

# **Kundenzentrierte Produktentwicklung – Passen innovative Methoden und Lebensversicherung zusammen?**

Justus Lücke, qx-Club

---

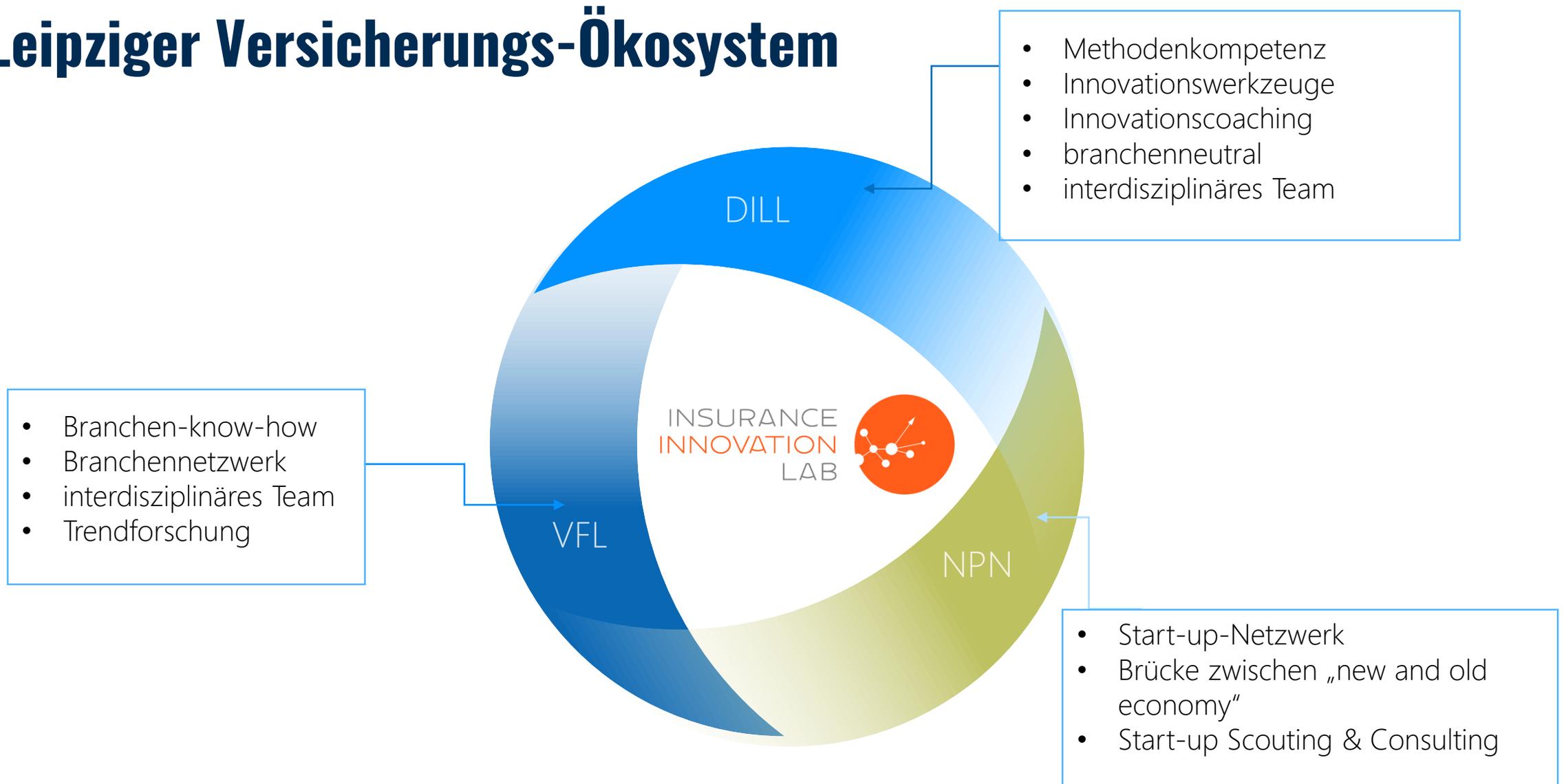
Berlin, 03. Dezember 2018

