

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

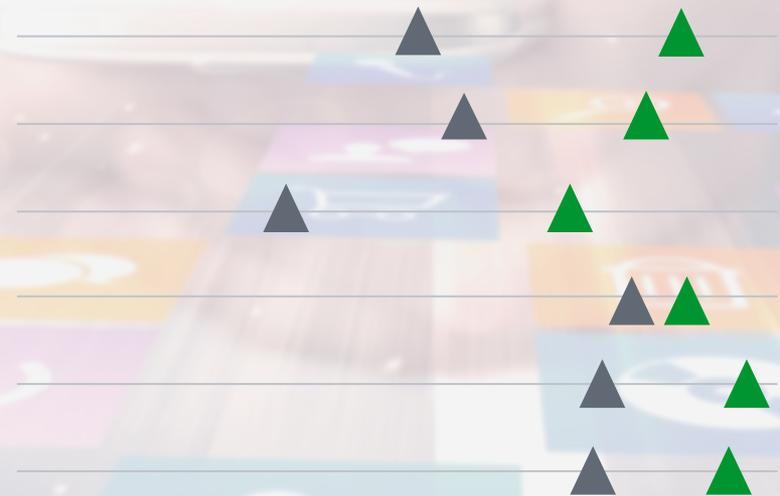


▲ Heute ▲ 2022

gar nicht relevant sehr relevant

1 2 3 4 5

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

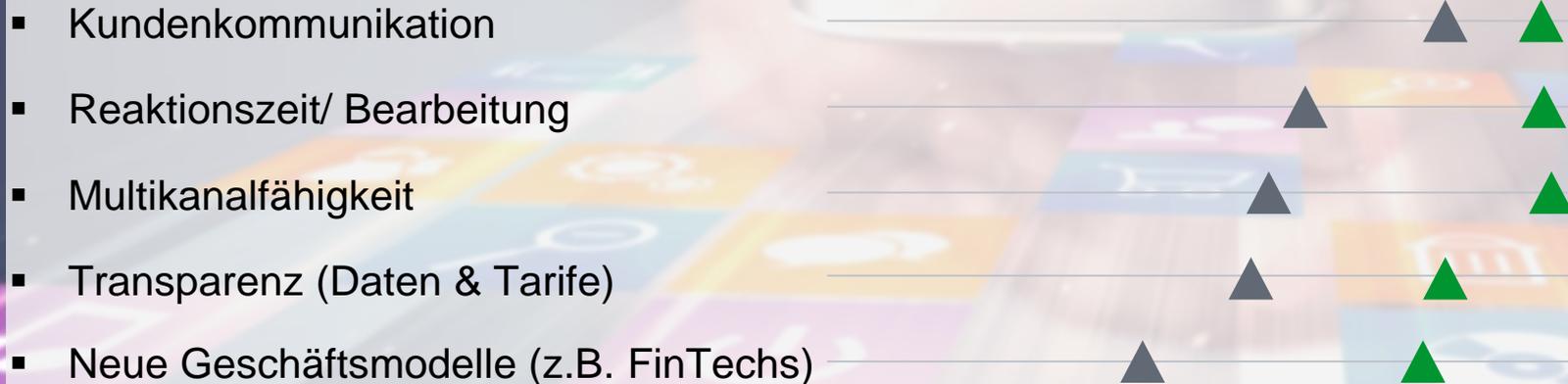


# Expertenbefragung – Relevanzsteigerung 2022 Einflussfaktoren Bereich Kunden



▲ Heute ▲ 2022

gar nicht relevant				sehr relevant
1	2	3	4	5



# 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

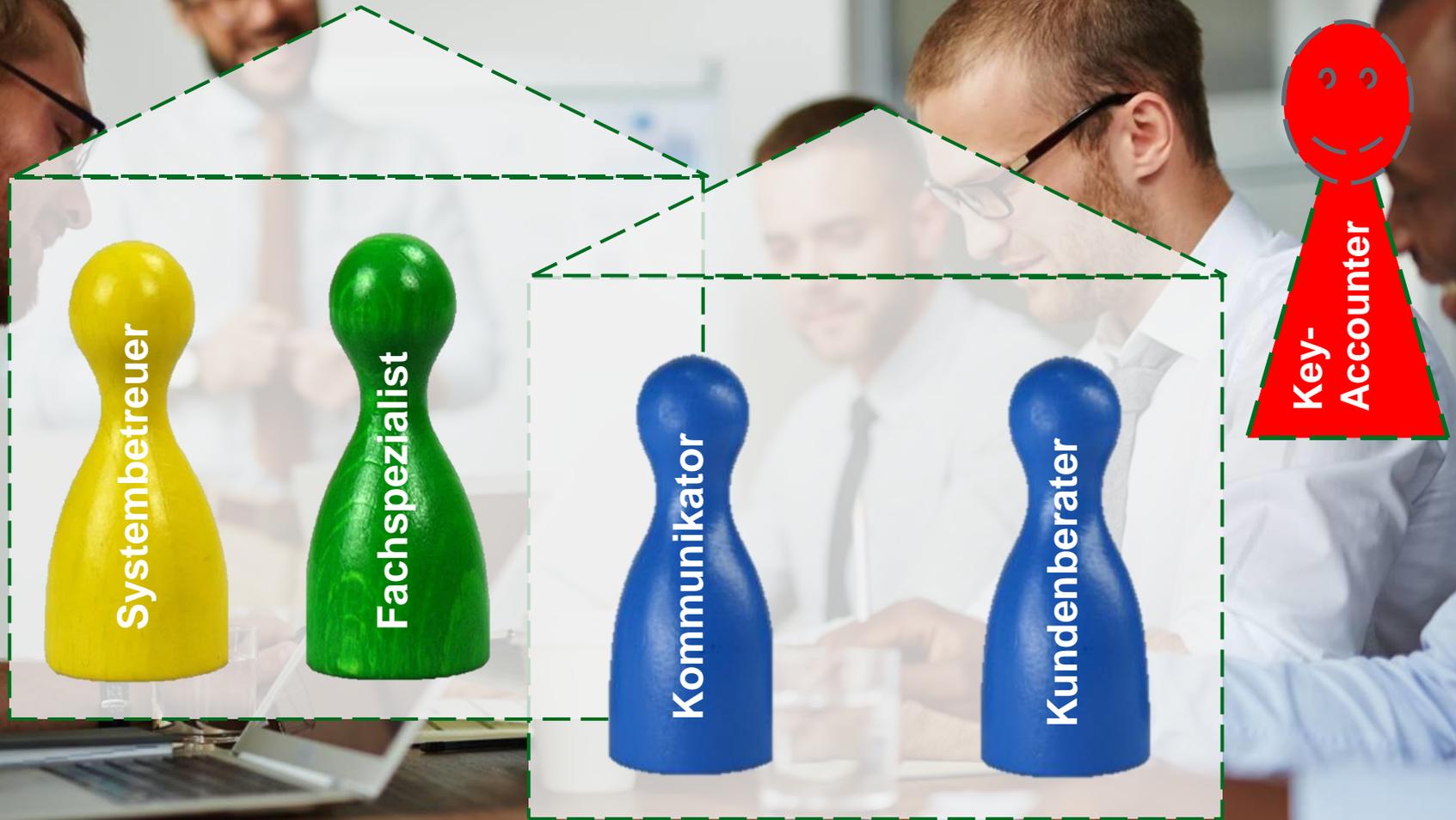
