

Kundenzentrierte Produktentwicklung – Passen innovative Methoden und Lebensversicherung zusammen?

Justus Lücke, qx-Club

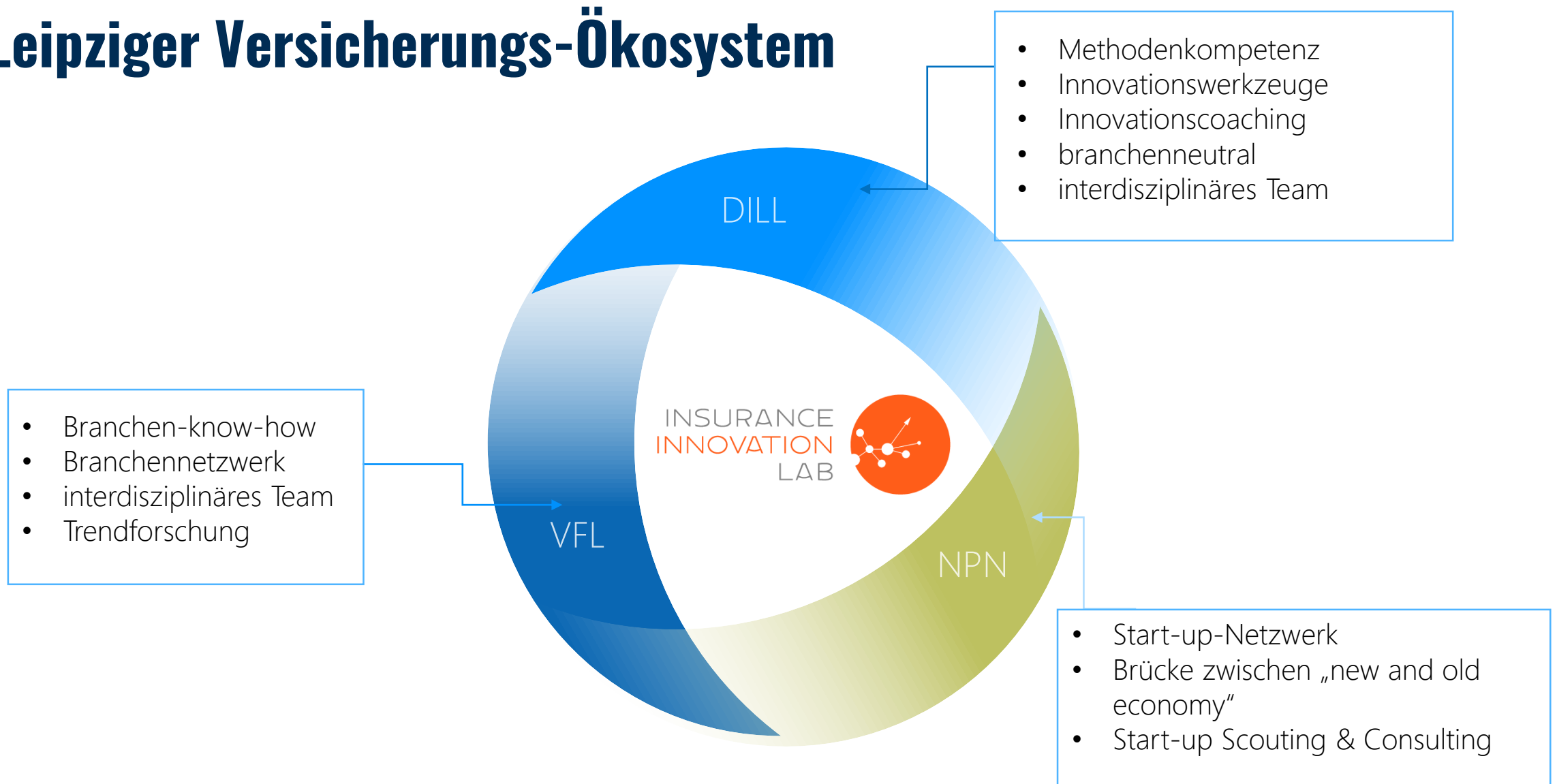
Berlin, 03. Dezember 2018

Agenda

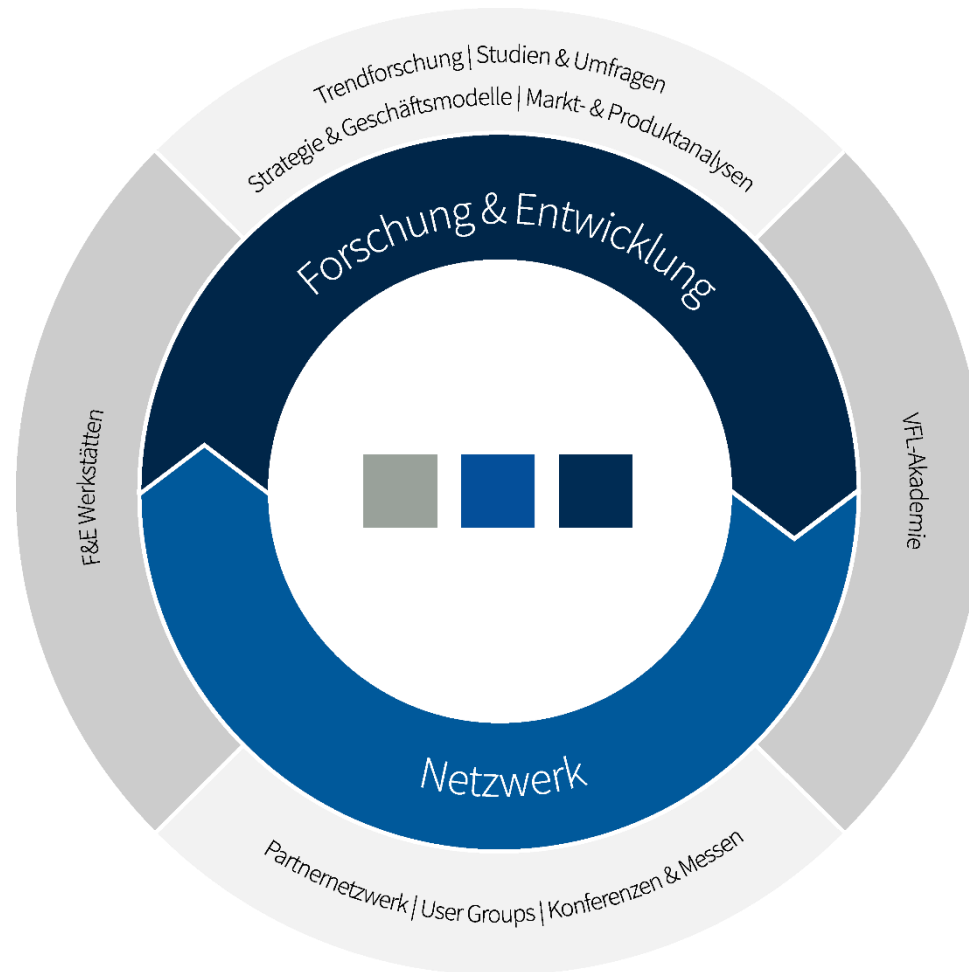
- Das Leipziger Versicherungs-Ökosystem
- Warum überhaupt den Kunden einbinden?
- Kundenzentrierte Produkt-/Prozessentwicklung
- Q&A

Das Leipziger Versicherungs-Ökosystem

Leipziger Versicherungs-Ökosystem



Forschung & Entwicklung für die Assekuranz



Warum überhaupt den Kunden einbinden?

Warum überhaupt den Kunden einbinden?

Motivation - Aktuelle Situation in der Lebensversicherung

Zinsgeschäft

Garantieprodukte
stark rückläufig.

Fondsprodukte

Geringe Nachfrage.
Geringe Margen.

