*)
- Fokus 3 Evolution oder Revolution im Schadenmanagement mittels eines New Claims Centers? (*Anup Nastik / Pirmin Mussak / Philipp Steinbrück*)
- Fokus 4 Insurtech 2020: The Modularization of the Value Chain is Reaching its Limits (*Tobias Sondorfer / Patrice Cohen*)
- Fokus 5 To Lead or Not to Lead? How Insurers Can Position Themselves in the Age of Ecosystems (*Alexander Braun / Madeleine Horgby*)
- Fokus 6 Verbindliche Koordination und transparenter Informationsaustausch im Ökosystem: Managed Care im digitalen Zeitalter (*Philomena Colatrella*)
- Aktuell Emerging Multinational Management Liability Risks (*Suresh Krishnan / Kyle Bryant / Laura Cooke / Edward Kirk*)
- Tagung 1 Insurance Forum 2019: Der Weg zur Assekuranz 2.0 (*Jan-Christian Fey*)
- Tagung 2 InsuranceCom CEE 2019: Fit into a New Future Insurance Industry (*Martin Bieler*)

4/2019 Arbeitswelt der Zukunft

- Fokus 1 Kulturwandel als Machtwechsel: Erfolgsfaktoren und Ansatzpunkte für gelungene Unternehmenstransformationen – und für mehr Frauen in Führungspositionen (*Wiebke Köhler / Anja Hartmann*)
- Fokus 2 Gesundheitliche Folgen des digitalen Wandels am Arbeitsplatz: Ergebnisse einer repräsentativen Analyse über die Zeit (*Miriam Baumgärtner / Stephan Böhm*)
- Fokus 3 Our Jobs of the Future (*Simon Erdmann*)
- Fokus 4 Sozialversicherung im Zeitalter der Digitalisierung (*Hilmar Schneider*)
- Fokus 5 The Future of Work in Insurance: Upskilling in a Digital World (*Jörg Theus / Lisa Daniells*)
- Fokus 6 New Work und neue Arbeitsmärkte in der Versicherungsindustrie (*Ayad Al-Ani*)
- Fokus 7 Ein Blick auf die Zukunft der Weiterbildung in der Assekuranz (*Marco Allenspach / Christoph Peter*)
- Fokus 8 How can Brokers hold their Ground in the Digital SME Insurance Business? (*Claudio Stadelman / Nicole Oberlin / Sven Agnéus*)
- Fokus 9 Wie Data Science zukünftig den Beruf des Aktuars prägen wird (*Anja Friedrich / Olivier Steiger*)
- Aktuell Technological Change in Life Insurance: Lessons learned by iptiQ (*Fabio Torrisi / Veselina Milanova*)

3/2019 Klimawandel

- Fokus 1 «It is very clear that the strategies brought forward today are not enough to reach the temperature goal in the Paris Agreement.» (*Friederike Otto*)
- Fokus 2 Insurance in a World of Climate Extremes (*Michael Gloor*)
- Fokus 3 Climate Risk Insurance: From Policy to Practice (*Sönke Kreft / Dirk Kohler*)
- Fokus 4 Insurance helps Protecting Communities and Businesses from Extreme Events (*Lea Müller / Sebastian Glink*)
- Fokus 5 From Nash to Net-Zero: The Quest for Equilibria (*Chris Bayer / Praveen Gupta / Jiahua Xu*)
- Fokus 6 Die Doppelrolle der Assekuranz in der nachhaltigen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung (*Patrick Mäder / Juliane Wélz*)
- Aktuell 1 Global Challenges of Financial Inclusion (*Christoph Kreiterling*)
- Aktuell 2 Pflege in der Schweiz: Grosse Herausforderungen, viele Handlungsfelder (*Martin Eling*)
- Tagung Der Kunde – das unbekannte Wesen? Wie verändert sich die Wertschöpfung in Versicherungsmärkten?

2/2019 Künstliche Intelligenz und Blockchain

- Fokus 1 Rechtsschutz ex Machina (*Ioannis Martinis*)
- Fokus 2 Potentials and Challenges of Artificial Intelligence for Actuarial Departments (*Alexander Braun / Florian Schreiber*)
- Fokus 3 Increase your Customers' Experience through Intelligent Automation – why Chatbots are not enough (*Patrick Broer / Christophe Mortier / Nicole Oberlin*)
- Fokus 4 Erschliessung des Effizienzsteigerungspotenzials in der Risikofinanzierung dank digitaler Transformation bei international agierenden Captive-Eignern (*Paul Wöhrmann / Armin Schäfer / Michael Bischof*)
- Aktuell P2P Insurance: An Alternative for the Traditional Insurance Business? (*Thomas Zwack*)

Partner im I-VW Trendmonitoring (Auszug)

Accenture AG
 Adcubum AG
 alabus ag
 Allianz Suisse
 AXA Versicherungen AG
 Basler Versicherungen
 BearingPoint Switzerland
 Boston Consulting Group
 Branchen Versicherung Schweiz
 Cognizant Technology Solutions AG
 CSS Versicherung AG
 Die Mobiliar Versicherungen & Vorsorge
 Ernst & Young AG
 Generali Versicherungen
 GrECo International AG
 Groupe Mutuel
 GVB Privatversicherungen AG
 Helsana Versicherungen AG
 Helvetia Versicherungen
 Kessler & Co AG
 msg systems ag
 Pax, Schweiz. Lebensversicherungs-Ges.
 PricewaterhouseCoopers AG
 Sanitas Krankenversicherung
 Salesforce
 SAP (Schweiz) AG
 Schweizerische Versicherungsverband
 SCOR Switzerland AG
 SIBA
 Suva
 SWICA Krankenversicherung AG
 Swiss Life AG
 Swiss Re
 Synpulse Schweiz AG
 Vaudoise Assurances
 Visana Services AG
 VZ VermögensZentrum
 Zurich Insurance Company



Institut für Versicherungswirtschaft

Universität St.Gallen

Impressum

42. Jahrgang 2 • 2020

Herausgeber:

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

Redaktionsteam:

Jan-Christian Fey
Jonas Jahnert
Andreina Zink
Telefon +41 71 224 79 47

Satz und Druck:

Cavelti AG, Marken. Digital und gedruckt.