DIGITALE PLATTFORMEN ALS STRATEGISCHES ASSET ZUR KUNDENBINDUNG FÜR VERSICHERER

Die digitale Kundenschnittstelle besetzen.

Düsseldorf 2025

together
we grow

horn & company

Als Versicherer die zentrale Kundenschnittstelle als „One-Stop-Shop“ besetzen

Eigene Plattform als „One-Stop-Shop“

Die digitale Kundenschnittstelle ist der Standard für Versicherer – die „neuen Generationen“ erwarten EINEN Ort, an dem alles zügig und komfortabel erledigt werden kann!

Die „One-Stop-Shop“ Anspruchshaltung der Kunden nimmt kontinuierlich zu

Wir helfen Ihnen, Ihr Unternehmen als zentrale Kundenschnittstelle i.S. „One-Stop-Shop“ zu positionieren

Strategische Positionierung sichern	Wir konzipieren mit Ihnen Ihre eigene Plattform als zentrales Kundenerlebnis und strategisches Differenzierungsmerkmal
Umsetzung messbar gestalten	Wir begleiten Sie von der Vision zur Realisierung – pragmatisch, beschleunigend und mit Fokus auf Impact.
Technologische Skalierbarkeit ermöglichen	Wir orchestrieren die Transformation zu einer modularen, anschlussfähigen und skalierbaren Plattformlösung.

Deep Dive Beispiel: ausgewählte Kundenschnittstellen eines modernen Versicherers

Kundenschnittstelle besonderes relevant für Versicherungen

Unterschiedlichste Interaktionsformen müssen gleichzeitig bedient werden

DIREKT	VERMITTELT	INTEGRIERT
Anbieter ⟷ Endkunde (Retail)	Anbieter ⟷ Makler & Vertreter	Anbieter ⟷ Firmen-kunden
Zum Beispiel … … Self-Service- & Kundenplattformen	Zum Beispiel … … Partner- & Vertriebsportale	Zum Beispiel … … Angebund. Kundensysteme (ERP, HR, …)

Lösungen müssen dort angreifen, wo Brüche entstehen

DIREKT	VERMITTELT	INTEGRIERT
Aufbau einer KI-unterstützten Self-Service-Plattform mit CRM-Integration, Status-Tracking, Dokumenten-management & Messaging	Entwicklung digitaler Maklerportale mit Zugriff auf Tarifrechner, Vertragsdaten, Courtage-Abrechnung & Echtzeit-Schadeninfo	Realisierung einer Plattform für individuelle Firmenkundenbetreuung mit Angebotskonfigurator und Schnittstellen zu den Kundensystemen
Durchgängige Customer Journey anstatt fragmentierter Touchpoints sicherstellen (App-basiert mit Unterstützung durch AI-Agents, …)	*Durchgänge Transparenz über den Produktstatus und die Sachbearbeitung erzeugen*	*Direkte Anbindung der Kundensysteme, um individuelle Tarifgestaltung effizient zu ermöglichen*

Mit einer übergreifenden Vernetzung können wertvolle Synergien gehoben werden – am effizientesten mit einer breiten Plattformlösung

