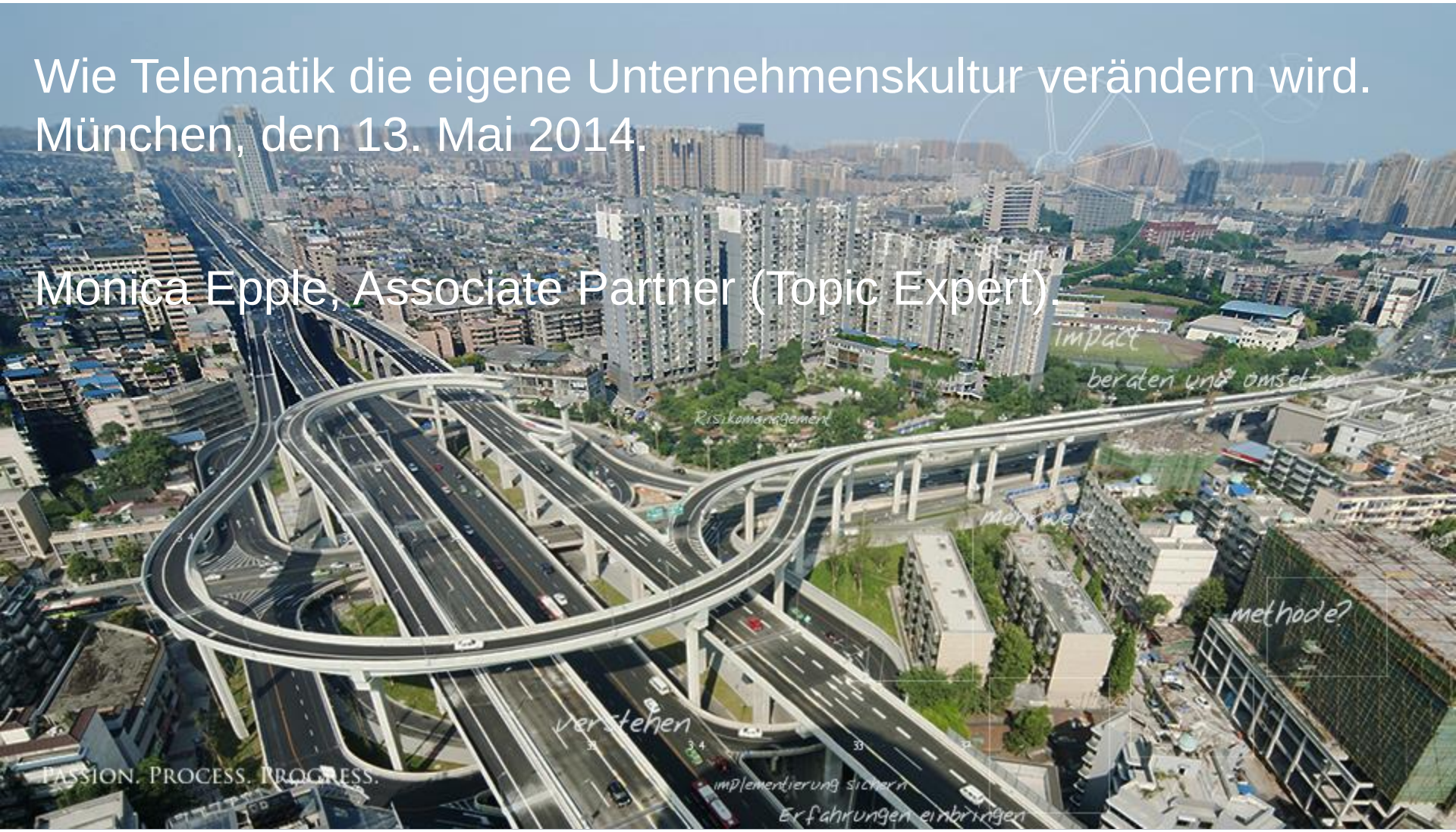
SOLUTIONPROVIDERS
MANAGEMENT CONSULTING

Wie Telematik die eigene Unternehmenskultur verändern wird.
München, den 13. Mai 2014.

Monica Epple, Associate Partner (Topic Expert).



Agenda.

1 Portrait Solution Providers

2 Definitionen

3 Transformation

4 Veränderungen im Detail

5 Anhang

Agenda.

1 Portrait Solution Providers

2 Definitionen

3 Transformation

4 Veränderungen im Detail

5 Anhang

Solution Providers - Firmenprofil.