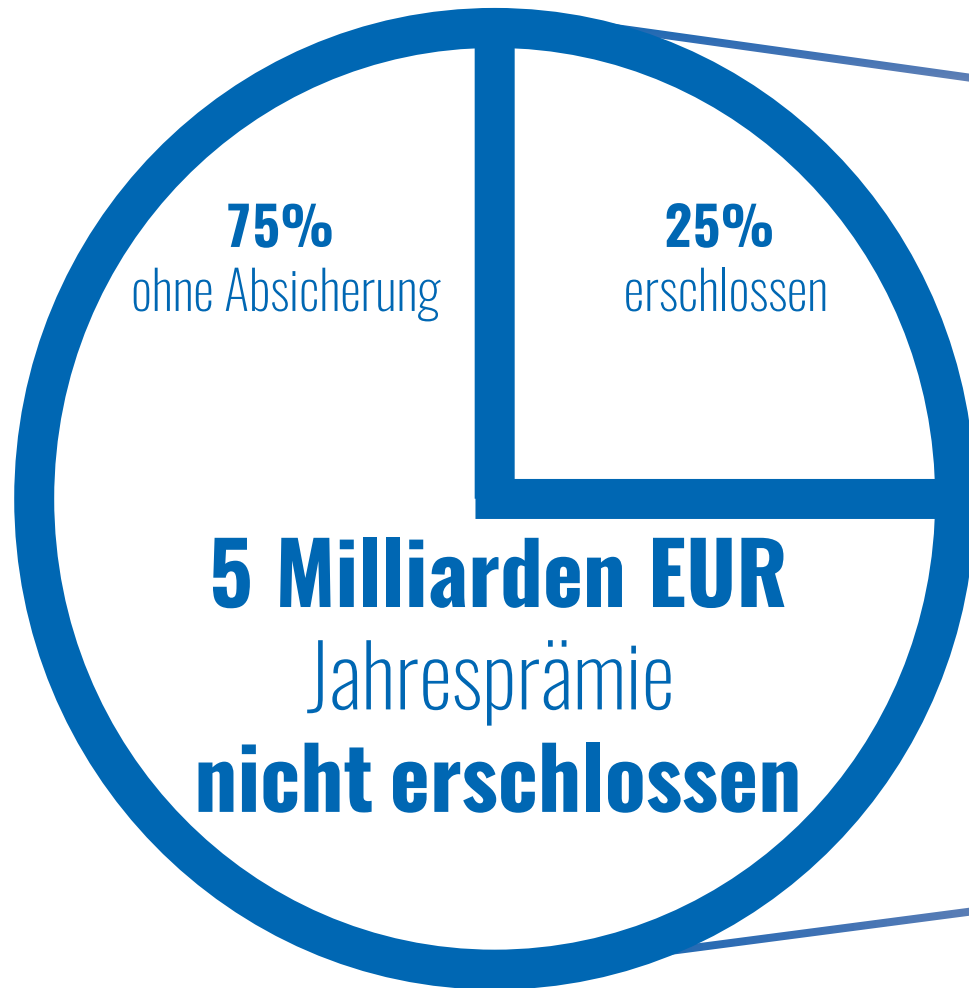
Risikoleben

Hoher Wettbewerb.
Niedrige Beiträge.

Invalidität

(Hohe) Marge.
Hohe Beiträge.

Motivation – Marktsituation „Arbeitskraftabsicherung“



Arbeitskraftabsicherung

42 Mio.
Arbeitskräfte

davon
14 Mio.
unter 35 Jahren

Invalidität

(Hohe) Marge.
Hohe Beiträge.

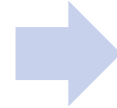
Status Quo – am Beispiel „Arbeitskraftabsicherung“

Das Problem aus Kundensicht...

» Ja, also was ich habe, ich habe **eine Berufsunfallversicherung** abgeschlossen.

Aber es ist auch sehr schwierig mit diesen **tausend Versicherungen**, weil im Endeffekt gibt es immer dann auch **Ausnahmen**, wo das dann nicht greift.

Ich bin jetzt auch am Überlegen, ob ich **vielleicht diese Versicherung doch wieder lasse**. Weil viele, gerade auch Versicherungen, sich damit einfach nur die goldene Nase verdienen wollen.«



