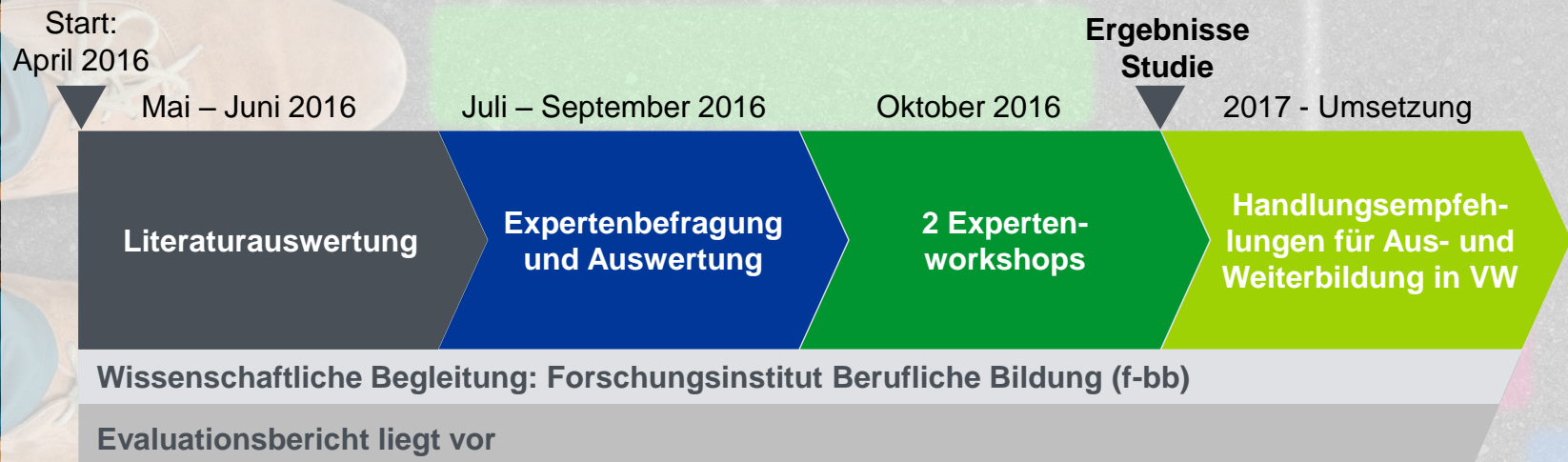


Kompetenzlabor

# Welche Kompetenzen benötigt die Versicherungswirtschaft künftig?

# Projekt Kompetenzlabor – Projekttablauf und Meilensteine



# Revolution oder Evolution der VW? Literatur- und Dokumentenanalyse

- **Identifikation zentraler Herausforderungen, Trends und deren Auswirkungen** auf die Tätigkeitsbereiche / Kompetenzprofile in drei zentralen Bereichen:
  - » Informationstechnologische Trends und Herausforderungen
  - » Trends und Herausforderungen hinsichtlich Kundenverhalten und Kundenanforderungen
  - » Trends und Herausforderungen bei Produkten / Produktinnovationen
- **Zentrale Themenblöcke als Grundlage für Expertenbefragung**

# Expertenbefragung – Herausforderungen und Fragestellungen



## Informationstechnologie



- Automatisierung
- Social Media & Apps
- Big Data
- ...

## Kunden und Kundenanforderungen



- Kommunikation
- Multikanalfähigkeit
- Reaktions-/ Bearbeitungszeit
- ...

## Produkte/ Produktinnovationen



- Neue Produktlandschaften
- Verhaltensabhängige Tarifierung (pay as...)
- ...

⇒ Auswirkungen auf künftige Tätigkeiten und Kompetenzen

1. Einbindung von möglichst vielen Unternehmen
2. Breite Expertise (Experten aus möglichst vielen Bereichen)
3. Verschiedene Verantwortungsebenen

- **Teilnehmerkreis**
  - » Vorstands- und Führungsebene, Ausbildungs- und Personalverantwortliche, Inhaber Versicherungsagenturen, Referentenebene Zukunftsthemen
- **Teilnehmeranzahl**
  - » 31 Experten
- **Befragungsmethoden**
  - » Experteninterviews
  - » Online-Befragung
  - » Fallstudie
- **Zielsetzung**
  - » Einschätzung der genannten Faktoren aus Sicht der individuellen Expertise

