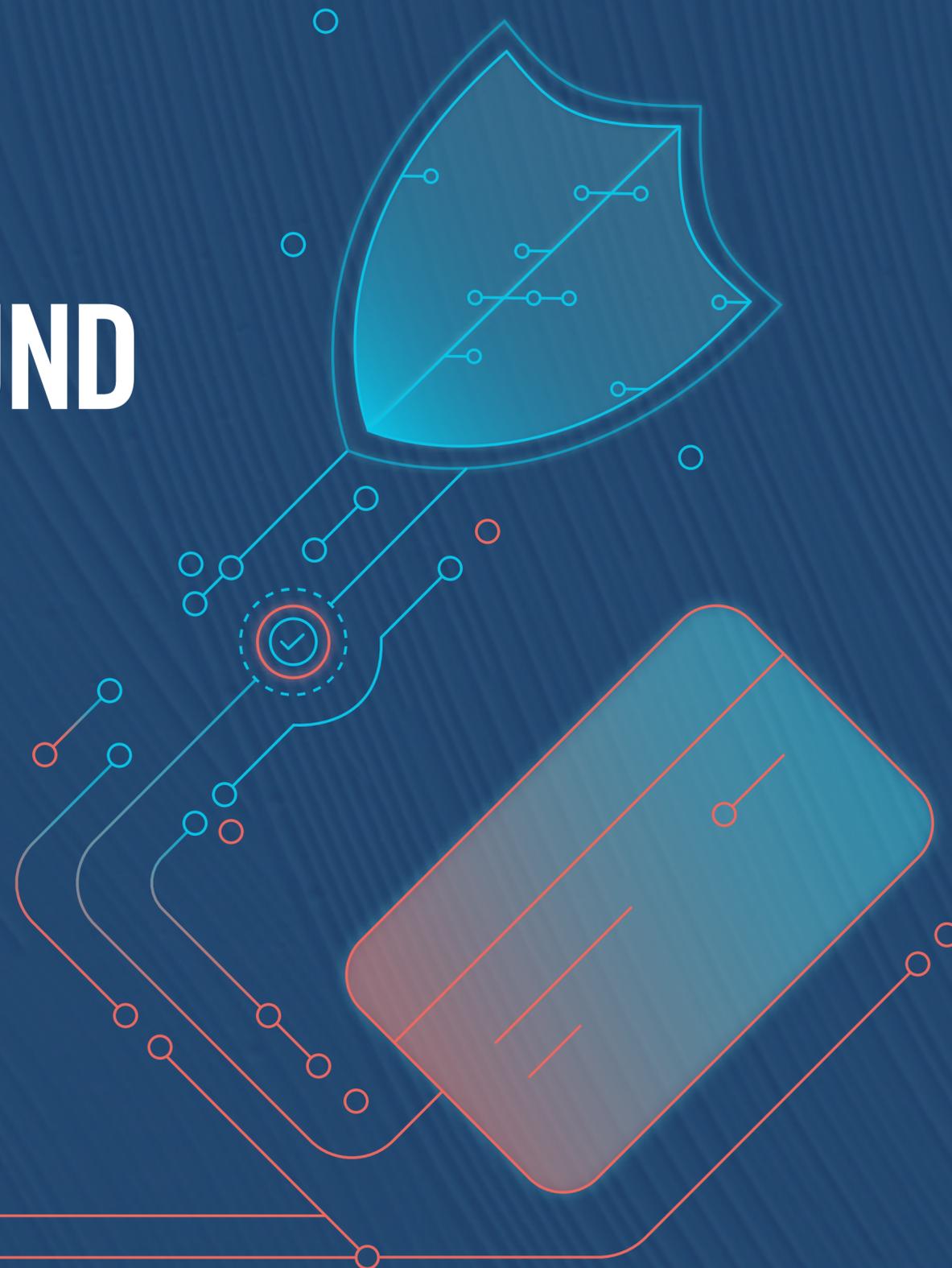


# WARUM ZAHLUNGSSYSTEME UND MODERNE VERSICHERUNGEN ENG ZUSAMMENHÄNGEN

Wie die Transformation des Zahlungsverkehrs Ihr  
gesamtes Versicherungsgeschäft voranbringen  
kann – und wie Ihre ersten Schritte mit einem  
modernen Zahlungsansatz aussehen könnten.



# INHALT

Rund um den Globus investieren Versicherer zurzeit in digitale Lösungen, mit denen sie ihre Unternehmen modernisieren können. Jedoch widmen viele ihren Zahlungsplattformen nicht das gleiche Maß an Aufmerksamkeit – und lassen sich dadurch erhebliche Vorteile entgehen. Erfahren Sie, wie Versicherer die richtige Zahlungsplattform finden und gleichzeitig ihren Umsatz ankurbeln, die Kundenzufriedenheit steigern und Betrug leichter bekämpfen können.