# Agenda

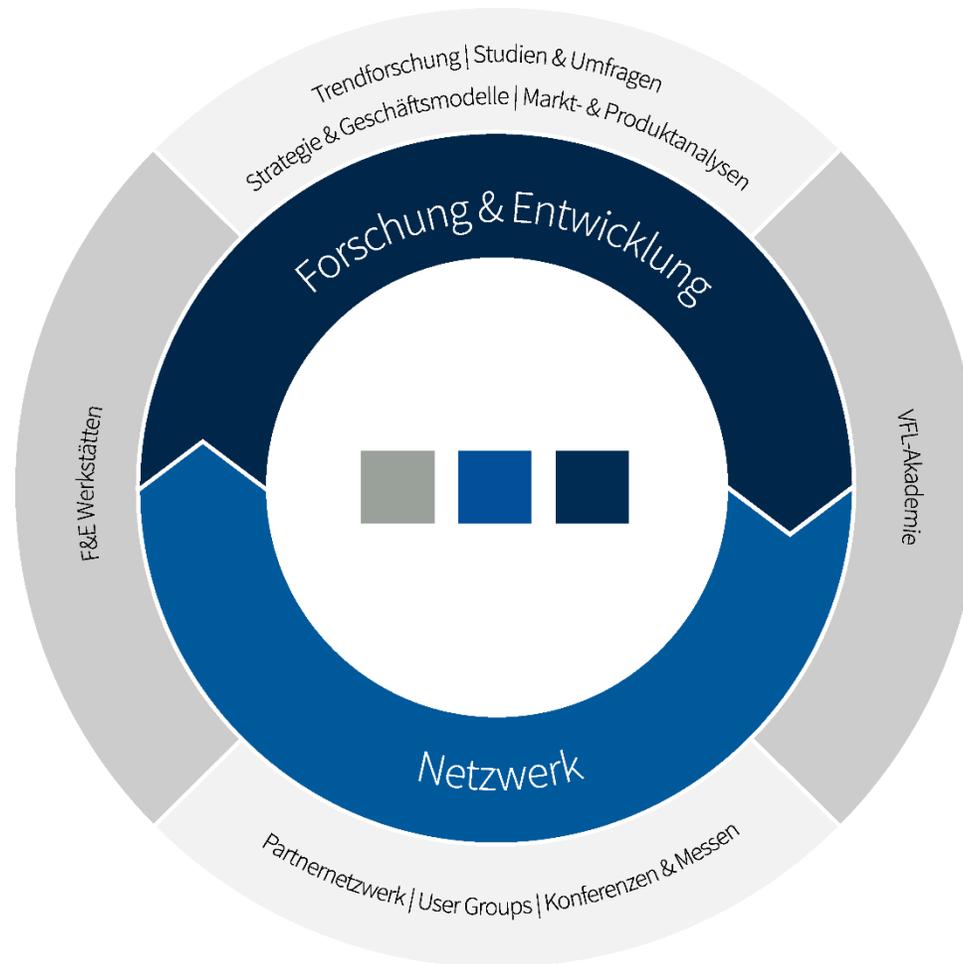
- Das Leipziger Versicherungs-Ökosystem
- Warum überhaupt den Kunden einbinden?
- Kundenzentrierte Produkt-/Prozessentwicklung
- Q&A