# Expertenbefragung Relevanz der Einflussfaktoren auf die VW 2016

kaum relevant	teilweise relevant	sehr relevant
<ul style="list-style-type: none"><li>■ „Internet der Dinge“</li><li>■ Mitwirkungsrechte für Kunden/Innen</li><li>■ Neue Geschäftsmodelle (z.B. FinTechs)</li><li>■ Verhaltensabhängige Tarifierung (pay as...)</li><li>■ ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Big Data Analytik</li><li>■ Transparenz (Daten &amp; Tarife)</li><li>■ Neue Produktionslandschaften</li><li>■ Entwicklungsgeschwindigkeit</li><li>■ ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Social Media &amp; Apps</li><li>■ Datenschutz und Datensicherheit</li><li>■ Automatisierung</li><li>■ Wissensmanagement</li><li>■ Kundenkommunikation – veränderte Anforderungen</li><li>■ Reaktionszeit/ Bearbeitungsgeschwindigkeit</li><li>■ Multikanalfähigkeit</li><li>■ ...</li></ul>

# Expertenbefragung - Relevanzsteigerung 2022 Einflussfaktoren Bereich Informationstechnologie

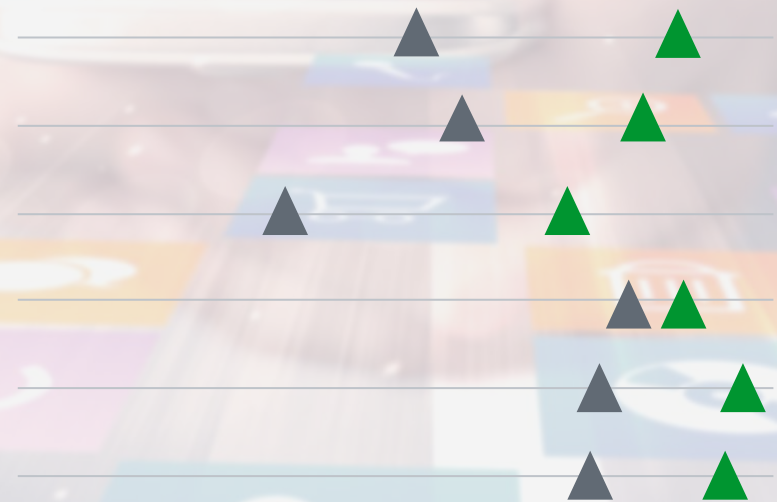


▲ Heute ▲ 2022

gar nicht relevant sehr relevant

1 2 3 4 5

- Big Data Analytik
- Social Media & Apps
- „Internet der Dinge“
- Datenschutz und Datensicherheit
- Automatisierung
- Wissensmanagement





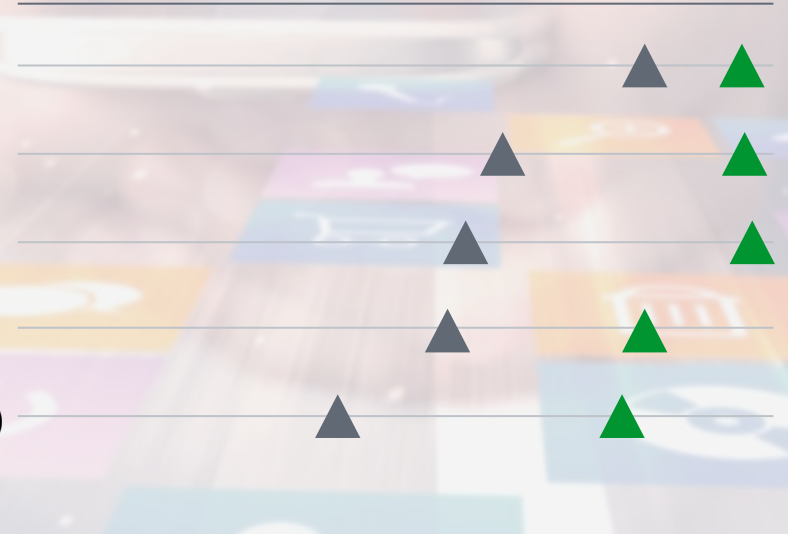
# Expertenbefragung – Relevanzsteigerung 2022 Einflussfaktoren Bereich Kunden