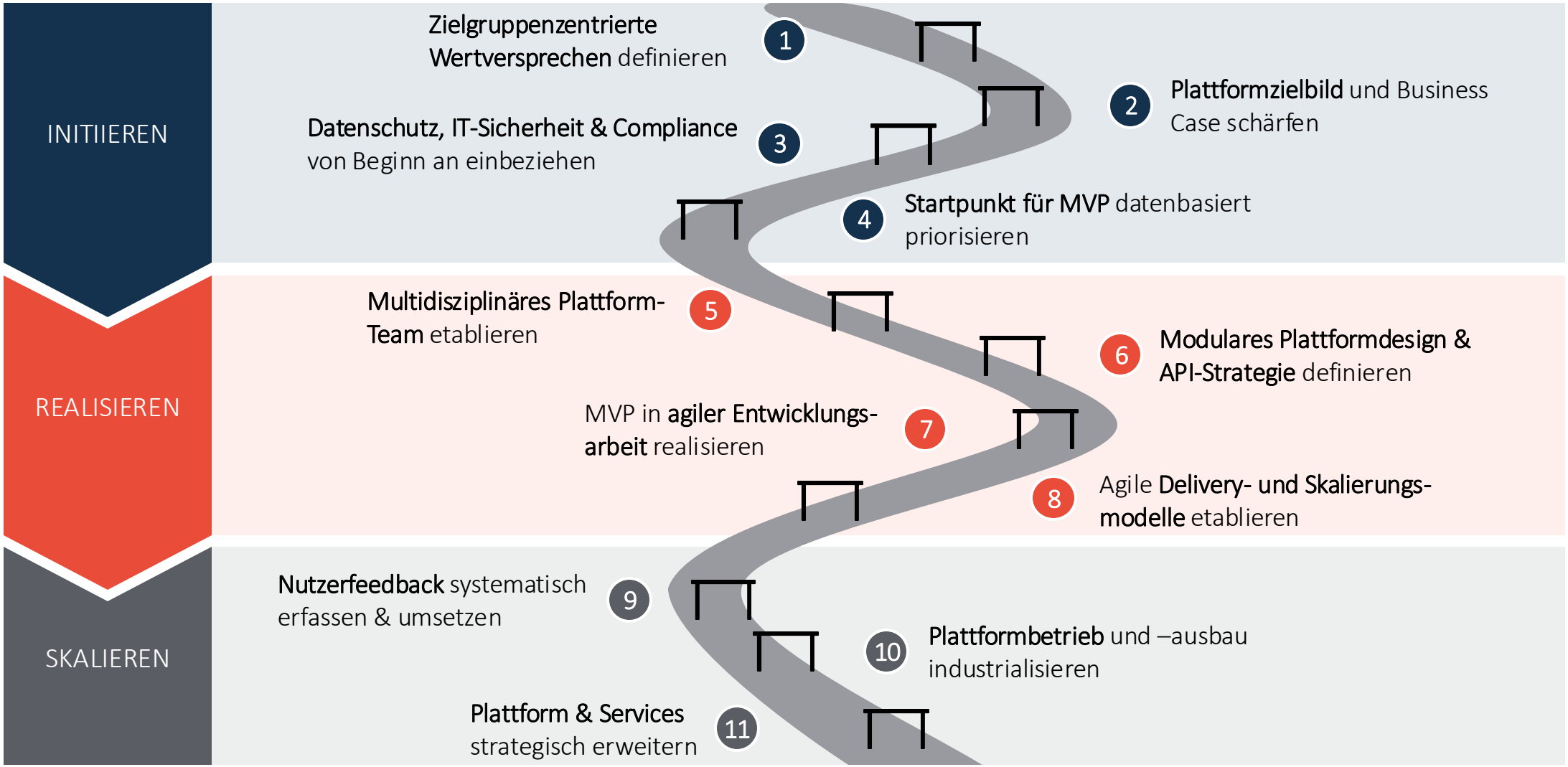
Gute digitale Systeme bieten nicht nur Funktionen sondern gestaltete Erfahrung

Wirkungsvolle Lösungen entstehen, wenn sie konsequent auf Nutzen, Einfachheit & Verbindbarkeit gedacht sind

Was eine gute Lösung ausmacht…		… und wie wir diese erreichen
Intuitiv für jede Zielgruppe nutzbar	*Die beste Funktion nützt nichts, wenn sie nicht verstanden wird. Viele digitale Lösungen scheitern nicht an Technik – sondern an Akzeptanz. Gerade in Schnittstellensystemen (z. B. Kundenportale) muss jeder Nutzer ohne Schulung arbeiten können.*	▪ Nutzererlebnis von Anfang an mitdenken ▪ Klaren Informationsfluss sicherstellen
Kundenzentriert anstatt systemzentriert	*Viele digitale Lösungen spiegeln die internen Strukturen eines Unternehmens, statt die Bedürfnisse der Nutzer. Das Ergebnis sind umständliche Abläufe, Umwege und Frust. Für Plattformen ist der Schlüssel daher: Wer den besten Zugang bietet, gewinnt.*	▪ Nutzungssituation in Vordergrund stellen ▪ Bedienbarkeit kontinuierlich überprüfen
Modular & anschlussfähig	*Geschäftsmodelle verändern sich und die verwendeten Systeme müssen sich anpassen. Monolithische Lösungen sind schnell veraltet, teuer in Wartung und fehleranfällig bei Erweiterungen. Zukunftsfähige Lösungen sind flexibel erweiterbar und wachsen mit.*	▪ Durchgängige Plattformlogik etablieren ▪ Architektur investitionssicher gestalten
„Datenklar“ und nicht „datendicht“	*Daten sind oft vorhanden, allerdings meist stark fragmentiert, redundant oder ganz unbrauchbar. Entscheidungen, Prozesse oder Services scheitern dann an fehlender Übersicht. Eine übergreifende Datenstrategie entscheidet heute über den Erfolg der Lösung.*	▪ Konsistente Datenlogik entwickeln ▪ Übergreifende Verfügbarkeit herstellen
Stabil, aber offen für Weiter-entwicklung	*Viele digitale Projekte enden als Prototypen oder Insellösungen. Im Alltag brauchen Unternehmen aber robuste, wartbare Systeme, die heute tragen und morgen weitergedacht werden können, ohne Mengen an Wartungsressourcen zu verschlucken.*	▪ Betriebssicherheit grundsätzl. priorisieren ▪ Gezielte Redundanz integrieren

Mit unserem erprobtem Vorgehensmodell gestalten wir Ihre digitale Plattform

Strategisch-methodischer Orientierungsrahmen



Wir bringen Ihren ersten MVP in nur 5+ Monaten für Ihre Kunden an den Start!