# 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.

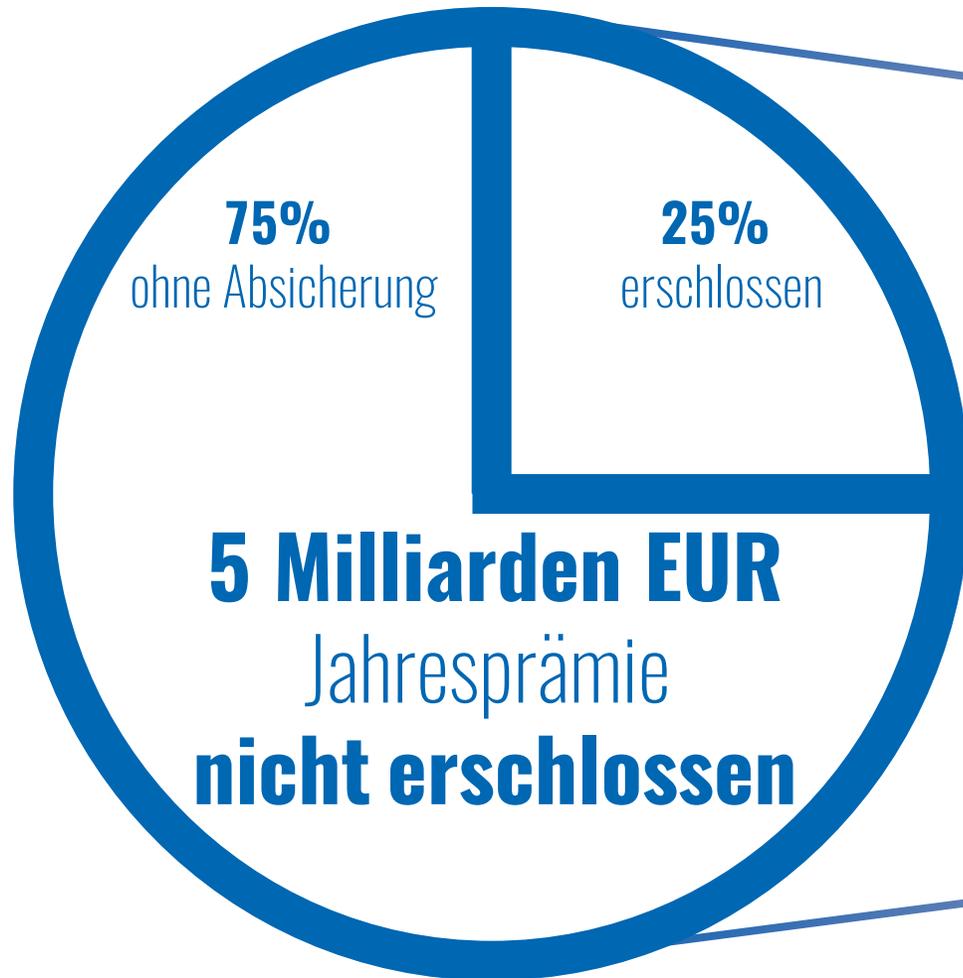
### Risikoleben

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.

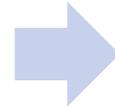
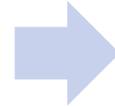
# Status Quo – am Beispiel „Arbeitskraftabsicherung“

