Versicherungswirtschaft 4.0? – Auswirkungen auf die Berufsausbildung der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen

Dr. Matthias Kohl (f-bb), Vesna Kranjčec-Sang (BWV Bildungsverband)

AG BFN Forum „Berufsbildung 4.0“

Darmstadt, 16. November 2017

Gliederung

1. **Zielsetzungen und methodisches Design des Projekts „Kompetenzlabor“**

2. **Darstellung der Ergebnisse**
   - Explorative Expertenbefragung: Relevanzbewertung der Trends und Herausforderungen
   - Expertenworkshops: Tätigkeitsprofile, Kompetenzanforderungen KVF
   - Deckungsanalyse: Kompetenzabgleich

3. **Handlungsempfehlungen und nächste Schritte**

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)

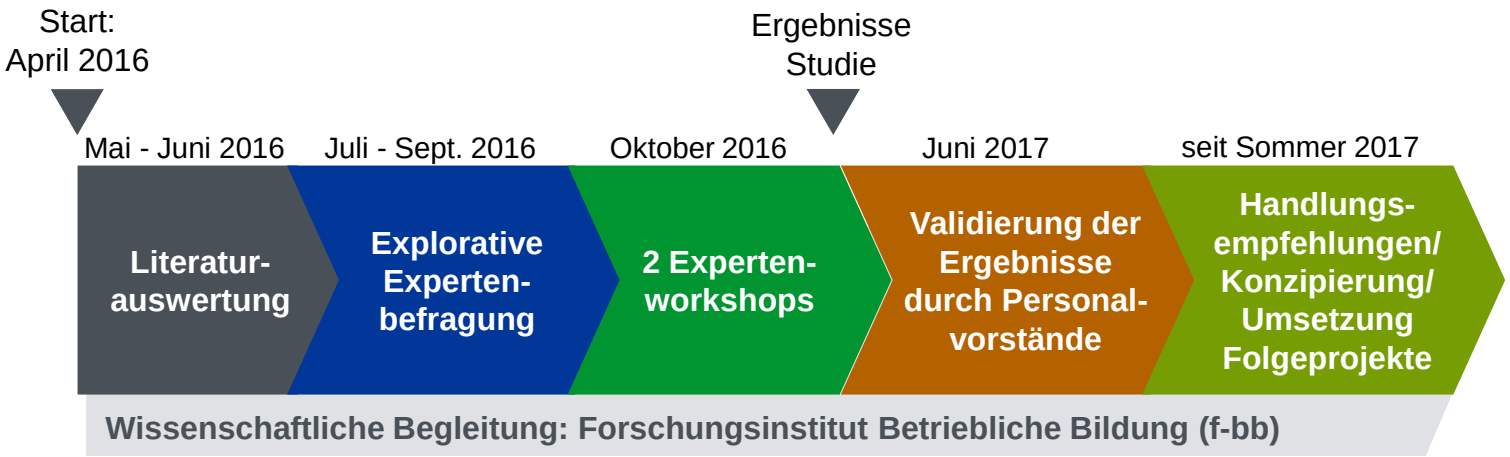
© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Zielsetzungen
Projekt „Kompetenzlabor“

- Veränderungen in der Versicherungswirtschaft identifizieren und beurteilen lassen
- Denkbare Geschäftsmodelle
- Antizipation künftiger Tätigkeitsfelder und Kompetenzanforderungen (Zeithorizont 5 Jahre)
- Abgleich der aktuellen/künftigen Kompetenzanforderungen
- Überprüfung von Qualifikationen bei Bedarf

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)
© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Methodisches Design und Ablauf



© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

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 explorative Expertenbefragung**

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Explorative Expertenbefragung – Fragestellungen

Informations-technologie	Kunden und Kunden-anforderungen	Produkte/ Produkt-innovationen
▪ Automatisierung ▪ Social Media & Apps ▪ Big Data ▪ ….	▪ Kommunikation ▪ Multikanalfähigkeit ▪ Reaktions-/ Bearbeitungszeiten ▪	▪ Neue Produktland-schaften ▪ Verhaltensabhängige Tarifierung (pay as…) ▪ …..

