München | 13. Mai 2014

Peter Bornschein
Leiter Markt- & Produktentwicklung, ROLAND Assistance

Chancen und Risiken von Kfz-Telematik in der Versicherungswirtschaft

ROLAND ASSISTANCE

Agenda

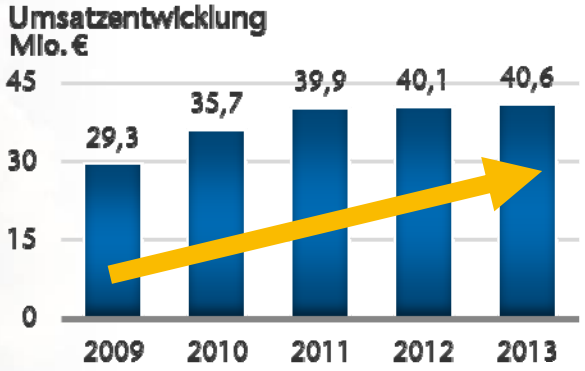
1 Vorstellung ROLAND Assistance

2 Einleitung

3 Chancen für die Versicherungswirtschaft

ROLAND Assistance – Auf einen Blick

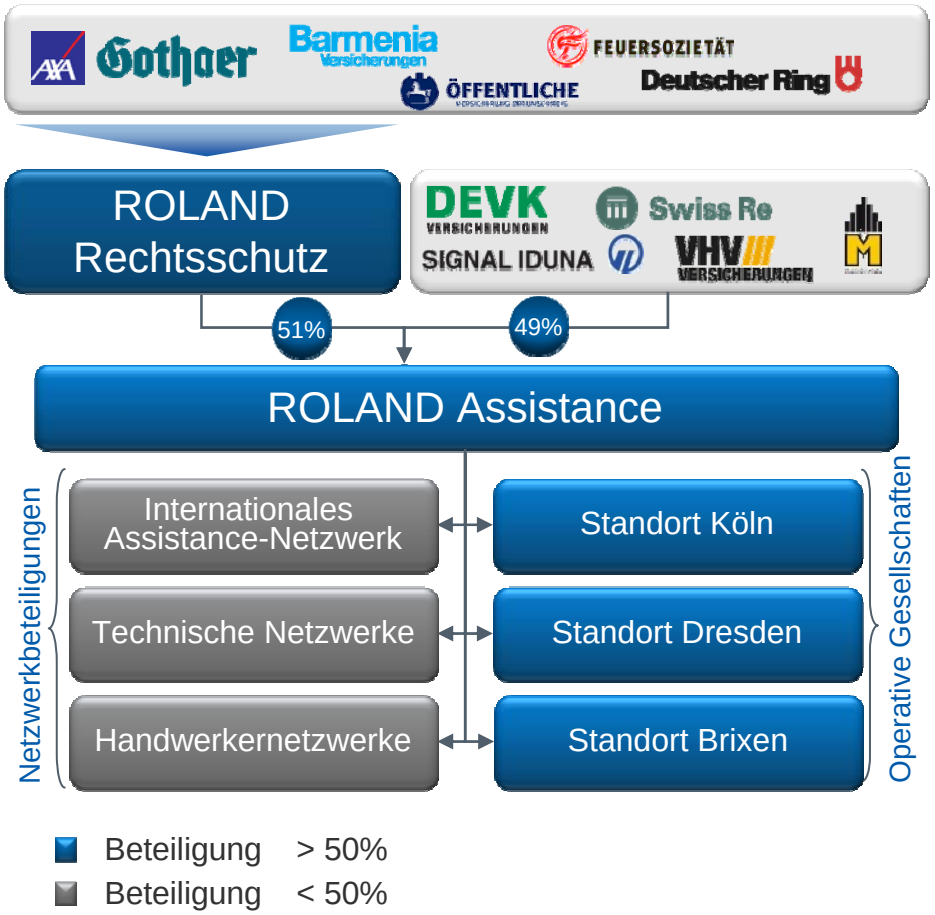
Spezialist für Service- & Dienstleistungslogistik im ROLAND-Konzern