## 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

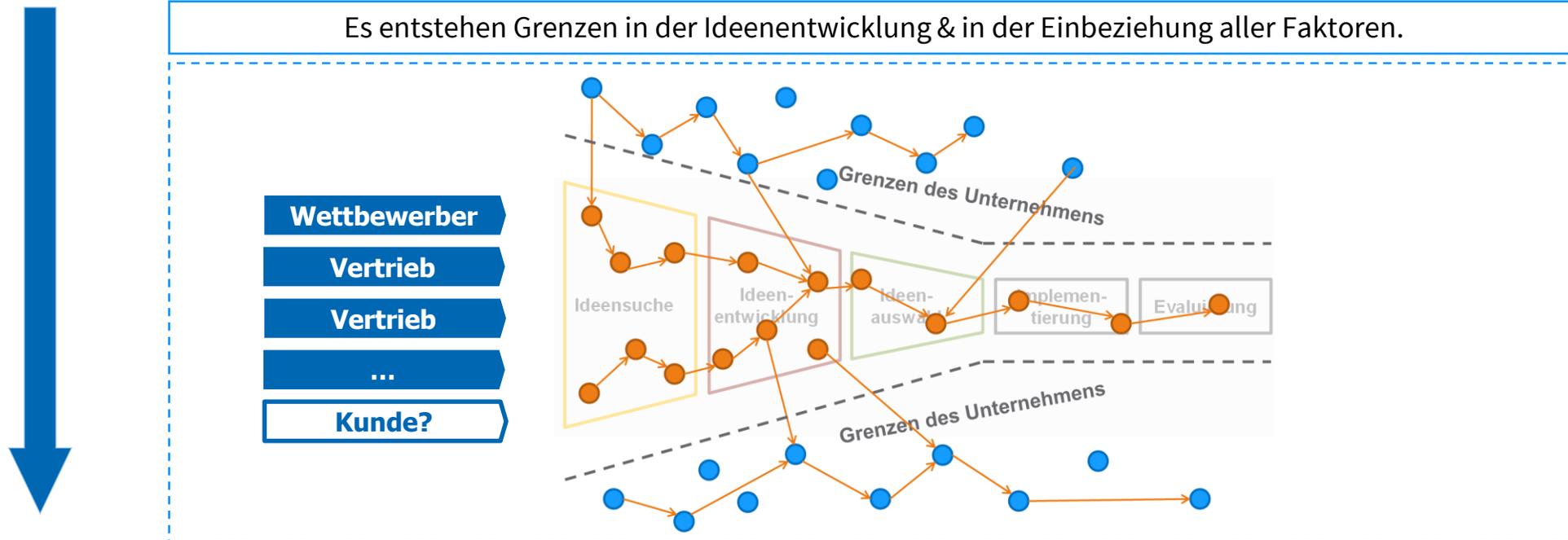
Die Produkte sind so **komplex**, dass Sie **kein** Gefühl der **Sicherheit** vermitteln

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.

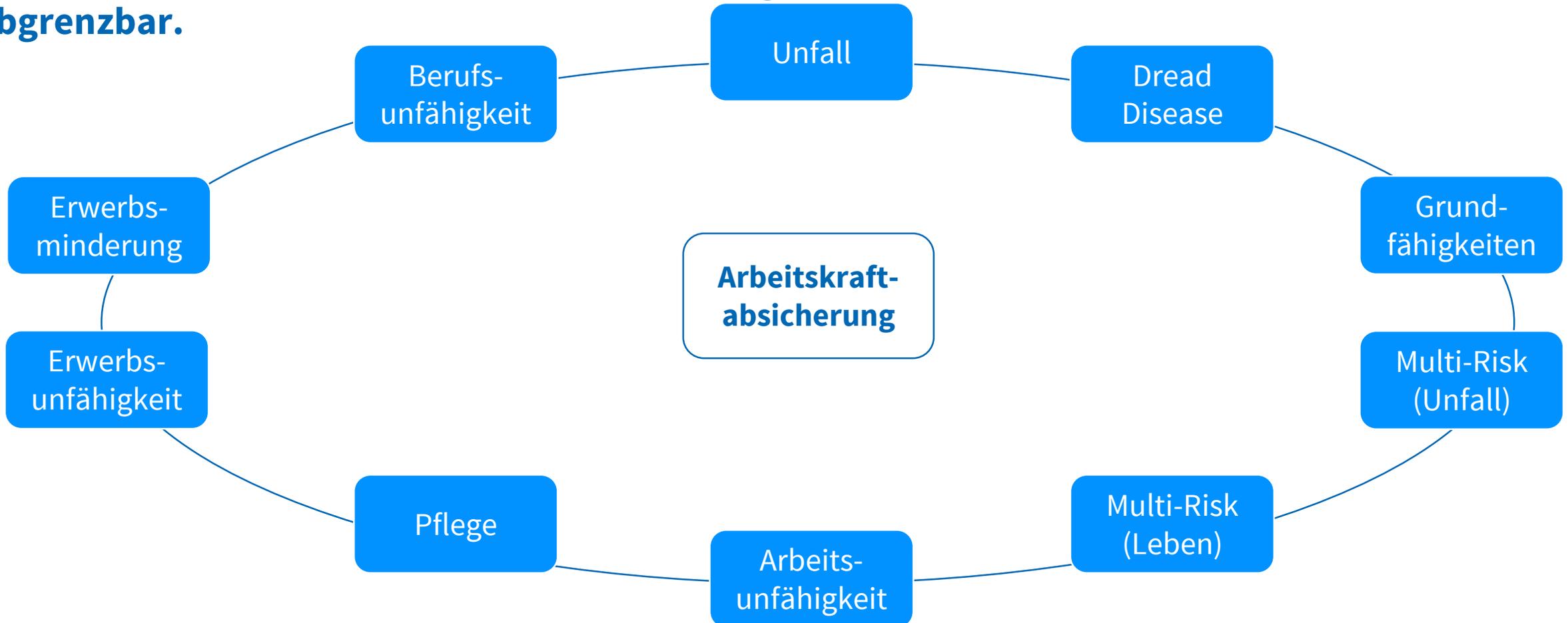
Eine Ursache des Problems: Produktidee & -konzept basieren im Wesentlichen auf dem **Status-Quo des Marktes** und nicht auf den **tatsächlichen Kundenbedürfnissen**.