Dienstleistung

Organisation

Bereichsstrategie	Business & IT Architektur
Produktmanagement	System & Standard Software Evaluation
Prozessmanagement	Service Provider Evaluation
Change Management	Standard Software Einführung

Business — Technologie

Branchen

- Banken
- Erstversicherer
- Krankenversicherer und Leistungserbringer
- Rückversicherer

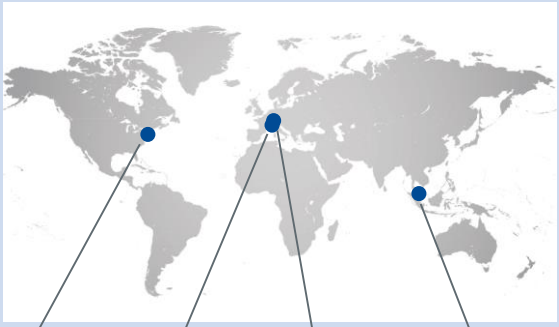
Reputation

Das Gütesiegel bestätigt, dass unsere Management- und Lösungskompetenzen regelmäßig zum Erfolg unserer Kunden beitragen.

Methode

Zur erfolgreichen Erarbeitung von Konzepten und zur zielorientierten Realisierung von Projekten wendet Solution Providers die selbst entwickelte ***SPEED**method*® an.

Standorte



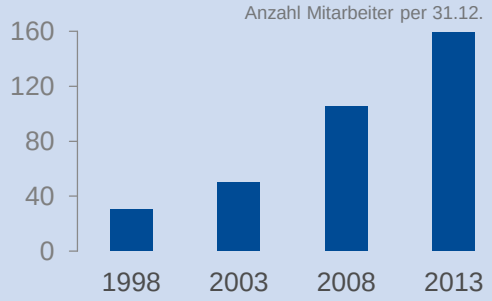
Kernwerte

Passion.
Wir sind mit Leib und Seele engagiert.

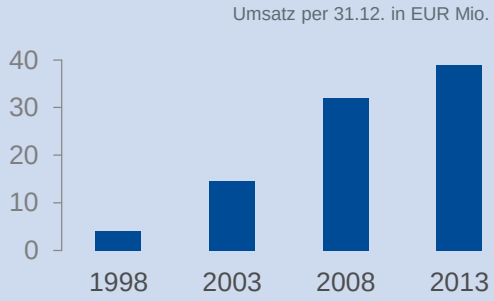
Process.
Mit Expertise und Methodik führen wir den Kunden immer zum Ziel.

Progress.
Wertschöpfung führt zu Wertschätzung, führt zu Wertschöpfung.

Team



Erfolg



Expertise in Sachen Telematik & Erstversicherung / Assistance.

Telematik & Infrastruktur

- Langjährige Expertise auf dem Gebiet von eCall und Telematik
- Kenntnisse über Technologie, Infrastruktur und Anbieter
- Projekterfahrung bezüglich Evaluierung von Nachrüstgeräten, Erschliessung von Testfeldern sowie der Anbindung an Back-End-Systeme und andere IT-Lösungen.

Experten

- Produkt- und Pricing-Team mit 11 Mitarbeitern mit einschlägiger Projekt- und Linienerfahrung
- Team mit ehemaligen Produktmanagern aus der Assekuranz (Kfz u.a.), welche im Rahmen ihrer Tätigkeit bei Versicherern Telematikprodukte entwickelt haben
- Aktive Mitarbeit im eCall Projekt der EU

Netzwerk

- Kooperationen und Verbindungen zu allen Stakeholdern (Verbände wie GDV Deutschland und SVV Schweiz, EU, Geräte-Anbieter, Automobilindustrie, Fachanwälte für Datenschutz, Marktforscher, Automobilclubs, Sachverständige u.a.)

SOLUTIONPROVIDERS
MANAGEMENT CONSULTING

Non-life Business

- Projekterfahrungen im Non-life-Bereich
- Erstellung von Machbarkeitsstudien
- Kfz-Projekte – Wachstumsstrategien, Produktentwicklung, Pricing, Produktumsetzung
- Projektmanagement & Business-Analyse
- Modellierung von Produktentwicklungs- und Pricing-Prozessen

Assistance

- Projekterfahrungen bei Assisteuren
- Entwicklung von Strategien und Handlungsoptionen für Assisteure
- Aufbau einer Infrastruktur für die Schadenaufnahme und –abwicklung zwischen Versicherer und Assisteur einschliesslich der Integration in bestehende IT-Landschaften

Methode und Struktur

- Das spezifische Projektvorgehen ***SPEED**method*® sorgt für Struktur und Systematik
- Bereitstellung von Vorlagen für telematik-spezifische Prozesse

Agenda.