- 40,6 Mio. € Umsatz
- 2,7 Mio. Telefonanrufe p.a.
- 800.000 Leistungsfälle p.a.
- 170 Auftraggeber
- 30 Mio. Kunden
- 520 Mitarbeiter

ROLAND Assistance – im Gefüge der Unternehmensgruppe

ROLAND Assistance – Struktur und Strategische Geschäftseinheiten



ROLAND Assistance

Automotive
- Kfz-Schutzbriefkonzepte
- Schadenmanagement
- Flottenmanagement
- Roadside Assistance

Life Services
- Reise- und Transportlogistik
- VIP- & Concierge-Services
- Handwerkervermittlung
- Schutzbriefkonzepte
- Auskunftsdienste

Health Care
- Reha- und Pflege-Management
- Disease Management Programme
- Gesundheitsberatung
- Schutzbriefkonzepte

Insurance
- Bearbeitung Antrag & Vertrag
- Schadenmanagement
- Leistungsbearbeitung
- Servicetelefonie

Agenda

1 Vorstellung ROLAND Assistance

2 Einleitung

3 Chancen für die Versicherungswirtschaft

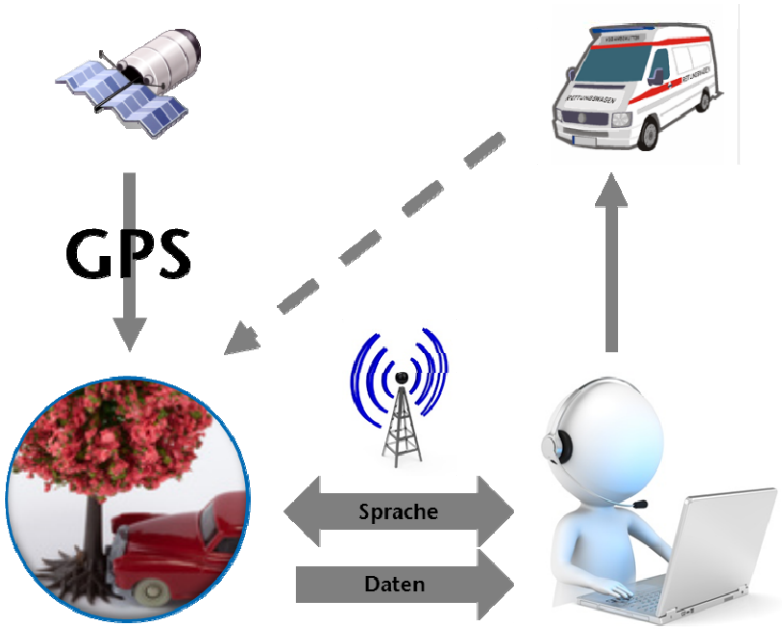
Einleitung - Treiber der Kfz-Telematik

- Steigende Anzahl mobil vernetzter Menschen
- Kundengruppe erwartet Zugriff auf Internet-Dienstleistungen auch aus dem Auto heraus
- Kfz-Telematiklösungen über Smartphone zur Zeit noch selten (Komfort- & Unterhaltungsfunktion)
- Für höherwertige Anwendungen (Unfallerkennung) werden proprietäre Systeme durch die Hersteller angeboten
- Proprietäre Systeme momentan noch teure Sonderaustattungs-Varianten

- Durch Pan-European eCall wird die Vernetzung des Kfz massenmarktfähig.
- Mögliches Einfallstor für proprietäre Systeme!