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

# Status Quo – am Beispiel „Arbeitskraftabsicherung“

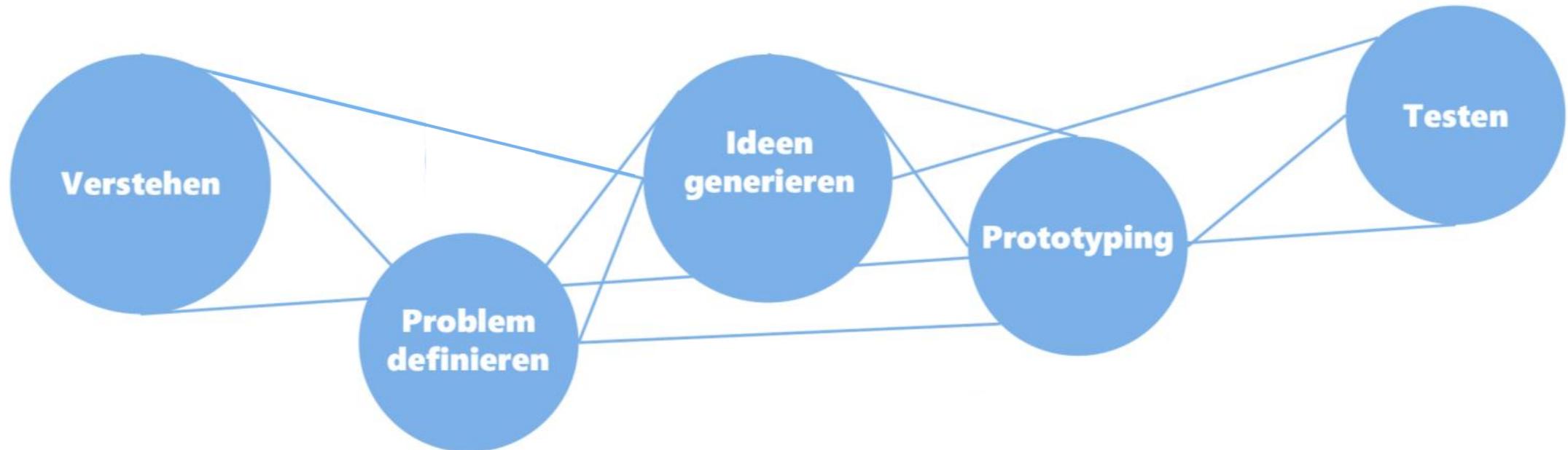
Aktuelle Produkte zur Arbeitskraftabsicherung sind aus Kundensicht schwer voneinander abgrenzbar.