Operationalisierung durch Methodeneinsatz und Timeboxing

Woche 1 - 6 — *Woche 4 - 20* — *ab Go-Live: kontinuierlich*

INITIIEREN	REALISIEREN	SKALIEREN
Zielbild und Business Case	**Agile Umsetzung und Go-Live**	**Betrieb und Weiterentwicklung**
DESIGN THINKING	LEAN STARTUP	REVIEW & RETROSPEKTIVE
CUSTOMER JOURNEY MAPPING	SCRUM	AKTIVES NUTZER-FEEDBACK
BUSINESS MODEL CANVAS	API FIRST DESIGN	ITERATIVE VERBESSERUNG
Workshops mit allen relevanten Stakeholdern zur Definition strategischer Leitplanken sowie des Zielbilds und zur Identifikation des richtigen Businessmodells.	*Verfeinerung des Zielbildes und Definition von User Stories. Danach sprintbasierte Umsetzung durch interdisziplinäre und eingespielte Entwicklerteams.*	*Inbetriebnahme der Lösung und stetiger agiler Ausbau. Dabei schnelle Reaktion auf Nutzerfeedback auf Basis kurzer Entwicklungszyklen und regelmäßiger „Releases“.*

Ein erstes Minimum Viable Product (MVP) der Plattform kann bereits nach ca. 4 Monaten erstellt und anschließend iterativ weiter ausgebaut und verfeinert werden – Verfügbarkeiten sind entscheidend!

Über unser Ökosystem liefern wir von der Strategie bis zum Betrieb „aus einer Hand“

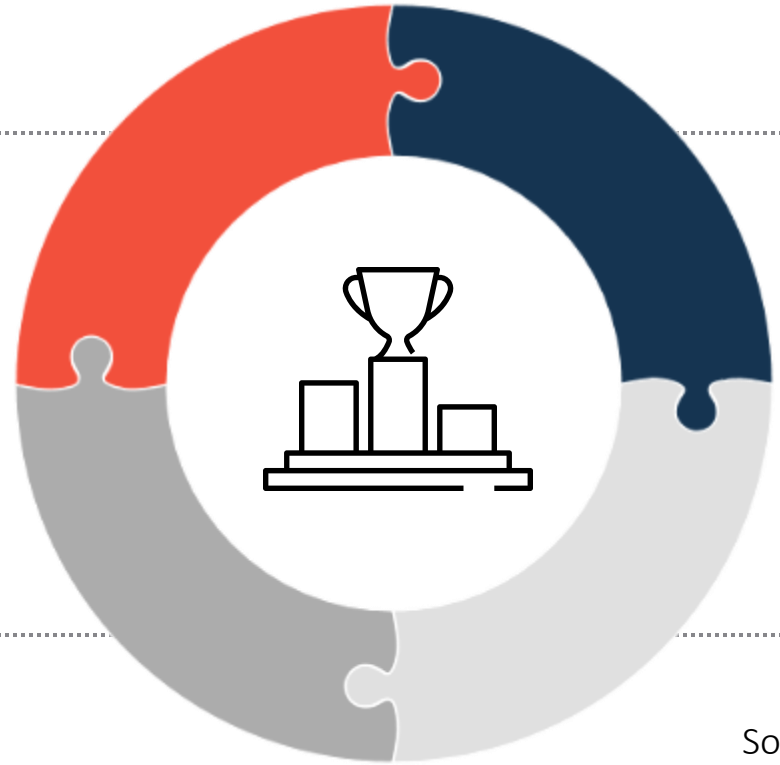
Unser H&C-Ökosystem

horn & company

Hidden Champion – FS Consulting

Hohe Fachkompetenz Konzeption, Transformation u. Umsetzung

„Single Point of Contact“



EUVIC

Internationale Entwicklung

„State-of-the Art“ Portal- und Plattform-Entwicklung, Artificial Intelligence, Mobile Applications

SySS THE PENTEST EXPERTS.

POSSEHL. SECURE

Marktführer IT Sicherheit

IT-Sicherheit und Penetrationstests

T-Systems

Marktführer „Cloud“

Sovereign Cloud Plattform zur rechtssicheren Nutzung von Cloud-Ressourcen

„Best of Breed“-Besetzung für unsere Kunden: Top Consulting, Top Entwicklung, Top Security und Top Betrieb!
Somit besetzen wir alle relevanten Themen und sind gleichzeitig Single Point of Contact für Sie!

Wir wissen, was zu tun ist – Kommen Sie auf uns zu

Sichern Sie ihren zentralen Hebel für Kundenbindung, Datenhoheit und Wertschöpfung

Dr. Oliver Laitenberger

Oliver.Laitenberger@horn-company.de

Mobil: +49 162 2726 009

Dr. Christoph Seebach

Christoph.Seebach@horn-company.de

Mobil: +0162 2627 367

Dr. Morten Mikolajek

Morten.Mikolajek@horn-company.de

Mobil: +0162 2726 070

Dr. Jan F. Haase

JanFriedrich.Haase@horn-company.de

Mobil: +49 162 2726 054

Kommen Sie für Ihre maßgeschneiderte „Plattform-Journey“ auf uns zu!