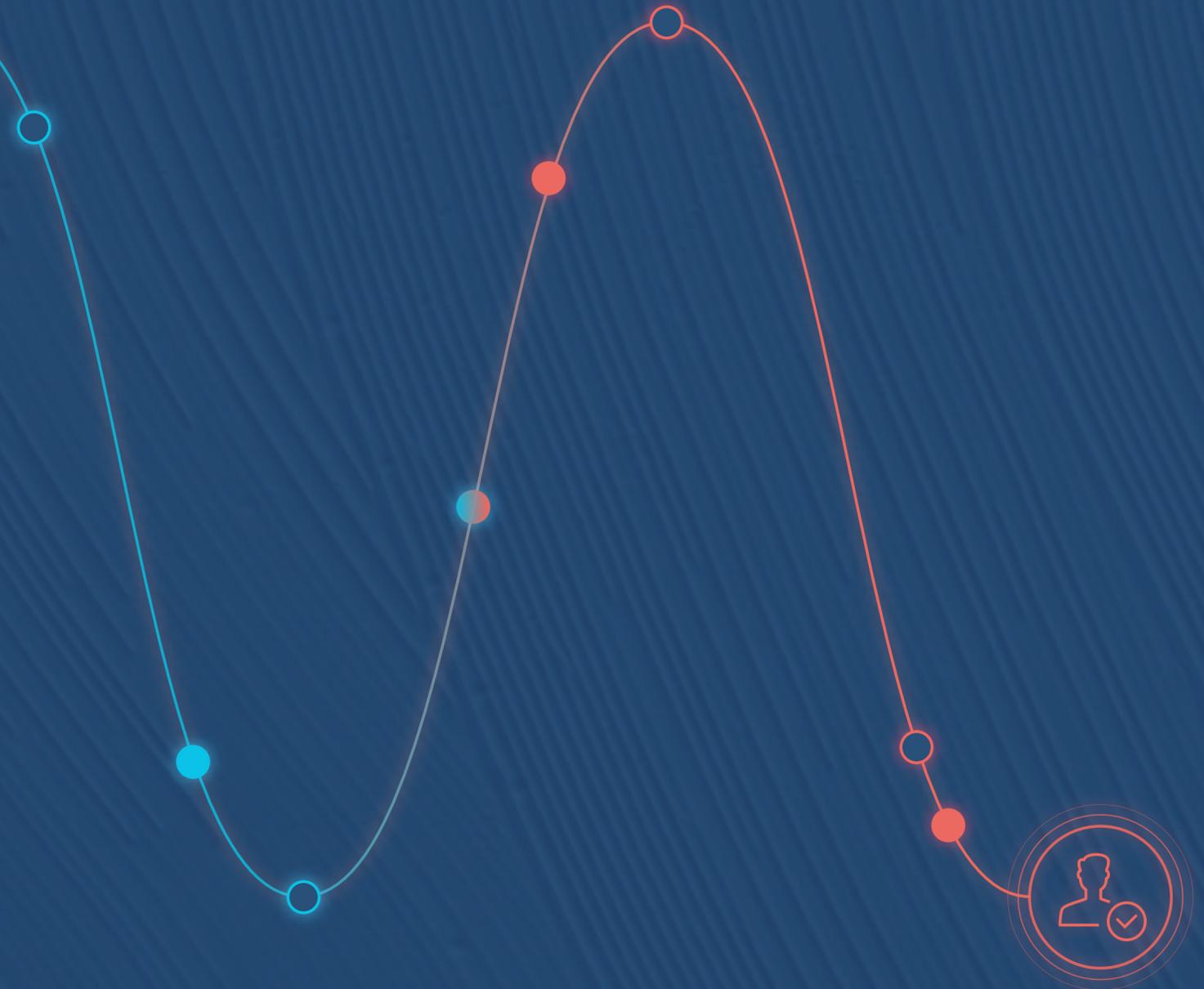
◦ <b>EINLEITUNG</b>	<b>01</b>
◦ <b>VOR WELCHEN HERAUSFORDERUNGEN RUND UM DEN ZAHLUNGSVERKEHR STEHEN VERSICHERER?</b>	<b>03</b>
◦ <b>WIE KÖNNEN SIE DIESE HERAUSFORDERUNGEN MIT DER RICHTIGEN ZAHLUNGSLÖSUNG MEISTERN?</b>	<b>07</b>
◦ <b>WIE FINDEN SIE DIE RICHTIGE ZAHLUNGSLÖSUNG?</b>	<b>11</b>
◦ <b>SIND SIE BEREIT, IHREN ZAHLUNGSANSATZ ZU MODERNISIEREN?</b>	<b>16</b>
◦ <b>KONTAKTIEREN SIE UNS!</b>	<b>19</b>

# EINLEITUNG

## Versicherer stehen vor digitalen Qualifikationslücken und steigenden Kundenerwartungen

Ob Einzelhandel, Automobilindustrie oder Dienstleistungsbranche: Kunden sind heute eine Vielzahl von Zahlungsmöglichkeiten gewöhnt. Und sie erwarten diese Flexibilität auch von Versicherern – hinsichtlich der verfügbaren Produkte, der Prämienbedingungen bis hin zu den Bezahloptionen. Um diese Forderungen zu erfüllen, investieren viele Versicherungsunternehmen in Technologieplattformen, von denen sie sich mehr Agilität und Effizienz versprechen.