➔ **Auswirkungen auf künftige Tätigkeiten/ Kompetenzanforderungen**

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Explorative Expertenbefragung

- **Ziel:**
  - » Einschätzung der genannten Faktoren aus Sicht der individuellen Expertise
  - » Einbindung von möglichst vielen Unternehmen, breite Expertise (Experten/innen aus möglichst vielen Bereichen), verschiedene Verantwortungsebenen
- **Teilnehmer/innnen:**
  - » 31 Experten/innen
  - » Vorstands- und Führungsebene, Ausbildungs- und Personalverantwortliche, Inhaber/innen Versicherungsagenturen, Referentenebene Zukunftsthemen
- **Befragungsmethoden:**
  - » offene, leitfadengestützte Experteninterviews (N=5)
  - » 1 Unternehmensfallstudie (Gruppendiskussion, N=9)
  - » schriftliche Online-Expertenbefragung (N=17)

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Expertenbefragung – Relevanz 2022
1. Informationstechnologische Veränderungen

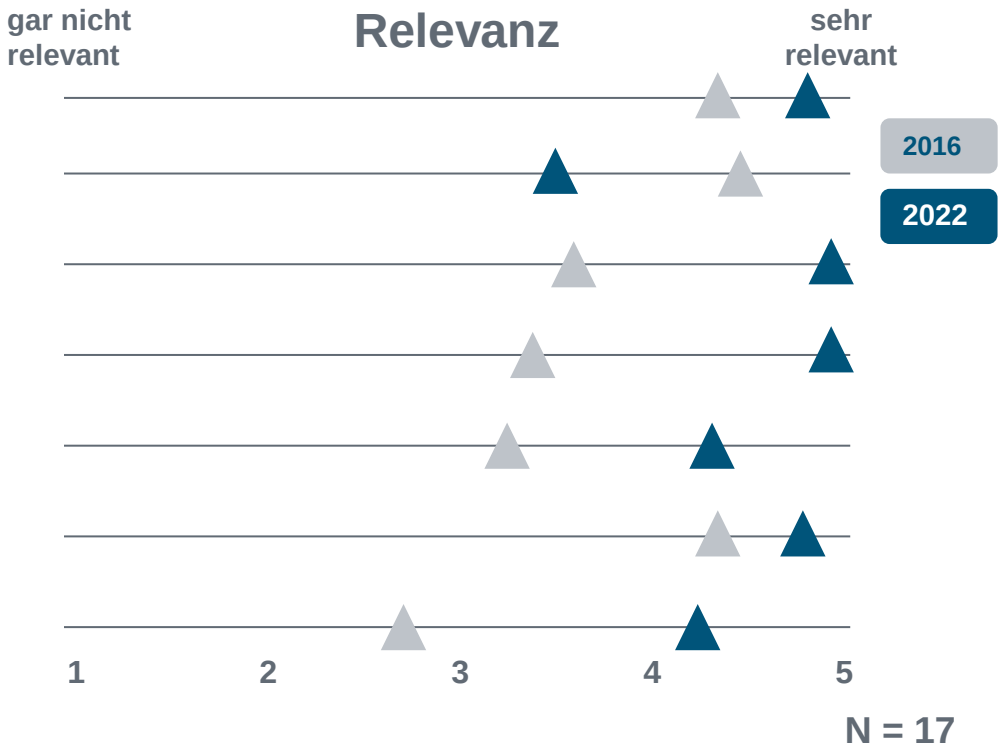
- » Big Data Analytik
- » Social Media & Apps
- » „Internet der Dinge“
- » Datenschutz und Datensicherheit
- » IT-Infrastruktur
- » Automatisierung
- » Wissensmanagement