1 Portrait Solution Providers

2 Definitionen

3 Transformation

4 Veränderungen im Detail

5 Anhang

Begriffe rund um Telematik.

Telematik - Verkehrstelematik

Telematik ist eine Kombination aus Telekommunikation und Informatik.

Verkehrstelematik bzw. der international gebräuchliche Begriff ITS (Intelligent Transport Systems) bezeichnet das Erfassen, Übermitteln, Verarbeiten und Nutzen verkehrsbezogener Daten mit dem Ziel der Organisation, Information und Lenkung des Verkehrs unter Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien.
Die Einsatzgebiete der Verkehrstelematik beim Versicherer sind vielschichtig

Pan european oder gesetzlicher eCall (Emergency Call)

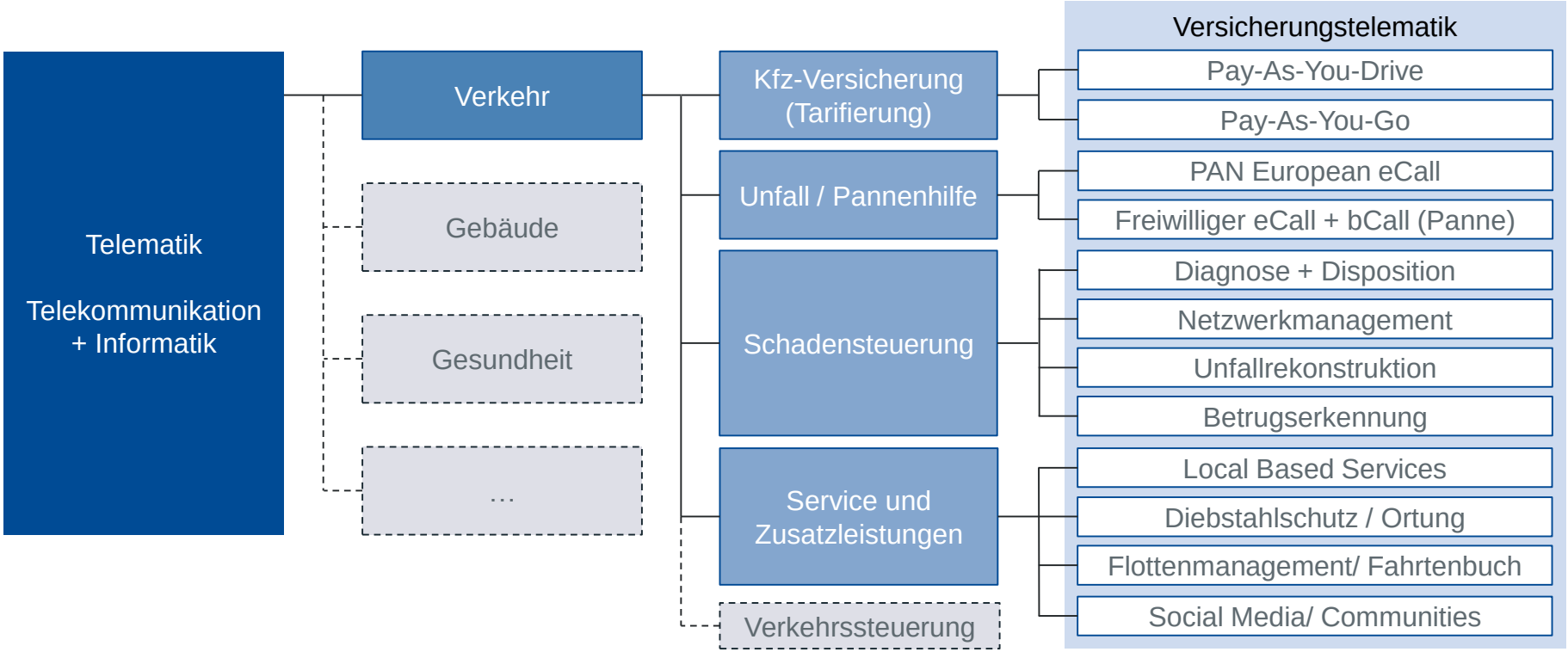
Bei eCall handelt es sich um ein von der EU geplantes automatisches Notrufsystem für KFZ, das ab Oktober 2015 verpflichtend in alle neuen Modelle von Pkw und leichten Nutzfahrzeugen eingebaut werden muss. Das Notrufsystem meldet einen Unfall automatisch an die einheitliche europäische Notrufnummer 112. Daneben kann der Notruf auch manuell ausgelöst werden. Von der Rettungsleitstelle (112) wird versucht, eine Spracheverbindung in das Fahrzeug aufzubauen.