Doch trotz dieser allgemeinen Investitionen in die digitale Transformation fehlt einigen Versicherern das digitale Know-how, wenn es um ihre Zahlungsinfrastruktur geht. Eine eingeschränkte Handlungsfähigkeit beim Updaten und Upgraden von Zahlungssystemen kann sich auch negativ auf andere Transformationsziele auswirken – insbesondere bei Versicherungsunternehmen oder Maklern, die noch auf Altsysteme setzen.



Wenn Sie die Modernisierung Ihres Zahlungssystems in den Mittelpunkt Ihrer Strategie stellen, können Sie wichtige Transformationsprozesse in anderen Bereichen Ihres Unternehmens anstoßen und gleichzeitig einige der drängendsten Herausforderungen in der Versicherungsbranche angehen.

### Zahlungsverkehr im Versicherungswesen

Zwar haben Versicherer von Privatversicherungen bereits wichtige Fortschritte bei der Bereitstellung robuster digitaler Zahlungen und Lastschriftverfahren gemacht. Doch viele nutzen immer noch Altsysteme, die für moderne und zukünftige Zahlungsoptionen kaum geeignet sind.

Die Versicherungskunden von heute wollen schnellere und smartere Zahlungsmöglichkeiten. Dazu kommt eine neue Generation von Verbrauchern, die mit Abo-Services wie Netflix aufwachsen und flexible Versicherungsprodukte den herkömmlichen Policen, die sie über Jahre binden, höchstwahrscheinlich vorziehen.



**VERSICHERER, DIE DIESE NEUEN KUNDENWÜNSCHE  
FRÜHZEITIG ERFÜLLEN KÖNNEN, WERDEN  
SIGNIFIKANTE WETTBEWERBSVORTEILE GENIEßEN**

Für viele Versicherungsunternehmen ist es allerdings noch eine Mammutaufgabe, ihre Zahlungssysteme in die Moderne zu bringen. Versicherer, die nicht auf ein moderneres, zukunftssicheres Zahlungssystem umsteigen können oder wollen, laufen Gefahr, hinter ihre weniger zögerlichen Konkurrenten zurückzufallen.



**VOR WELCHEN HERAUSFORDERUNGEN RUND UM DEN ZAHLUNGSVERKEHR STEHEN VERSICHERER?**

## Vor welchen Herausforderungen rund um den Zahlungsverkehr stehen Versicherer?

### 1. Kundenpräferenzen verändern sich rasant

In der Vergangenheit waren Schecks, IVR-Zahlungen und Banküberweisungen für die Versicherer an der Tagesordnung. Auch wenn diese Methoden noch genutzt werden, müssen Unternehmen in der Lage sein, eine ganze Reihe neuer Zahlungsarten anzubieten.

Schon bald dürften Kunden auch in puncto Zahlungsoptionen Flexibilität von ihren Versicherungsanbietern erwarten, möglicherweise auch bei der Finanzierung ihrer Prämien.

Und da sie in anderen Lebensbereichen immer häufiger abonnementbasierte Services nutzen, wächst der Wunsch nach flexiblen Pay-as-you-use-Policen.

### 2. Ineffiziente Backoffice-Abläufe verschwenden Ressourcen

Bei jedem Zahlungssystem können Bearbeitungskosten anfallen, die die Produktmargen schmälern. Wenn Sie es dann noch mit Zahlungsbetrug zu tun haben, können sich die Verluste rasch summieren.

Viele Versicherer haben zwar spezielle Teams, die betrügerische Aktivitäten erkennen und zu verhindern wissen, jedoch fehlt ihnen möglicherweise eine zentrale Datenbank für Zahlungsdaten. Ohne eine einheitliche, lesbare Quelle ist es für die Teams der Betrugsbekämpfung unter Umständen sehr schwierig, Muster zu identifizieren, die auf Betrug hindeuten.

### 3. Versicherer verschenken Wachstums- und Ertragschancen

In der Regel führen ältere Zahlungsinfrastrukturen eher zu Zahlungsausfällen. Für Versicherer, die auf manuelle Methoden wie Schecks und Banküberweisungen angewiesen sind, ist das Risiko eines Ausfalls sogar noch höher.

Das alles führt zu Umsatzeinbußen, unberechenbarem Cashflow und verschenkten Wachstumschancen. Außerdem raubt es den Teams, die sich mit den Folgen einer fehlgeschlagenen Transaktion beschäftigen müssen, wertvolle Zeit und Effizienz.

Damit nicht genug: Wer mit veralteten Zahlungslösungen arbeitet, vergeudet möglicherweise Zeit und Ressourcen mit der manuellen Einhaltung von Vorschriften wie Know Your Customer (KYC), der Anti-Geldwäsche-Richtlinie der EU (AMLD), der Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 und der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

#### **4. Versicherungsunternehmen und -makler haben es mit einer komplexen Zahlungslandschaft zu tun**

Die unzähligen Zahlungsmethoden und -anbieter haben ein für Privatkundenversicherer komplexes Umfeld geschaffen.

In einer solchen Landschaft kann es leicht zu einer Fragmentierung der Zahlungsdaten kommen – Versicherer haben dann keine Möglichkeit, Zahlungsdatensätze zu analysieren und Erkenntnisse zu gewinnen, die bei der Betrugsprävention, der Geschäftsplanung oder der Einhaltung von Vorschriften helfen können.