N = 17

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)
© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Expertenbefragung – Relevanz 2022
2. Kundenverhalten und -anforderungen

- » Kundenkommunikation
- » Persönliche Beratung
- » Reaktionszeit/ Bearbeitung
- » Multikanalfähigkeit
- » Transparenz (Daten & Tarife)
- » Datensicherheit & Datenschutz
- » Neue Geschäftsmodelle (z.B. FinTechs)



N = 17

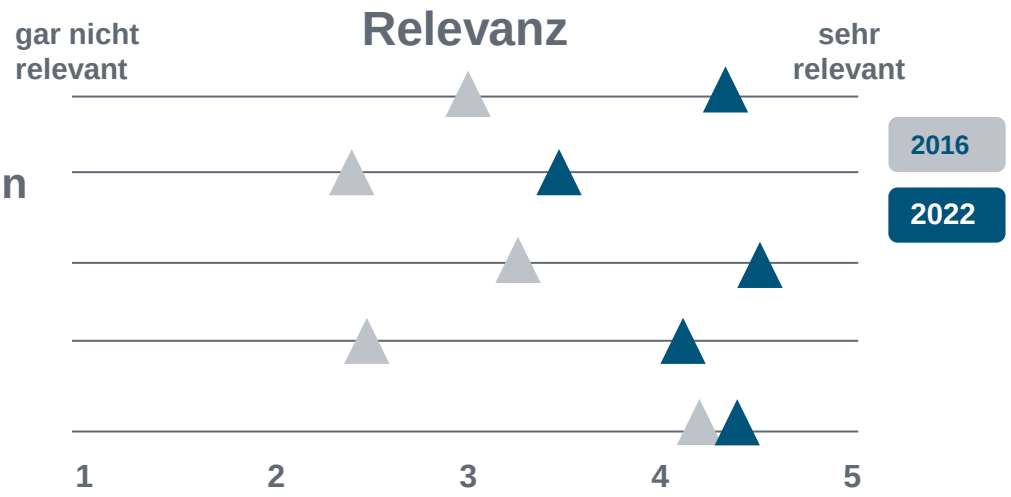
Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Expertenbefragung – Relevanz 2022

3. Produkte und Produktinnovationen

- » Neue Produktlandschaften*
- » Mitwirkungsrechte für Kunden/innen
- » Entwicklungsgeschwindigkeit
- » Verhaltensabhängige Tarifierung
- » Marketing & Vertrieb



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

N = 17

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Expertenworkshops
18./19. Oktober 2016 in München

- **Ziel:**
  - » Validierung der Ergebnisse aus der Expertenbefragung
  - » Erarbeitung Tätigkeitsprofile und Kompetenzanforderungen
- **Zusammensetzung der Teilnehmer:**
  - » Strategische Entscheider/Führungskräfte
  - » Ausbildungsverantwortliche
- **Ergebnisse:**
  - » Versicherungswirtschaft von morgen – relevante Aspekte
  - » Tätigkeitsprofile 2022
  - » Kompetenzanforderungen 2022

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)
© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Kernaussagen – Zukunft der Versicherungswirtschaft

- Ökosysteme statt einzelne Produkte
- Einfache Tätigkeiten nehmen ab/ agile, projektbezogene, interdisziplinäre Arbeit gewinnt an Relevanz
- Verschiebungen bei den Kompetenzanforderungen
- Persönliche, qualifizierte, multikanalfähige Beratung bleibt wichtig
- Zunehmender Vertrieb über digitale Plattformen

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Mögliche Geschäftsmodelle von morgen