Einleitung - Pan-European eCall

- Europaweit funktionierende Notruf-Funktion im Kfz
- Kann automatisiert und manuell ausgelöst werden
- Überträgt Daten und öffnet eine Sprachverbindung
- In der Grundidee der EU zu dem örtlich zuständigen PSAP (=Public Service Answering Point = in Deutschland die Rettungsleitstelle)
- In einer derzeit diskutierten Abwandlung zu einem möglichen Third Party Service Provider (=TPS eCall = Third Party Supported eCall)
- Voraussichtlich ab 2015 verpflichtend für alle neuen Fahrzeugmodelle (Pkw und leichte Nutzfahrzeuge)
- Offizielle Ziele: Schnelle medizinische Hilfe um
- bis zu 2.500 Menschenleben zu retten
- Schwere der Verletzungen um bis zu 15% zu reduzieren



- Unfallzeit
- GPS-Koordinaten des Unfalls
- letzte Bewegungsrichtung
- Identifikation des Fahrzeugs
- Hinweis auf automatische oder manuelle Auslösung

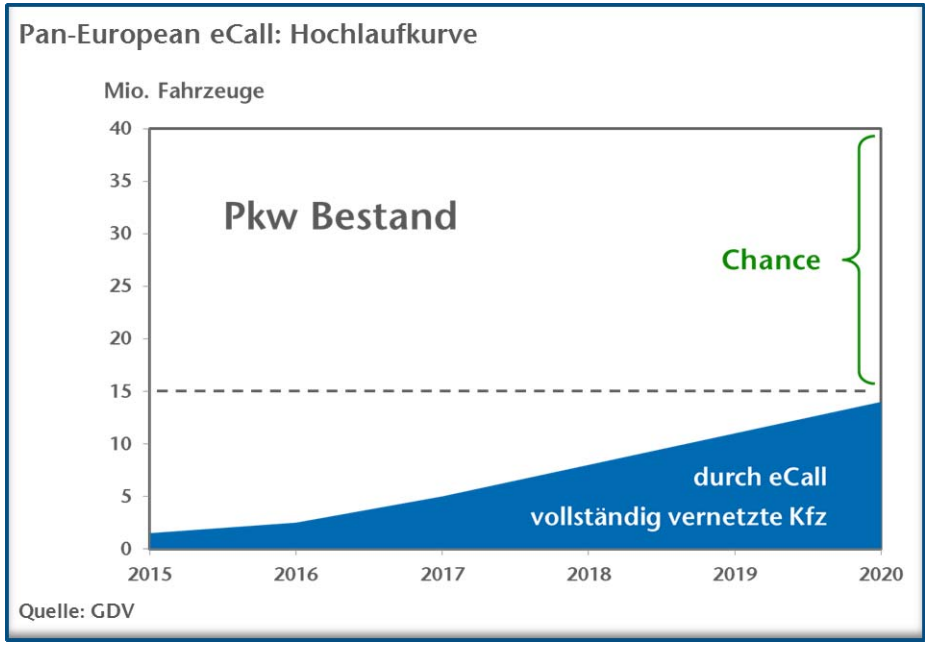
Einleitung - Automobilhersteller (OEM)

- Einbauflicht für alle Hersteller im Neuwagengeschäft verpflichtend, daher wettbewerbsneutrale Kostenbelastung
- Möglichkeit Wertschöpfungskette im After-Sales Markt zu kontrollieren und auszuweiten (Pannenhilfe, Werkstatt-Steuerung, Dienstleistungen)
- Prohibitiver Zugang zu Fahrzeugdaten ermöglicht erhebliches Differenzierungspotenzial bei der Gestaltung von Kfz-Versicherungsproduktangeboten der Hersteller (Used based Insurance)
- Angebot proprietärer (Premium-)Dienstleistungen verschafft Fahrzeugherstellern Vorteile im Verdrängungswettbewerb
- Hersteller derzeit nicht bereit, Daten-Schnittstelle für Dritte zu öffnen

Third Party Supported eCall (TPS eCall)