# ZAHLUNGSTRENDS





**WIE KÖNNEN SIE DIESE HERAUSFORDERUNGEN  
MIT DER RICHTIGEN ZAHLUNGSLÖSUNG MEISTERN?**

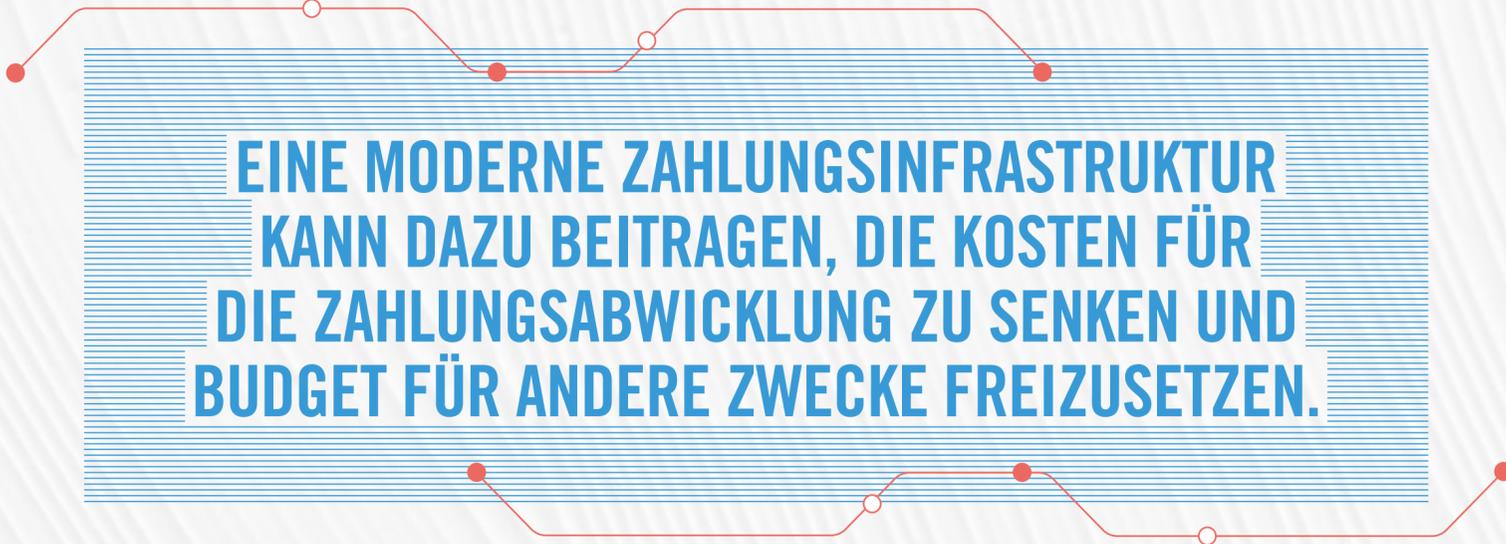
## Schnellere und flexiblere eingebettete Zahlungsoptionen

Innovative Lösungen können die Zahlungsmethoden unterstützen, die Kunden heute und in Zukunft nutzen wollen.

Dadurch können Privatkundenversicherer Online-Zahlungen an und von Kunden beschleunigen, um ihnen ein nahtloses Erlebnis zu bieten.

Außerdem können moderne Zahlungssysteme flexible Zahlungsmodelle wie Pay-as-you-go und Embedded Insurance besser unterstützen – mit drastischen Auswirkungen: Laut „Total Economic Impact“-Bericht von Forrester können Unternehmen, die Stripe-Lösungen zur Modernisierung des Zahlungsverkehrs einsetzen, ihre Einnahmen um 1 % steigern, indem sie mehr Zahlungsarten ermöglichen. Für ein Unternehmen mit einem durchschnittlichen Jahresumsatz von 1 Milliarde US-Dollar bedeutet dies einen Dreijahreswert von 2,6 Millionen US-Dollar aus neuen Transaktionen.

## Weniger Kosten



**EINE MODERNE ZAHLUNGSAINFRASTRUKTUR  
KANN DAZU BEITRAGEN, DIE KOSTEN FÜR  
DIE ZAHLUNGSABWICKLUNG ZU SENKEN UND  
BUDGET FÜR ANDERE ZWECKE FREIZUSETZEN.**

Diese Systeme können außerdem große Mengen an Zahlungsdaten sammeln, analysieren und visualisieren, um Zahlungsverluste zu verhindern, ohne sich auf zeitaufwändige und unpraktische manuelle Kontrollen verlassen zu müssen.

Einige moderne Zahlungsplattformen können sogar ganze Backoffice-Prozesse vollständig automatisieren, sodass Mitarbeiter ihre Zeit für andere Dinge nutzen können.

## Bessere Umsatzgenerierung

Um das Problem von Zahlungsausfällen zu beheben, mussten die heutigen Zahlungssysteme eine lange Entwicklung durchmachen, mit dem Ergebnis, dass sich Zahlungsausfälle (und die damit verbundenen Umsatzeinbußen) mittlerweile auf ein Minimum reduzieren lassen.