... und die Quintessenz

Der Kunde **weiß nicht**, was er kauft

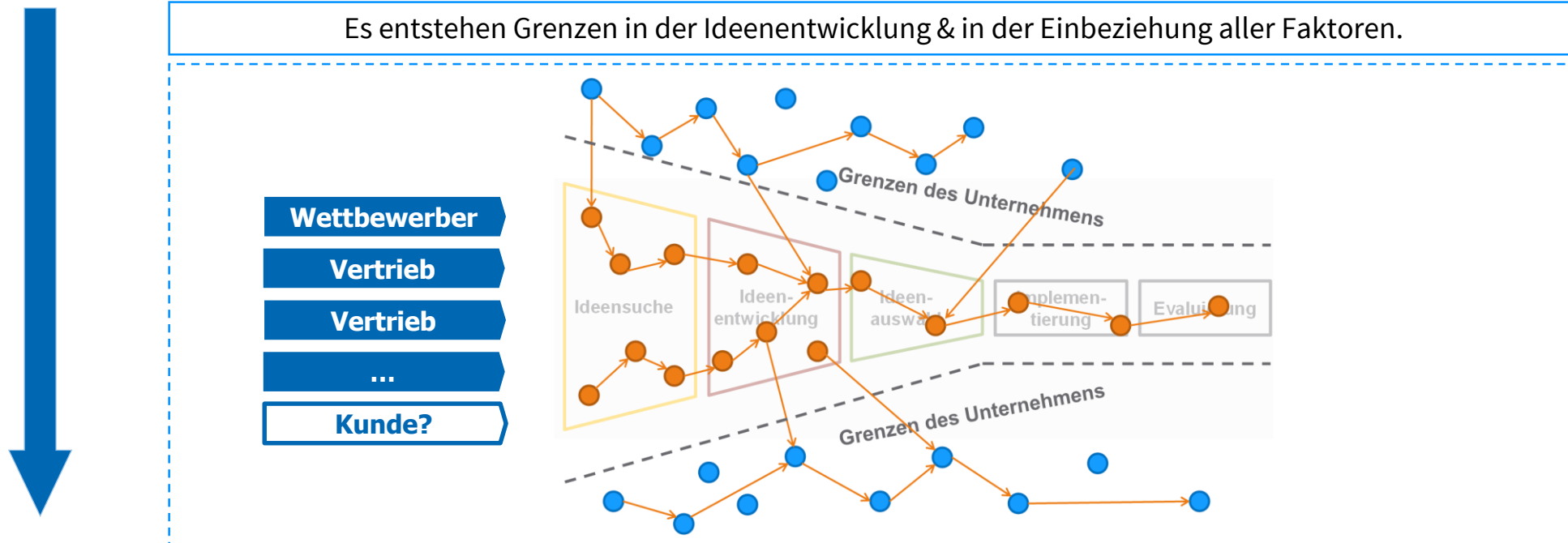
Die Produkte sind so **komplex**, dass Sie **kein** Gefühl der **Sicherheit** vermitteln

Der **Nutzen/Wert** des Produktes wird vom Kunden **nicht erkannt** bzw. vorrangig beim Versicherungsunternehmen gesehen

Status Quo – am Beispiel „Arbeitskraftabsicherung“

Die Kundenbedürfnisse wurden bislang kaum einbezogen.