Third Party Services

Telematik-Dienstleistungen (s.o.), die von privaten Organisation wie Herstellern, Versicherern, Assisteuren, Automobilclubs etc. angeboten werden. Verbreitete Services am Markt sind:

- Freiwilliger eCall bzw. „Road Side Assistance“: entspricht inhaltlich dem pan european eCall mit Zusatzleistungen wie Schadensteuerung und Assistance-Leistungen
- bCall (Breakdown Call): bezieht sich auf das beschädigte Fahrzeug; umfasst z.B. Pannenhilfe, Assistance-Leistungen

Einsatzgebiete der Versicherungstelematik.



Stakeholder der Versicherungstelematik

Versicherungen	Kunden	Automobilhersteller / Händler	Telematikanbieter (Technologie, Services)
Assisteure	Regulierung / Verband	Neue Marktteilnehmer	Telekommunikations-anbieter

Unternehmenskultur.

Wie ein Image eines einzelnen Unternehmens bzw. einer Branche entsteht.

Definition nach Gabler Wirtschaftslexikon

- Grundgesamtheit gemeinsamer Werte, Normen und Einstellungen, welche die Entscheidungen, die Handlungen und das Verhalten der Organisationsmitglieder prägen.
- Die Unternehmenskultur bildet den handlungsprägenden Rahmen.
- Die Handlungen einer Organisation bilden zugleich die Beobachtungsfläche für Mitglieder der eigenen Organisation (Führungskräfte und Mitarbeiter) sowie Dritte (Kunden, Banken, Politik) und tragen maßgeblich zur Wahrnehmung, zum Fremdbild (Image) und damit zur Reputation bei.

Fragestellungen für die Präsentation

- Wie ändern sich Tätigkeiten, Rollen und Anforderungsprofile von Mitarbeitern (einschliesslich Führungskräfte und der Geschäftsleitung) durch Telematik?
- Wie ändert sich das Selbstverständnis?
- Welche Auswirkungen sind auf die Kundenbeziehung zu erwarten?

Agenda.

1 Portrait Solution Providers

2 Definitionen

3 Transformation

4 Veränderungen im Detail

5 Anhang

Der PAN European eCall ist ein entscheidender Treiber.

Eine offene Datenschnittstelle und die Wahlfreiheit des Kunden sind entscheidend dafür, wie sich das Geschäftsmodell des Versicherers in Zukunft entwickeln wird.

Regelung Gesetzgeber

Inhalt und Ziel	▪ Ab 10/2015 verpflichtender Einbau von Notrufsystemen durch Fahrzeughersteller ▪ EU-weit schnellere Hilfe am Unfallort ➔ Reduktion von Verletzungsgrad und Minimierung der Unfalltoten
Ablauf	▪ Automatische und manuelle Meldung aus dem Fahrzeug heraus an Notrufzentrale nach Unfall oder Panne ▪ Übermittlung «Minimum Set of Data» (Unfallort, -zeit, Fahrzeugdaten etc.) über zentrale Nummer 112 an Leitstelle

Impact auf den Versicherer

	Impact
Risiken	▪ Bei fehlendem Datenzugriff werden Teilbereiche des Versicherers wie Vertrieb und Schaden nach 2015 zunehmend durch den Hersteller dominiert
Chancen	▪ Parallel zum PAN European eCall wird es noch ca. 10 - 15 Jahre den privaten / freiwilligen eCall mit direktem Einfluss durch den Versicherer geben ▪ Versicherer, die bereits Erfahrung in Telematik besitzen, weisen Wettbewerbsvorteile auf

Schlussfolgerungen

- Rechtzeitigen Positionierung des Versicherers
- Analyse von Handlungsoptionen
- Aufbau von Kompetenz und Expertise

Roadmap des Erstversicherers.

Vision & Glaube	Erfahrung & Expertise	Transformation

Deutschland

Viele VUs

????

???