Schnellere, nahtlose und zuverlässigere Zahlungssysteme verringern die Reibungsverluste, die bei einer Vertragsverlängerung auftreten können. Und da die modernen Systeme die Einhaltung weltweiter Zahlungsvorschriften vereinfachen, können sich Ihre Mitarbeiter statt auf die Überwachung dieser Vorschriften auf die Generierung von Einnahmen konzentrieren.

Forrester hat herausgefunden, dass Unternehmen mit modernen Systemen wie Stripe neue Geschäfts- und Zahlungsmodelle schneller umsetzen können, was zu einer Umsatzsteigerung von 3 % und einem Gesamtwert von 5,4 Mio. US-Dollar über drei Jahre führt.

## Höhere betriebliche Effizienz

Mit der richtigen Zahlungslösung können Versicherer Ordnung in eine bisweilen chaotische Landschaft aus Partnern, Beitragszahlern und Maklern bringen.

Ein zentrales, modernes Zahlungssystem kann unterschiedliche Zahlungsarten in einer konsolidierten Lösung bündeln – und Ihnen dabei helfen, bislang fragmentierte Daten und Prozesse zusammenzuführen.

Außerdem wird der Abgleich von Prämien einfacher, wenn alles an einem Ort zu finden ist. Bei manchen besonders hochentwickelten Zahlungssystemen können Sie sogar große Teile des Zahlungsvorgangs automatisieren, um menschliche Fehler zu vermeiden und Zeit für andere Aufgaben freizumachen.

Forrester hat herausgefunden, dass Unternehmen, die ihren Zahlungsverkehr mit Stripe modernisieren, ihre Umsätze um 5 % steigern konnten. Grund sind verbesserte Genehmigungsquoten, eine verstärkte Bearbeitung vor Ort und bessere Erkenntnisse aus den Zahlungsdaten.

# Welche Zahlungslösungen werde ich wahrscheinlich benötigen?

Abhängig von der Unternehmensreife und den Wachstumsabsichten kann Endava Ihnen helfen, die richtigen Zahlungslösungen für Ihre Anforderungen zu finden.



## START-UP

- Eine Marke & ein Gebiet
- Einmalzahlung
- Direktverkauf
- Begrenzte Zahlungsoptionen
- Nationale Abdeckung
- Mobile & Desktop
- Einzel, Nischen, Rahmenpolicen
- Grundlegende Analysen



## SKALIERENDES UNTERNEHMEN

- Begrenzte Marken & Gebiete
- Einmalzahlung
- Verkauf direkt & über Vermittler
- Begrenzte Zahlungsoptionen
- Nationale Abdeckung
- Mobile & Desktop
- Einzelne spartenspezifische, Rahmenpolicen
- Empfohlene Add-ons
- Grundlegende Analysen
- Grundlegendes Marketing



## DIGITALUNTERNEHMEN

- Marken- & Gebietsexpansion
- Mehrere Zahlungsmethoden
- Nationale Abdeckung
- Multichannel-Interaktion
- Mehrere spartenspezifische, erweiterte Policen
- Personalisierung & Empfohlene Add-ons
- Ratings & Bewertungen
- Grundlegende redaktionelle Inhalte
- Erweiterte Analysen
- Grundlegendes Marketing



## NATIONALES EINSPARTIGES UNTERNEHMEN

- Eine Marke
- Mehrere Gebiete, Sprachen & Währungen
- Mehrere Zahlungsmethoden
- Nationale/internationale Abdeckung
- Multi-/Omnichannel-Interaktion
- Mehrere spartenspezifische, erweiterte Policen
- Personalisierung & Empfehlungen
- Ratings & Bewertungen
- Durchsuchbare Inhalte zum Produkt
- Analysen mit automatischen Benachrichtigungen
- Basis-Marketing und digitale Kampagnen



## MULTINATIONALES EINSPARTIGES UNTERNEHMEN

- Mehrere Marken
- Mehrere Gebiete, Sprachen & Währungen
- Mehrere Zahlungsmethoden je nach Gebiet
- Internationale Abdeckung
- Multi-/Omnichannel-Interaktion
- Einzelne spartenspezifische, erweiterte Policen
- Detaillierte Produktdaten & erweiterte Suche inkl. Filtern
- Personalisierung & Empfehlungen
- Ratings & Bewertungen
- Durchsuchbare Inhalte zum Produkt
- Analysen mit automatischen Benachrichtigungen & Entscheidungshilfe
- Gezieltes Marketing mit Abo-Präferenz & komplexen digitalen Kampagnen



## MULTINATIONALES MEHRSPARTIGES UNTERNEHMEN

- Mehrere Marken
- Mehrere Gebiete, Sprachen & Währungen
- Globale Währungen, Umsatzsteuer
- Mehrere Zahlungsmethoden je nach Gebiet
- Internationale Abdeckung
- Omnichannel
- Detaillierte Produktdaten & erweiterte Suche inkl. Filtern
- Erweiterte Personalisierung & Empfehlungen
- Ratings & Bewertungen
- Durchsuchbare Inhalte zum Produkt
- Analysen mit automatischen Benachrichtigungen, KI-gestützter Entscheidungshilfe & Empfehlungen in Echtzeit
- Gezieltes Marketing mit Abo-Präferenz & komplexen digitalen Kampagnen

SKALIERUNG

INNOVATION

EFFIZIENZ



**WIE FINDEN SIE DIE RICHTIGE  
ZAHLUNGSLÖSUNG?**

Mit der richtigen Zahlungslösung können Versicherer ihre Modernisierungsziele unterstützen und viele ihrer dringlichsten Herausforderungen in Bezug auf Umsatz, Effizienz und Customer Experience bewältigen.