- OEM oder Nachrüstlösung, die nicht direkt an Rettungsleitstelle sondern zu einem Intermediär geroutet wird
- Mögliche Weiche zum Splitting zwischen Personen- und Blechschäden
- Chance für Versicherer, über Produktdiversifizierung (z.B. Used based Insurance, Dienstleistungsangebote) Marktanteile zu halten
- Dies gilt besonders im Sekundärmarkt für Fahrzeugmodelle mit Typgenehmigung vor 2015
- Einzelne Versicherer und Drittanbieter haben bereits Erfahrungen im Sekundärmarkt

  (Öffentliche-Versicherungen, Zurich, Allianz, VHV, S-Direkt,…)



Telematik im Flottengeschäft

- Telematik-Anwendungen im Bereich Flottenmanagement bereits etablierte und bewährte Technik
- Basisanwendungen wie Fahrzeug-Ortung und -Verfolgung können durch zusätzliche Leistungsangebote erweitert werden
- Ebenfalls Chance für Versicherer nutzungsbasierte Tarife (UBI) anzubieten, die speziell auf Flottenkunden zugeschnitten sind
- Viele Wettbewerber haben bereits Ausschnitts- oder Komplettlösungen im Angebot

Emissions- & Verbrauchskontrolle

Fahrstil und zur Fahrzeugnutzung

Routenplanung

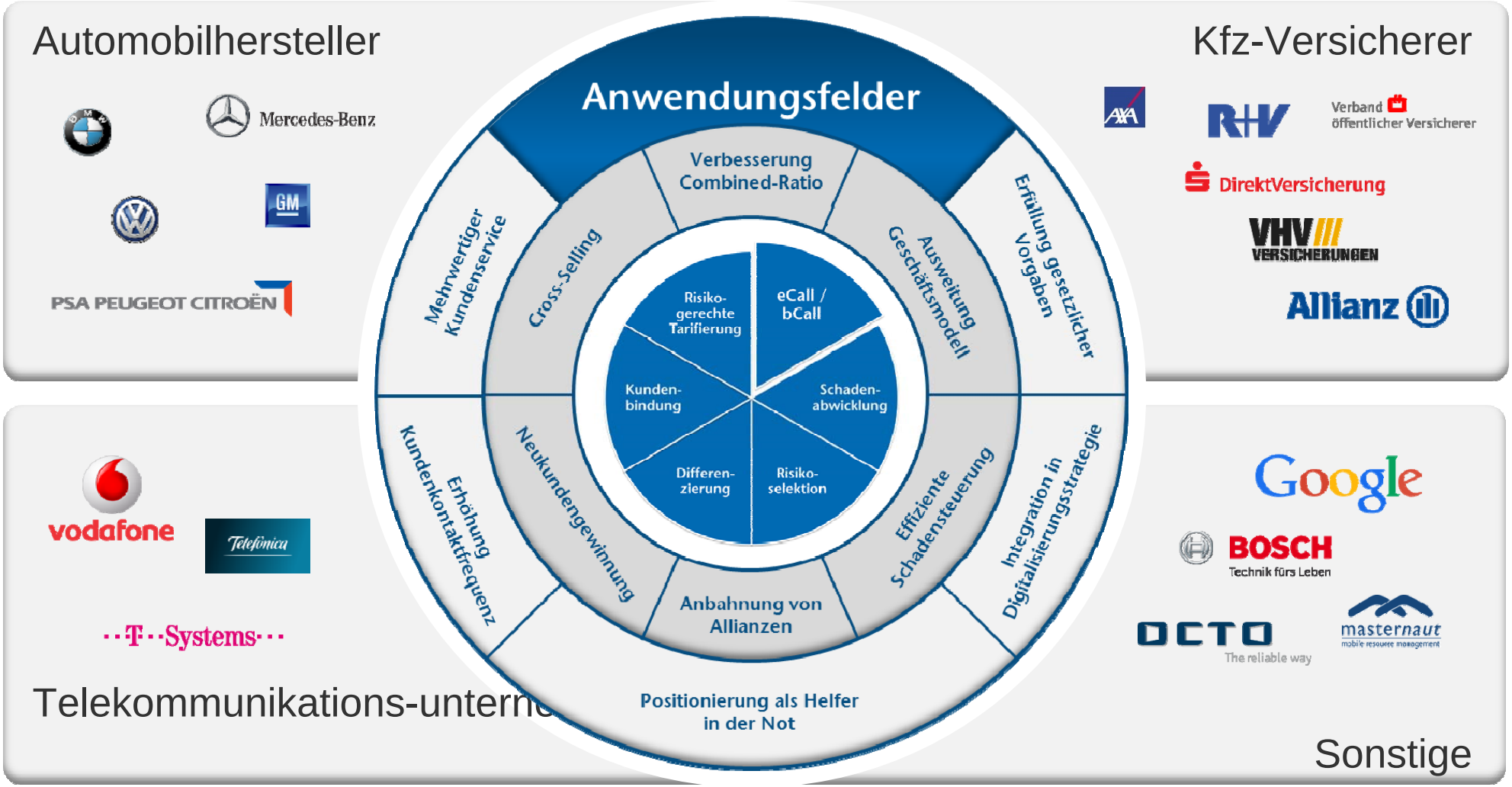
Echtzeit Fahrzeugortung

Systeme für das Fahrer-Feedback (Fahrerportal)

Tankanzeige, Batteriestand etc.

Reparatur- und Wartungspläne (Inspektionen, Reifenwechsel etc.)

Einleitung – Stakeholder & Anwendungsfelder