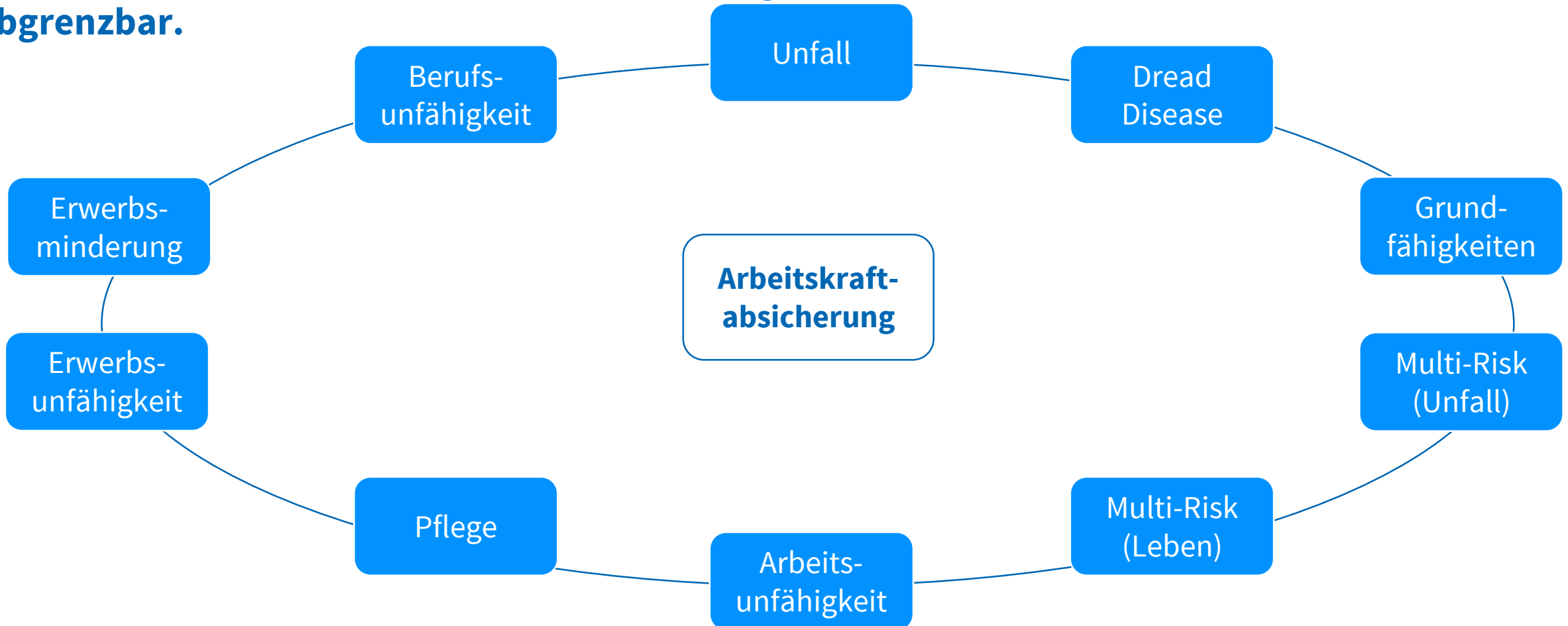
Eine Ursache des Problems: Produktidee & -konzept basieren im Wesentlichen auf dem **Status-Quo des Marktes** und nicht auf den **tatsächlichen Kundenbedürfnissen**.



Daraus resultieren eine Vielzahl von Problemfeldern der Assekuranz und deren Produkte.

Status Quo – am Beispiel „Arbeitskraftabsicherung“

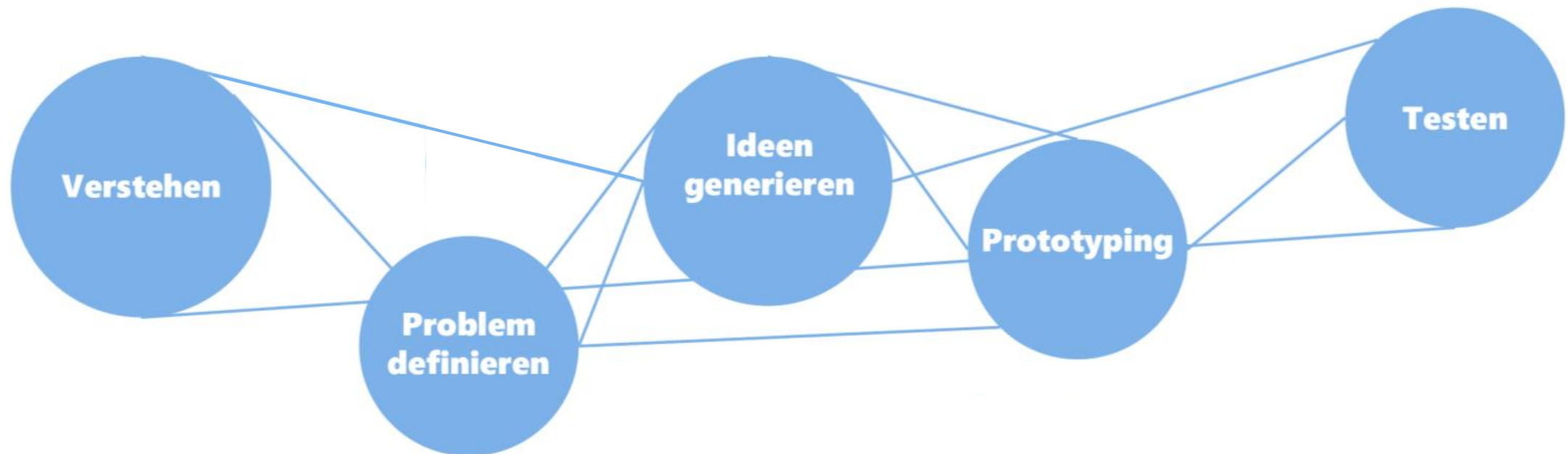
Aktuelle Produkte zur Arbeitskraftabsicherung sind aus Kundensicht schwer voneinander abgrenzbar.