# Der Lösungsansatz: **Kundenzentrierte Produktentwicklung**

# Kundenzentrierte Produktentwicklung

## Überblick Projektvorgehen – Design Thinking



# Kundenzentrierte Produktentwicklung

## Überblick Projektvorgehen





# Beispiel: Endkunden-Interviews

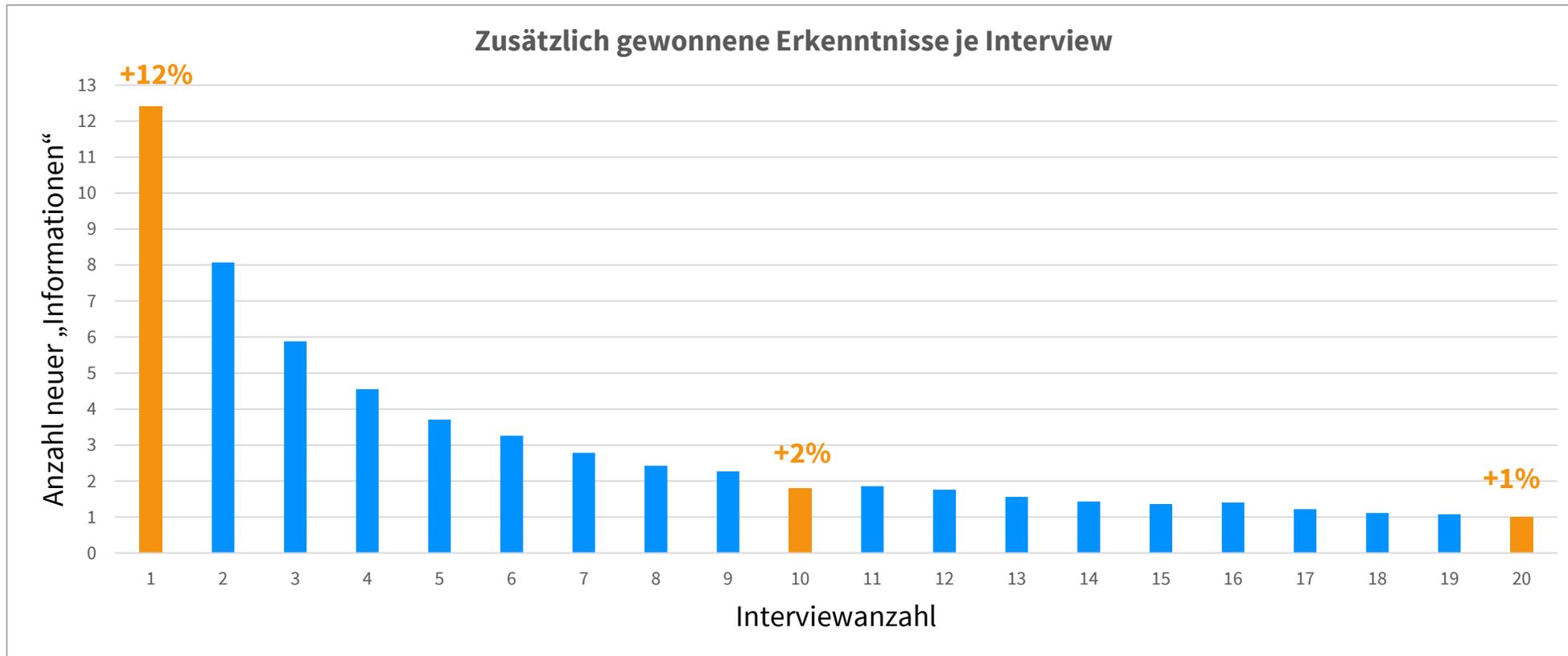


- „Landkarte“ der wahrgenommenen Risiken
- Ausprägungsformen der Risiken
- verbundene Schutzmaßnahmen