HUK, R+V, AXA, direkt Versicherung, Allianz, VHV Versicherungen, ÖSA Versicherungen

Projekt Phase 1 (2 – 3 Jahre)				Projekt Phase 2 (Jahre)	Launch (> 5 J.)
Screening	**Test 1**	**Test 2……n**	**Evaluation**	**Pre-Launch**	**Launch**
▪ Technologie ▪ Pre-Test ▪ Produkt-Design	▪ Belegschaft, Vertrieb, friendly user ▪ >= 200 Boxen	▪ Ausgewählte VN ▪ >= 200 Boxen	▪ Aktuarielle Aus-wertungen ▪ Risikobedarf ▪ Pricing	▪ Produkt mit «Telematik-Merkmalen» ▪ Zielgruppe ▪ >=1000 Boxen	▪ Telematik-produkt mit Telematiktarif

Roadmap für die Einführung von Telematikprodukten

Ausland

AXA winterthur, alka, Allianz Suisse, UNIQA, insure the box, PROGRESSIVE, Allstate, SAI Gruppo Fondiaria

Agenda.

1 Portrait Solution Providers

2 Definitionen

3 Transformation

4 Veränderungen im Detail

5 Anhang

Die Wertschöpfungskette des Erstversicherers.

Telematik wird die Prozesse verändern und damit auch das Rollenverständnis.

Value Chain	Produktentwicklung Marketing	Vertrieb Underwriting	Kunden-betreuung	Schaden
Status Quo und Trends	✓ Fokus Unternehmersicht ✓ Kundenorientierung nicht stark ausgeprägt ✓ Zunehmende Tendenzen für Segmentierung und ✓ Modularität von Produktbausteinen	✓ Zunahme der Bedeutung des Internetvertriebs sowie Einbindung von Social Media ✓ Trend zum Multi-Channeling ✓ Verstärkte Risikoselektion mit externen Merkmalen	✓ Wenig Touch-Points im Customer-Life-Cycle: z.B. Änderungen wie Umzug, Heirat ✓ Cross-Selling eher unterentwickelt ✓ Laufende Sanierungsprogramme durch Kostendruck	✓ Schadenmeldung nach Eintritt des Ereignisses ✓ IT-Landschaft durch Medienbrüche geprägt ✓ Massnahmen zur Kostensenkungen und Missbrauchsbe-kämpfung rücken stärker in Fokus
Implikationen aus Telematik	✓ Neue Basis für Risikomodelle ✓ Integration des Customer Value in Produktentwicklung: Bedürfnisse – Akzeptanz - Zahlungsbereitschaft	✓ Vertrieb wird mit technischen Fragestellungen und Big Data konfrontiert ✓ Kundenorientierung	✓ Telematik generiert neue Touch-Points: Aktionen durch Versicherer gefordert	✓ Neuer Kanal für Schadenmeldung und –abwicklung ✓ Schadenmeldung in «realtime» ✓ Neue Daten und Informationen

Vision Schadensteuerung mit Telematik und eCall.

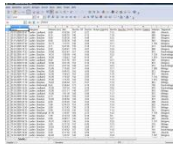
Das Handling von Daten gilt als Erfolgsfaktor für die Entwicklung von Services rund um den Kunden. Das Handwerkszeug will frühzeitig erlernt sein. .

Unfall

Meldung aus der «Box»

Aufnahme

Steuerung & Reparatur



Big Data

Potenziale und Anforderungen an eine künftige Schadensteuerung

Schadenmeldung	Schadenaufnahme	Steuerung	Regulierung	Nachgelagerte Aktivitäten
✓ M2M-Communication ✓ Realtime ✓ Standardisierter Datensatz ✓ Ergänzende Informationen via App (z.B. Fotos vom beschädigten Fahrzeug)	✓ Triagierung – Skill-Based-Routing ✓ Automatisierte Prüfung Deckungsschutz und Haftung ✓ Betrugserkennung ✓ Remote Diagnose	✓ Werkstattsteuerung ✓ Netzwerk-Management ✓ Zusatzservices ✓ Local Based Services ✓ 24/7 Zugang	✓ Reparatur – ggf. Reparatur by Remote ✓ Leistung ✓ Regressierung ✓ Cross-Selling ✓ Vertragsanpassung	✓ Auswertung der Daten zum Zwecke der verbesserten: ✓ Unfalldiagnose ✓ Produkt-entwicklung ✓ Service ✓ Fahrzeug-technik…..

Auswirkungen von Telematik für das Schadenmanagement.

Der Transformationsprozess soll am Beispiel des Schadenmanagement aufgezeigt werden.