Der Lösungsansatz: **Kundenzentrierte Produktentwicklung**

Kundenzentrierte Produktentwicklung

Überblick Projektvorgehen – Design Thinking



Kundenzentrierte Produktentwicklung

Überblick Projektvorgehen



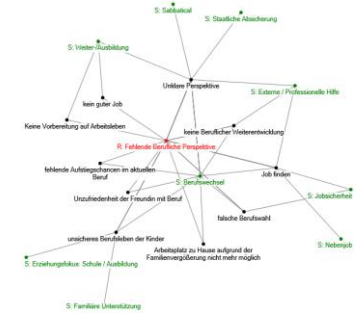
Kundenzentrierte Produktentwicklung



Das Ziel bestimmt die Methode

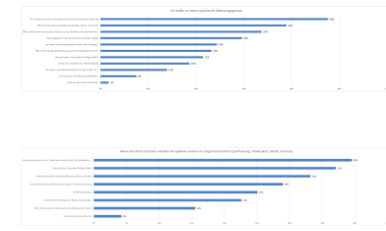
Tiefeninterviews für Breite an Antworten

- zur Feststellung wahrgenommener **Lebenswelten** und deren Ausprägungen
- zur **versicherungsunabhängigen** Befragung geeignet („grüne Wiese“)



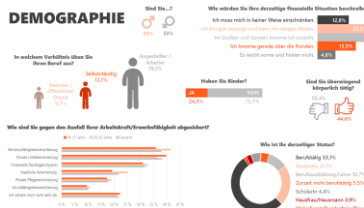
Online-Poll

- zur **repräsentativen** Abfrage von Fragestellungen
- **demosoziografische** Aspekte berücksichtigt
- bspw. zur **Vertestung von Ergebnissen** aus Tiefeninterviews



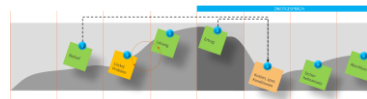
Crowdsourced Innovation

- zur Feststellung von **Schwachstellen** und **Pain Points** des derzeitigen Produkt- und Prozessangebots



Customer / Stakeholder Journey

- zur **Beobachtung von Prozessen** in realitätsnaher Umgebung
- Feststellung der **Stimmungslagen** und **Optimierungsmöglichkeiten** in Prozessen