▲ Heute ▲ 2022

gar nicht relevant				sehr relevant
1	2	3	4	5

- Kundenkommunikation
- Reaktionszeit/ Bearbeitung
- Multikanalfähigkeit
- Transparenz (Daten & Tarife)
- Neue Geschäftsmodelle (z.B. FinTechs)



# Expertenbefragung – Relevanzsteigerung 2022 Einflussfaktoren Bereich Produkte



▲ Heute ▲ 2022

gar nicht relevant sehr relevant

1 2 3 4 5

- Neue Produktlandschaften\*
- Mitwirkungsrechte für Kunden/innen
- Entwicklungsgeschwindigkeit
- Verhaltensabhängige Tarifierung\*\*



\* z. B. Kurzzeitversicherungen, Absicherung neuer Gefahren (Cyberprodukte)


\*\* z. B. pay as you drive, pay as you live

# Expertenworkshops

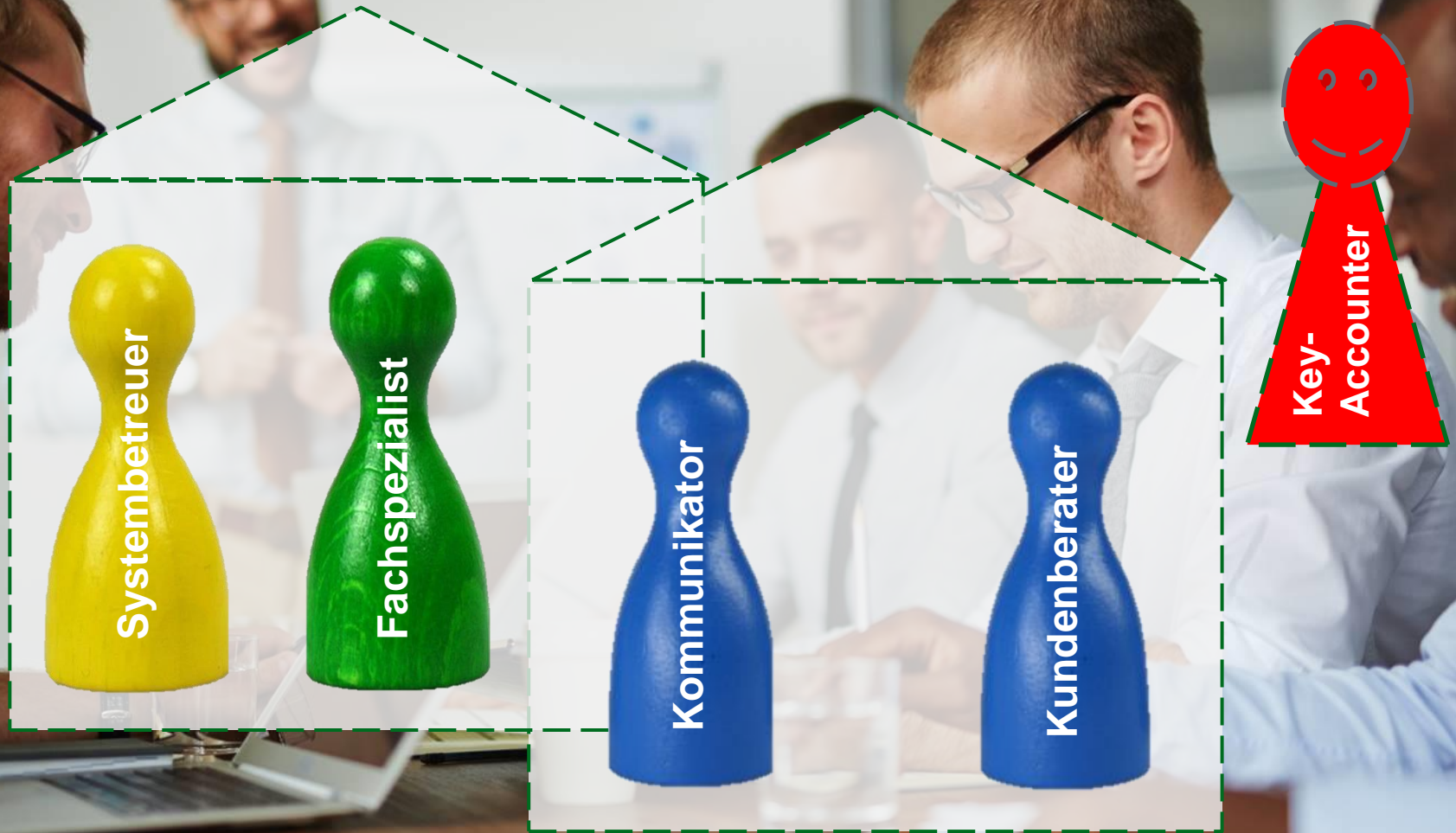
## 18. und 19. Oktober 2016 in München

- **Ziel**
  - » Validierung der Ergebnisse aus der Expertenbefragung
- **Zusammensetzung der Teilnehmer**
  - » Strategische Entscheider/Führungskräfte
  - » Ausbildungsverantwortliche
- **Ergebnisse**
  - » Tätigkeitsprofil 2022
  - » Kompetenzanforderungen 2022

# Ergebnisse in Bezug auf die künftigen Kompetenzen / Tätigkeiten

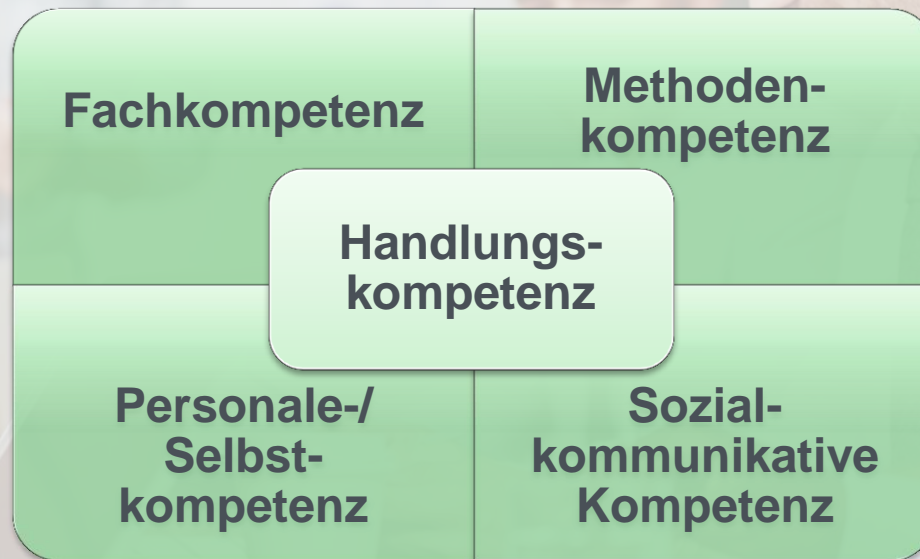
- 
- A large target graphic with concentric circles in shades of grey, light blue, pink, and yellow. Three white arrows with blue fletching and shafts are shown flying towards the center of the target from the right side.
- **Tätigkeitsprofile der Zukunft**