Agenda

1 Vorstellung ROLAND Assistance

2 Einleitung

3 Chancen für die Versicherungswirtschaft

Wertschöpfungskette Kfz-Telematik

ROLAND ASSISTANCE

Vertrieb

- Vertriebs-einheiten
- Pricing / Provisionen
- Geschäfts-modell

Distribution / Einbau

- Versand OBU
- Einbau-partner
- Mobiler Einbau
- Hardware-Support

Verwaltung

- Kunden-verwaltung
- Umbau-Koordination (Fzg-Wechsel)
- Inkasso (Beitrag)

Daten

- Auswertung Fahrverhalten
- Daten-aufbereitung
- Kundenportal

Crash

- 24/7 Service-zentrale
- 98% Erreichbarkeit
- Verarbeitung M2M-Datensatz
- Priorisierter Zugang Rettungs-Leitstellen

Schaden-steuerung

- Pannenhilfe
- Abschleppen
- Schaden-bearbeitung
- Werkstatt-steuerung

Vertrieb

Vertriebseinheiten

- Versicherer verfügen über die notwendigen Vertriebseinheiten (AO/Makler)
- Neue Allianzen mit Einbaupartnern im stationären Vertrieb möglich (Technik inkl. Kfz-Versicherung)

Pricing

- Kfz-Telematikprodukte heute noch zu teuer
- Zahlungsbereitschaft liegt bei ca. 3€ pro Monat[1]
- Zahlungsbereitschaft kann durch Prämiennachlässe erhöht werden
- Vertriebsprovision muss berücksichtigt werden

Geschäftsmodell

- Welches Geschäftsmodell wird abgebildet? (Kauf, Mietkauf, Miete)
- Wer wird Anbieter der Hardware (Versicherer/Dritter)?

Hardware-Angebot kann Versicherungsfremdes Geschäft darstellen!