**DOCH NICHT ALLE ZAHLUNGSSYSTEME SIND GLEICH.  
WIE FINDEN SIE ALSO EINE LÖSUNG, DIE SIE  
AUF ERFOLGSKURS BRINGT?**

## Führen Sie eine umfassende Marktanalyse durch

Um ein für Ihr Unternehmen geeignetes Zahlungssystem zu finden, müssen Sie zunächst Ihre konkreten Herausforderungen verstehen.

Und die beste Informationsquelle dabei sind ... Ihre Kunden! Denn wenn Sie wissen, wo die Schwierigkeiten beim Bezahlen liegen und welche Reibungspunkte es beim Abschluss gibt, wissen Sie, welche Methoden und Modelle Ihr nächstes Zahlungssystem auf jeden Fall unterstützen sollte.

Mit diesen Informationen können Sie umfassende Erfahrungsberichte für Ihre Marktanalyse erstellen. Und wenn Sie erst einmal wissen, wonach der Markt sucht, können Sie Zahlungssysteme und Partner bewerten, um ein System zu finden, das den Bedürfnissen Ihres Unternehmens entspricht – und denen Ihrer Kunden.

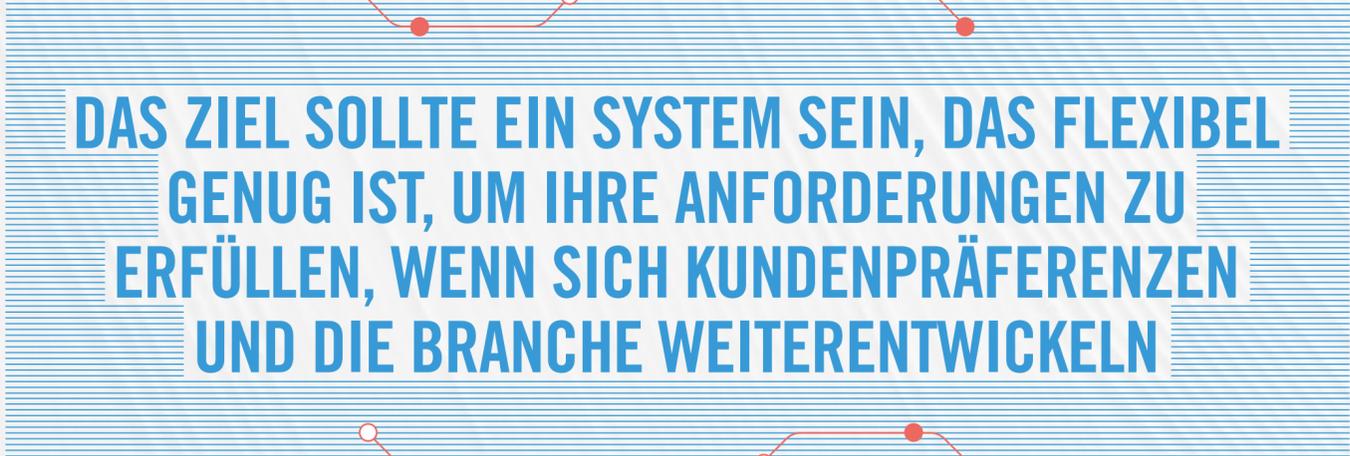
**Stellen Sie sich folgende Fragen zu Ihrer aktuellen Zahlungsinfrastruktur:**

- Können wir auf alle bei unseren Kunden beliebten Zahlungsarten eingehen?
- Sind wir in der Lage, moderne Zahlungsmodalitäten anzubieten, die über eine jährliche Standardgebühr hinausgehen?
- Wie schnell können wir Ansprüche ausbezahlen?
- Wie viele manuelle Eingriffe sind bei unserem Zahlungsprozess nötig?
- Wie viele Arbeitsstunden fließen in diese manuellen Prozesse?
- Wie hoch sind die Kosten für eine fehlgeschlagene Zahlung?
- Wie viel verlieren wir jedes Jahr durch Zahlungsbetrug?



## Berücksichtigen Sie Ihre Anforderungen von heute und morgen

Natürlich müssen Sie herausfinden, welche Zahlungsmethoden und Geschäftsmodelle Sie aktuell unterstützen müssen. Behalten Sie dennoch auch die Zukunft im Auge. Auch wenn Modelle wie Embedded Insurance und Pay-as-you-go heute vielleicht noch nicht allgemein verbreitet sind, könnten sie in Zukunft zwingend notwendig werden.