  - **Identifikation der künftig benötigten Kompetenzen**
    - » Fachkompetenzen (Wissen und Fertigkeiten)
    - » Sozial-kommunikative Kompetenzen
    - » Methodenkompetenzen
    - » Selbstkompetenz/Personale Kompetenzen

# Tätigkeitsprofile der Zukunft



# Kompetenzanforderungen der Zukunft

Anhand von Tätigkeitsprofilen der Zukunft wurden mit Hilfe des abgebildeten Kompetenzmodells **48** relevante Kompetenzen identifiziert.



# Kompetenzabgleich künftige Anforderungen/ aktuelle Ausbildungsordnung (KVF)

- 42 von 48 Kompetenzen sind aktuell in der AO (KVF) verankert.
- Die weiteren 5 Kompetenzen (keine Aufführung in der aktuellen AO) sind vorwiegend im IT- Bereich angesiedelt.
- An Bedeutung gewinnen personale Kompetenzen wie Flexibilität, Kreativität, Agilität, Neugier\*...

\* Fehlende personale Kompetenz Mutig und neugierig sein (auch auf neue technische Entwicklungen)

- Erarbeitung von Unterstützungsmöglichkeiten für die Branchenakteure der dualen Ausbildung im Rahmen der Wirtschaft 4.0/ Bildung 4.0:
  - » Auslotung der Optionen in Bezug auf die Vermittlung von notwendigen IT Inhalten, welche für bestimmte Tätigkeitsprofile in der VW Relevanz haben/ haben werden.
  - » Stärkere Berücksichtigung der identifizierten personalen Kompetenzen im Recruiting- und Ausbildungsprozess
  - » Stärkung digitaler Lehr- und Lernformate