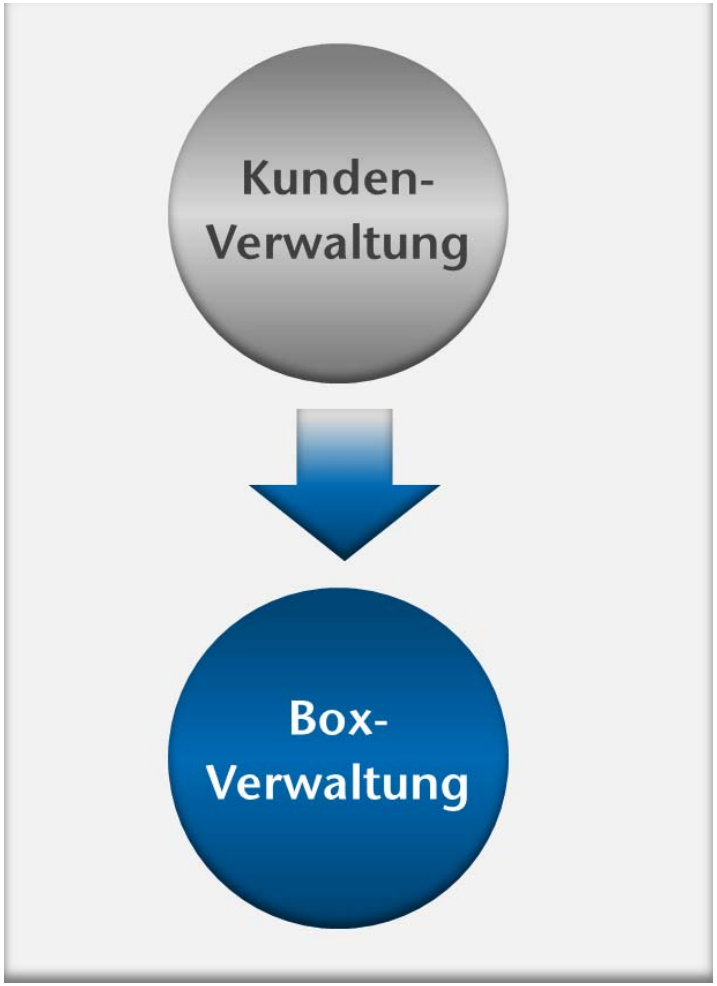
[1]Quelle: Towers Watson 2013

Distribution / Einbau

- Lagerhaltung und Versand der Telematik-Hardware muss koordiniert und mit Vertrags- und Bestandsführungsprozessen synchronisiert werden
- Zur Zeit sind mehrere Einbauvarianten im (Test-)Einsatz, Plug &Play sowie fest eingebaute On-Board-Units (OBU)
- Ein flächendeckendes Netz von stationären Einbaupartnern ist gerade bei fest installierten Systemen obligatorisch
- Zusätzlich kann, gerade in strukturschwachen Regionen, auf mobile Einbaupartner zurückgegriffen werden
- Neben dem Einbau der Hardware sollten die Einbaubetriebe auch für den technischen Support der Hardware geschult sein

Verwaltung

- Verwaltung von Kunden und Hardwaredaten stellt neue Herausforderungen an die Systemlandschaft
- Systeme müssen redundant ausgelegt sein und 365 Tage rund um die Uhr zur Verfügung stehen
- Neue Prozesse, zum Beispiel die Koordination des Umbaus der Telematik-Boxen bei FZG-Wechsel, werden notwendig
- Gegebenenfalls müssen neue Inkasso-Prozesse für den Telematik-Dienst eingerichtet werden