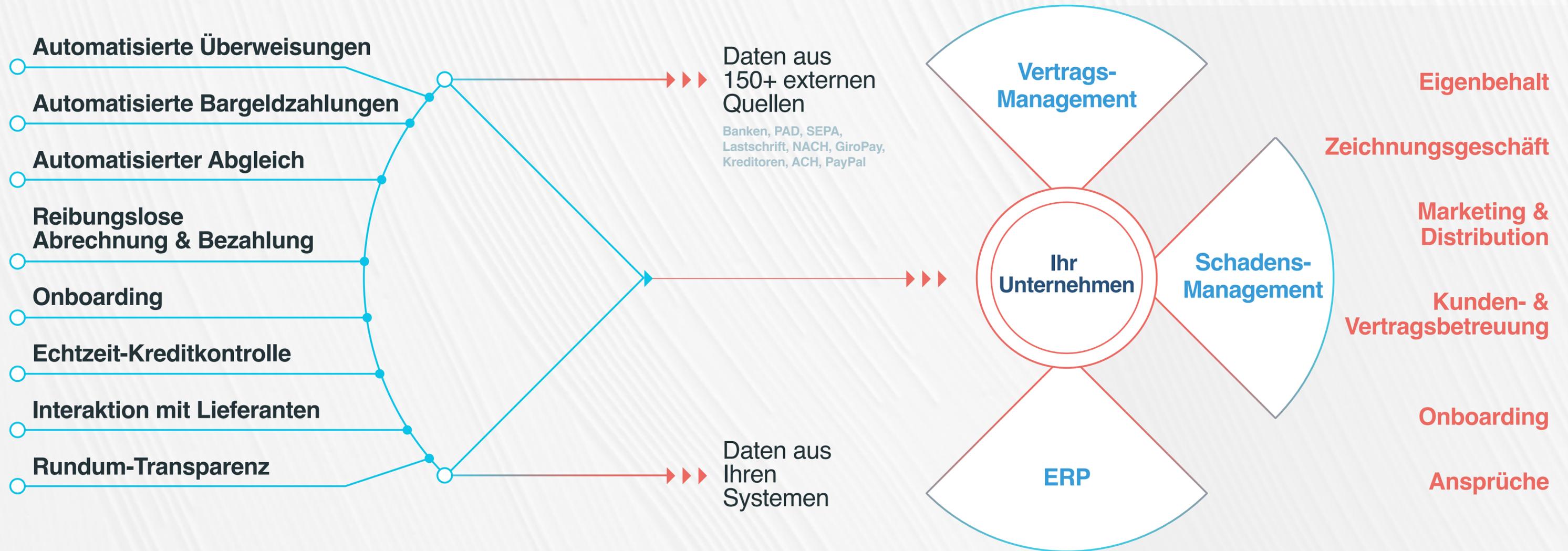
**DAS ZIEL SOLLTE EIN SYSTEM SEIN, DAS FLEXIBEL GENUG IST, UM IHRE ANFORDERUNGEN ZU ERFÜLLEN, WENN SICH KUNDENPRÄFERENZEN UND DIE BRANCHE WEITERENTWICKELN**

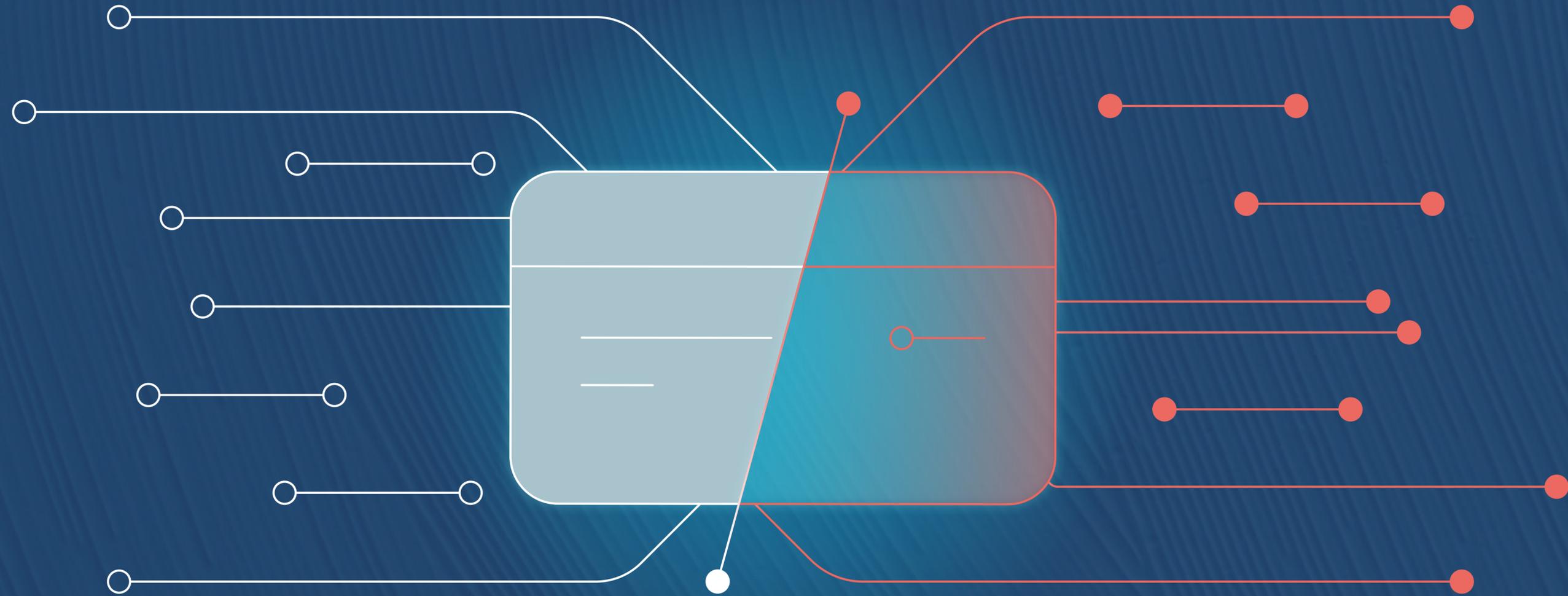
## Versuchen Sie nicht, die Implementierung alleine zu bewältigen