# Beispiel: Endkunden-Interviews



## Wieviel ist genug? Sättigungsanalyse als Lösung

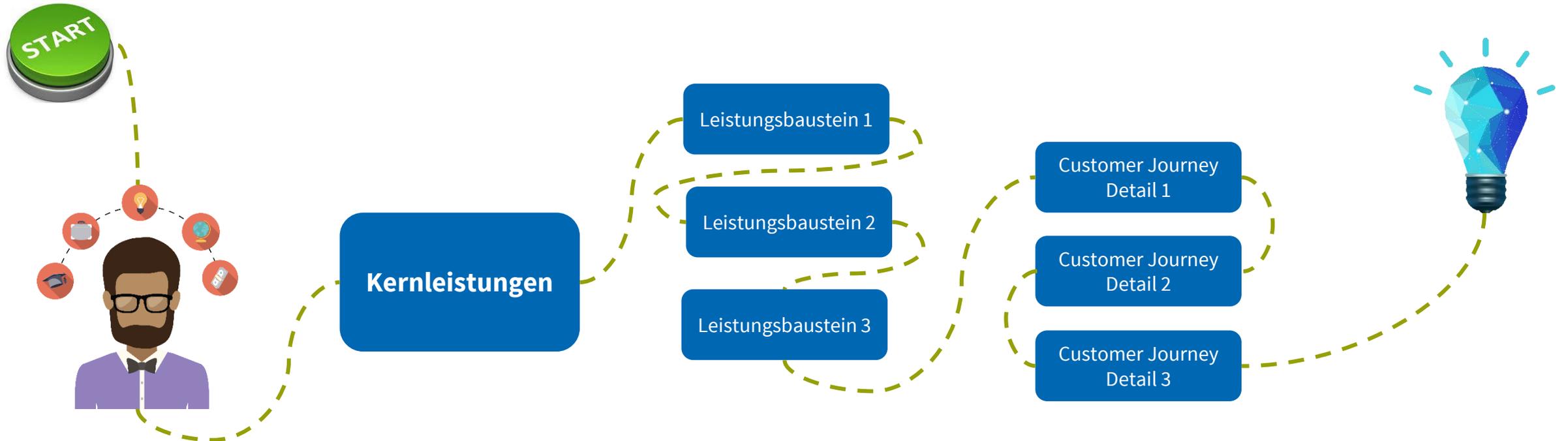


Quelle: Referenzprojekt Versicherungsforen

# 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"> <li>○ Leistungshöhe und -bezug</li> <li>○ Prognosezeitraum</li> <li>○ Grad der BU</li> <li>○ Karenzzeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leistungshöhe und -bezug</li> <li>○ Prognosezeitraum</li> <li>○ Karenzzeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leistungshöhe</li> <li>○ Karenzzeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leistungshöhe</li> <li>○ Liste der Erkrankungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leistungshöhe und -bezug</li> <li>○ Liste der Fähigkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leistungshöhe und -art</li> <li>○ Invaliditätsgrad</li> <li>○ Gliedertaxe</li> </ul>
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 Rendite  Einmalzahlung

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

Zeitraum:  Kennzahl .....  Leistungswahlweise .....  Progressivitätswahl .....

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

sonstige Anmerkungen/Optionen:

# Kundenzentrierte Produktentwicklung

## Erfolgskritische Faktoren



„Commitment“



Mitarbeiter-  
Mindset



Mitarbeiter-  
einbindung

# 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](mailto:justus.luecke@versicherungsforen.net)

**Versicherungsforen Leipzig GmbH** | Hainstraße 16, 04109 Leipzig | [www.versicherungsforen.net](http://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**