## 18. und 19. Oktober 2016 in München

- **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

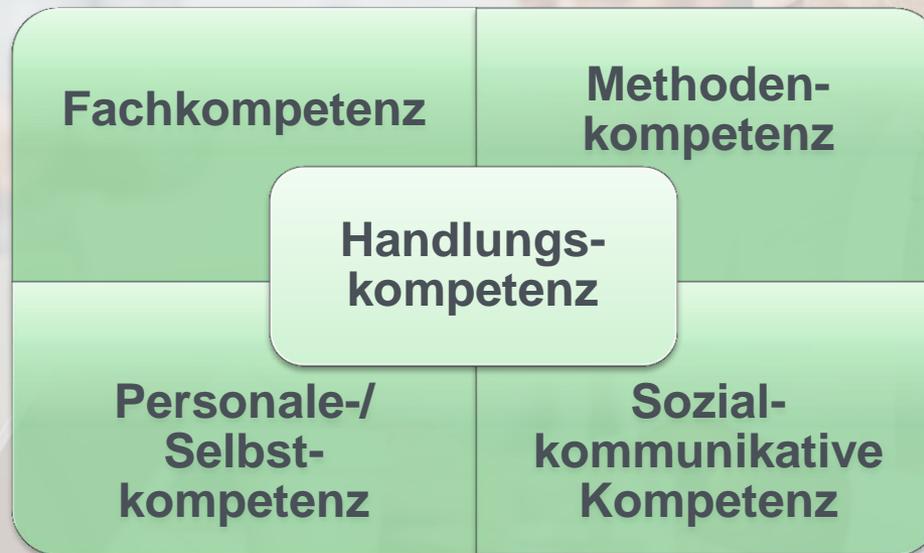
- 
- **Tätigkeitsprofile der Zukunft**
  - **Identifikation der künftig benötigten Kompetenzen**
    - » Fachkompetenzen (Wissen und Fertigkeiten)
    - » Sozial-kommunikative Kompetenzen
    - » Methodenkompetenzen
    - » Selbstkompetenz/Personale Kompetenzen

# 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