Zahlungssysteme sind komplex, denn sie überschneiden sich mit allen möglichen internen und externen Prozessen. Sie können die Implementierung zwar theoretisch alleine angehen – aber das ist ein gewaltiges Unterfangen.

Meist ist es effizienter, die Aktualisierung von Zahlungssystemen einem externen Partner zu überlassen. So können Sie vermeiden, dass Ihre internen Experten von anderen wichtigen Projekten abgezogen werden müssen.

Achten Sie nur darauf, dass Sie den richtigen Partner auswählen – vorzugsweise einen, der sich mit Zahlungsverkehr und den Bedürfnissen von Versicherern auskennt.





**SIND SIE BEREIT, IHREN  
ZAHLUNGSANSATZ ZU MODERNISIEREN?**

Die Umstellung auf eine neue Zahlungslösung kann beängstigend sein. Aber die Vorteile sind beträchtlich.

Mit einer reibungsloseren, schnelleren und flexibleren Zahlungsinfrastruktur können Versicherer auch andere Bereiche ihrer Customer Experience mit ruhigem Gewissen modernisieren. Gleichzeitig können sie ihre Betriebsabläufe optimieren, Kosten senken, den Umsatz steigern und die internen Kompetenzen und Ressourcen besser nutzen.

Moderne Systeme bieten zudem eine Fülle wertvoller Daten, die Versicherer nutzen können, um Zahlungsprozesse zu verstehen, sie im Laufe der Zeit zu verbessern und das Risiko von Betrug, fehlgeschlagenen Zahlungen und Kundenabwanderung deutlich zu reduzieren.

## Beazley treibt Innovationen im Versicherungsbereich weiter voran mit Endava

Beazley, ein globaler Spezialversicherer mit 30 Jahren Branchenerfahrung, hat immer schon neue Maßstäbe gesetzt. Doch als das Team an die Grenzen dessen stieß, was es mit der verfügbaren Zeit und den vorhandenen Ressourcen erreichen konnte, suchte Beazley nach einem Partner, der zusätzliche Ressourcen und strategische Unterstützung bieten konnte.

Seit 2015 arbeitet Beazley mit Endava zusammen, um die internen Ressourcen zu erweitern und gemeinsam Innovationen voranzutreiben.

Heute veranstalten beide jedes Jahr gemeinsame Hackathons – mit Erfolg: 65 % der entwickelten Ideen werden weitergeführt und 36 % tatsächlich umgesetzt – für weitere Innovationen und Wachstum.

## Erfahren Sie mehr über die Partnerschaft von Beazley und Endava

Einer der größten Reiseversicherer Großbritanniens arbeitete mit Endava zusammen, um einen bislang manuellen Übersetzungsdienst zu automatisieren.

In einer Reihe von Hackathons mit den einzelnen Cloud-Anbietern wählte Endava die jeweils beste Übersetzung von Amazon, Microsoft und Google für jede Sprache aus.

Dank der präzisen und nahezu in Echtzeit erstellten Übersetzungen konnte der Versicherer die Kosten für seine bisher manuell erstellten Übersetzungen um 80 % senken.

**Ganz gleich, ob Sie bereit für die Implementierung eines komplett neuen Zahlungssystems sind, oder ob Sie Hilfe benötigen, um den Markt einzuschätzen und die eigenen Anforderungen an eine mögliche Lösung zu verstehen – der richtige Partner kann Ihnen dabei helfen.**

Endava ist ein technischer Partner für führende Versicherungsunternehmen weltweit. Unsere funktionsübergreifenden Teams aus Zahlungsexperten und führenden Köpfe aus der Versicherungsbranche helfen Versicherern, fundierte Entscheidungen rund um Zahlungssysteme zu treffen. Dabei arbeiten wir lösungsunabhängig, das heißt, wir können Ihnen eine unvoreingenommene Sichtweise bieten und Ihnen helfen, die richtigen Zahlungslösungen für Ihr Unternehmen zu finden.

# **GERN ZEIGEN WIR, WIE WIR IHNEN HELFEN KÖNNEN: KONTAKTIEREN SIE UNS!**

[Contactus@endava.com](mailto:Contactus@endava.com)