Beispiel: Endkunden-Interviews

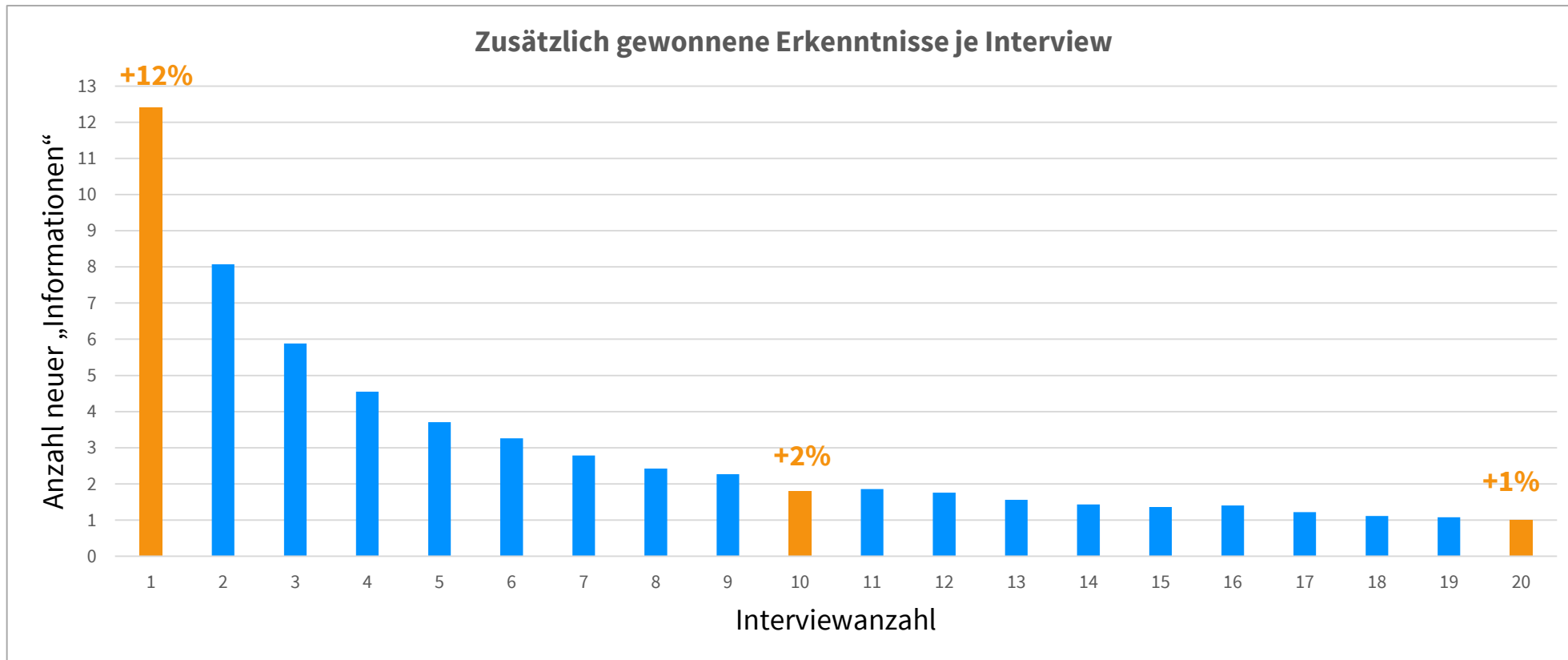


- „Landkarte“ der wahrgenommenen Risiken
- Ausprägungsformen der Risiken
- verbundene Schutzmaßnahmen