Meldeprozess

Meldung aus der «Box»

1. REALTIME
2. INTELLIGENTE DATEN

- Verantwortung der Geschäftsleitung
- Veränderungen in der Unternehmens-kommunikation
- Rechtzeitiger Aufbau von Expertise im Unternehmen

1 REALTIME

- Meldung bei Eintritt des Schadens ➔ Versicherer erlebt den Schadenfall/ Notfall mit
- Chance: Leben retten bedeutet neue Art von «Verantwortung»
- Hilfemassnahmen und Schadensteuerung erlangen hierdurch eine neue Dimension
- Verfügbarkeit von 24h/ 7 wird Standard ➔ Outsourcing an Partner wie Assistance-Gesellschaften
- Neue Kompetenzen und Skills sind gefragt wie Netzwerksteuerung und technische Betreuung ➔ Outsourcing und strategische Kooperationen gewinnen weiter an Bedeutung

2 Intelligente Daten

- Big Data wird Realität
- Neuer Kanal: M2M:
  - Integration in Anwendungsarchitektur
  - Sprache möchte erlernt sein: Signale verstehen und die korrekten Massnahmen einleiten
- Intelligente Daten verändern Berufsbilder in der Versicherungswirtschaft:
  - Jurist «Quo vadis»
  - Sachverständiger «Quo vadis»
  - Neu: Technologie-Manager

Agenda.

1 Portrait Solution Providers

2 Definitionen

3 Transformation

4 Veränderungen im Detail

5 Anhang

Versicherungstelematik im Detail.

Die einzelnen Anwendungsgebiete der Versicherungstelematik ermöglichen sowohl dem Versicherungsnehmer als auch dem Versicherer deutliche Mehrwerte.

Kfz-Versicherung (Tarifierung)	Pay-As-You-Drive	Die zu zahlende Versicherungsprämie der Kfz-Versicherung richtet sich nach der Fahrweise des Versicherungsnehmers.
	Pay-As-You-Go	Die zu zahlende Versicherungsprämie der Kfz-Versicherung richtet sich nach der zurückgelegten Fahrtstrecke des Versicherungsnehmers.
Unfall / Pannenhilfe	PAN European eCall	Der von der EU vorgeschriebene PAN European eCall löst im Fall eines Unfalls einen automatischen Notruf an die Rettungsleitstellen aus.
	Freiwilliger eCall + bCall (Panne)	Der freiwillige eCall sowie der bCall werden von Automobilherstellern und Versicherungen angeboten, um erweiterter Services zu bieten.
Schadensteuerung	Diagnose + Disposition	Mit Hilfe von Daten zum Hergang und Schadenausmass können gezielte Massnahmen zur Hilfeleistung und Schadenbehebung durgeführt werden.
	Netzwerkmanagement	Kommunikation und elektronischer Austausch mit Partnern wie Abschleppdienste, Werkstätten und andere Service-Provider.
	Unfallrekonstruktion	Mithilfe der aufgezeichneten Fahrtdaten kann der Hergang und damit die Verantwortlichkeiten eines Unfalls rekonstruiert werden.
	Betrugserkennung	Mit Hilfe aufgezeichneter Daten können Darstellungen durch Unfallbeteiligte überprüft und einem Betrugsversuch vorgebeugt werden.
Service und Zusatzleistungen	POI / Geotagging / Fahrtenbuch	Hinweise auf Sehenswürdigkeiten, Informationen aufgrund aktueller Positionsdaten und Fahrtenbücher bieten dem Fahrer einen Mehrwert.
	Diebstahlschutz / Ortung	Im Falle eines Diebstahls kann das Fahrzeug komfortabel geortet werden und die Aufklärung bzw. das Wiederfinden maßgeblich unterstützen.
	Flottenmanagement	Die Überwachung und Steuerung der Unternehmensflotte kann mithilfe geeigneter Hardware erfolgen.

info@mailsp.com
www.solutionproviders.com

SOLUTIONPROVIDERS
MANAGEMENT CONSULTING

Solution Providers Schweiz AG
Management Consulting
Neugutstrasse 89
CH-8600 Dübendorf/Zürich
Phone +41 44 802 2000

Solution Providers Deutschland GmbH
Management Consulting
Arndtstrasse 23
D-22085 Hamburg
Phone +49 40 22 622 9560

Solution Providers Singapore Pte. Ltd.
Management Consulting
8 Shenton Way
#46-01 AXA Tower
Singapore 068811
Phone +65 6229 5770

PASSION. PROCESS. PROGRESS.