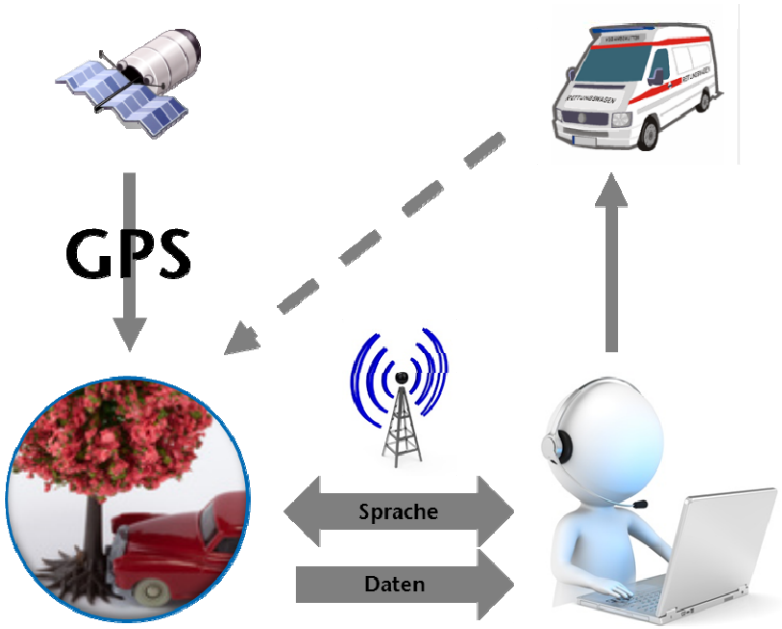
Daten

- Die Hälfte der deutschen Autofahrer hat Interesse an nutzungsbasierten Telematik-Versicherungstarifen. Bei garantierter Preisstabilität sogar über 60% [1]
- Zur Tarifmodellierung von Used-based-Insurance Modellen (PAYD, PHYD) bedarf es konfigurierbarer Scoring Modelle
- Die Auswertung des Fahrverhaltens bringt Vorteile bei
  - Risikosegmentierung - Wo, Wann, Wie, Wie oft?
  - Risiko-Einfluss – Direktes Feedback zum Fahrverhalten, Risikobewusstsein, geringere Nutzung (Risikostrecken)
  - Schaden- und Prozessmanagement
  - Vermeidung von Antiselektion – Weitere Möglichkeit der Prämiendifferenzierung neben Alter, Region, Typ,…
  - Kundenbindung

[1]Quelle: Towers Watson 2013

Crash

- Notruffunktionen (eCall/bCall) sind aufgrund der treibenden Kraft von Pan-European eCall obligatorische Leistungen für Sekundärmarktangebote
- Um eingehende Notrufe bearbeiten zu können, bedarf es einer 24/7 Servicezentrale mit entsprechenden Systemen zur maschinellen Verarbeitung von M2M-Datensätzen (98% Erreichbarkeit)
- Grundvoraussetzung ist ebenfalls der flächendeckende priorisierte Zugang zum Rettungsleistellen-Netz (geocodierte Datenbanken)



- Unfallzeit
- GPS-Koordinaten des Unfalls
- letzte Bewegungsrichtung
- Identifikation des Fahrzeugs
- Hinweis auf automatische oder manuelle Auslösung

Schadensteuerung

- Heutige Prozesse der Schadenbearbeitung und -steuerung können durch den Einsatz von Telematiklösungen effizient unterstützt werden
- Sofortige Kenntnis vom Schaden
- Objektive Daten zum Schadenhergang
- Steuerungsmöglichkeit von
- Pannen-/Unfallhilfe
- Werkstattsteuerung
- Reha-Maßnahmen (Personenschaden)

Kundenportal

- Ein Kundenportal bildet die Schnittstelle für
  - Information
  - Sensibilisierung
  - Feedback zum Fahrverhalten und ggf. Prämiennachlass
  - Nahezu tägliche Ansprache des Kunden
  - Zusatzservices (Fahrtenbuch, etc.)

  - Look & Feel steigert Identifikation mit dem VU und fördert die Kundenbindung

Thank you

Vielen Dank

Mille grazie

Dank u wel

Ihr Ansprechpartner

Peter Bornschein

Leiter Markt- und Produktentwicklung
ROLAND Assistance GmbH
Deutz-Kalker Straße 46
50679 Köln

0221 8277-3363

0162 9944-908

0221 8277-7998

peter.bornschein@roland-assistance.de