Beispiel: Endkunden-Interviews



Wieviel ist genug? Sättigungsanalyse als Lösung

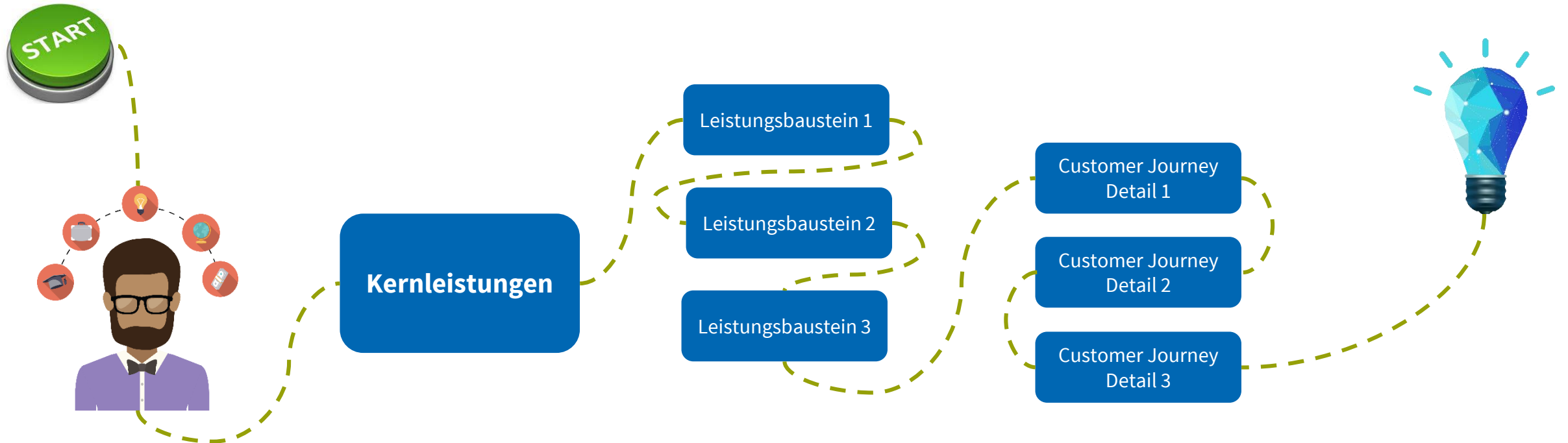


Quelle: Referenzprojekt Versicherungsforen

Beispiel: Design Sprint



„Build your Idea-Rallye“



Beispiel: Design Sprint



„Kern“ des Erfolges: „Evolution“ der (monetären) Kernleistungen

Beispiel: „Werkzeugkasten“ der Arbeitskraftabsicherung

Leistungsauslöser	Berufsunfähigkeit (BU)	Erwerbsunfähigkeit (EU)	Arbeitsunfähigkeit (AU)	Schwere Krankheit (DD)	Verlust von Grundfähigkeiten (GF)	Unfallbedingte Invalidität (UV)
Claim	Hilft, wenn du deinen letzten Beruf nicht mehr ausüben kannst	Hilft, wenn du gar keinen Beruf mehr ausüben kannst	Hilft, wenn du krank geschrieben bist	Hilft, wenn du eine bestimmte schwere Erkrankung hast	Hilft, wenn du bestimmte Fähigkeiten verlierst	Hilft, wenn du als Folge eines Unfalls wesentlich eingeschränkt bist
Anpassbare Faktoren	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungshöhe und -bezug ○ Prognosezeitraum ○ Grad der BU ○ Karenzzeit 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungshöhe und -bezug ○ Prognosezeitraum ○ Karenzzeit 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungshöhe ○ Karenzzeit 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungshöhe ○ Liste der Erkrankungen 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungshöhe und -bezug ○ Liste der Fähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungshöhe und -art ○ Invaliditätsgrad ○ Gliedertaxe
Preisniveau*	100%	Ca. 60%	Ca. 15-25%	Ca. 50%	Ca. 50%	Ca. 10%

*25 jähriger Physiotherapeut, 1000 EUR Monatsrente bis Alter 67; Schwere Krankheit: 100.000 EUR Einmalzahlung

Beispiel: Design Sprint



BU ist nicht gleich BU

Leistungswahlweise: Wenn der aktuelle Bestand zu geringem Niveau nicht mehr ausgefüllt werden kann

Leistungsort: Monatliche Service Einmalzahlung

Leistungshöhe: konstant gestuft relativ zu z.B. Nettowarenwert, ...

Zeitraum: Karenzzeit Leistungsdauer Progressivzeitraum

Grad der BU: ab ... % BU gestuft zwischen ... % und ... % BU

sonstige Anmerkungen/Optionen:

Kundenzentrierte Produktentwicklung

Erfolgskritische Faktoren



Fragen?



Vielen Dank!



Justus Lücke

Geschäftsführer

Versicherungsforen Leipzig GmbH

T +49 341 98 988 251

F +49 173 9018 111

E justus.luecke@versicherungsforen.net

Versicherungsforen Leipzig GmbH | Hainstraße 16, 04109 Leipzig | www.versicherungsforen.net

Referenzen

Referenzen

Flexible Life

Zentrale Fragestellung

Wie muss ein innovatives
Lebensversicherungsprodukt
gestaltet sein, um die
biometrischen Risiken bei den
zunehmend flexiblen
Multigrafien der Kunden
abzusichern?

Projektzeitraum

April – November 2016

Aufwand

45 PT

Projektpartner

Munich RE 

Referenzen

Akzeptanz eines innovativen Rentenversicherungsproduktes

Zentrale Fragestellung

Wie ist die Zustimmung zu einem neu entwickelten Rentenversicherungsprodukt aus Kunden- und Vertriebsicht?

Projektzeitraum

Dezember 2017 –
Februar 2018

Aufwand

30 PT

Projektpartner

Top-5 Lebensversicherer

Referenzen

Innovative Einkommensabsicherung

Zentrale Fragestellung

Wie muss ein Produkt und Prozess der Arbeitskraftabsicherung gestaltet sein, um die aktuellen Kundenerwartungen zu erfüllen?

Projektzeitraum

Mai 2017 - bis heute

Aufwand

72 PT



Referenzen

Prozess- und Produktinnovationen in der Arbeitskraftabsicherung

Zentrale Fragestellung

Wie muss ein Produkt, Service und/oder Prozess der Arbeitskraftabsicherung gestaltet sein, um die aktuellen Kundenerwartungen zu erfüllen?

Projektzeitraum

August 2018 - Oktober 2018

Aufwand

48 PT

Projektpartner

// **HANNOVERSCHE**