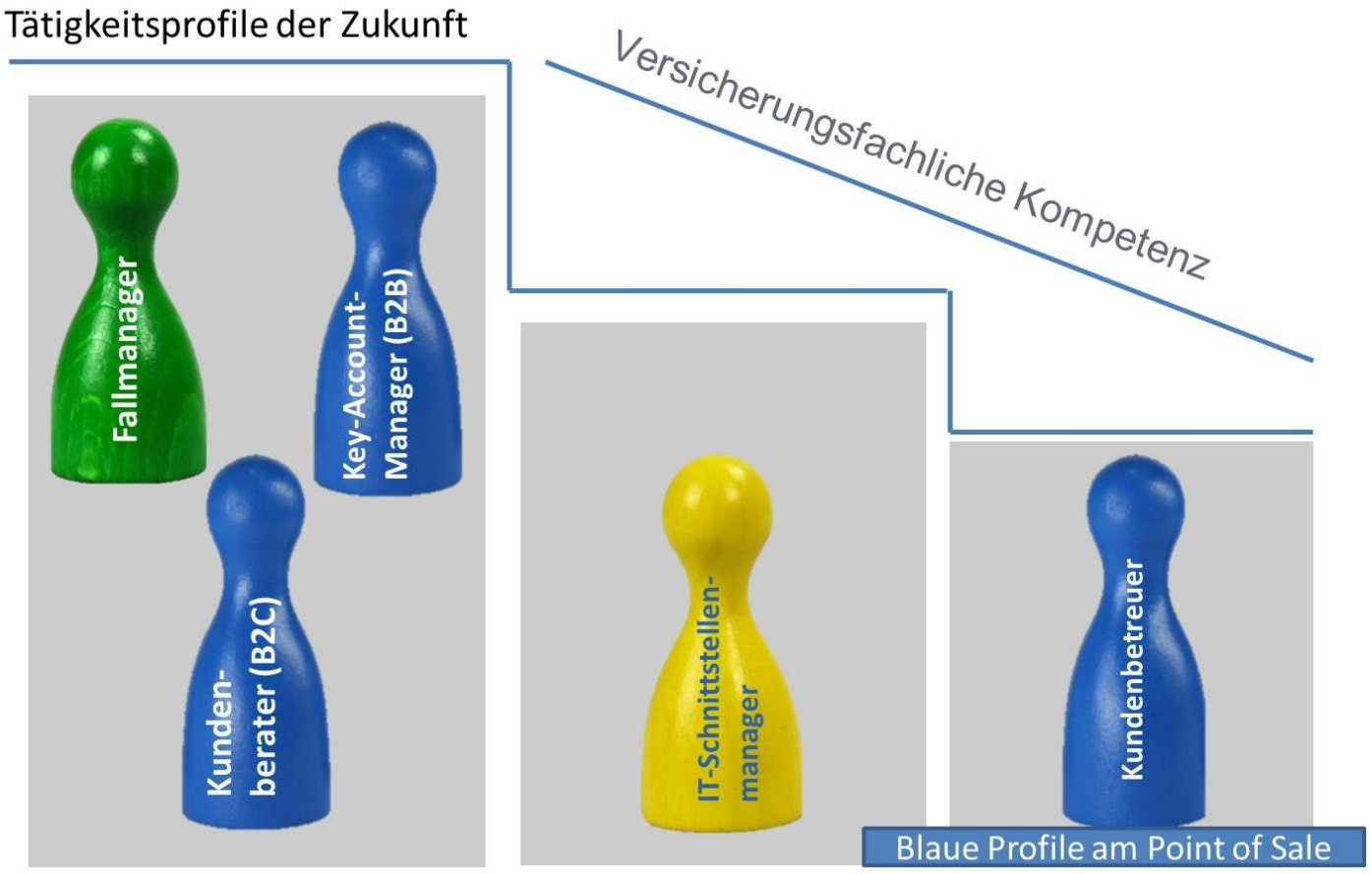
Versicherer werden künftig

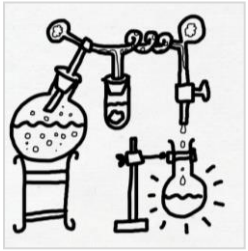
- Plattformanbieter
- Zulieferer für die Plattformen

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Tätigkeitsprofile der Zukunft

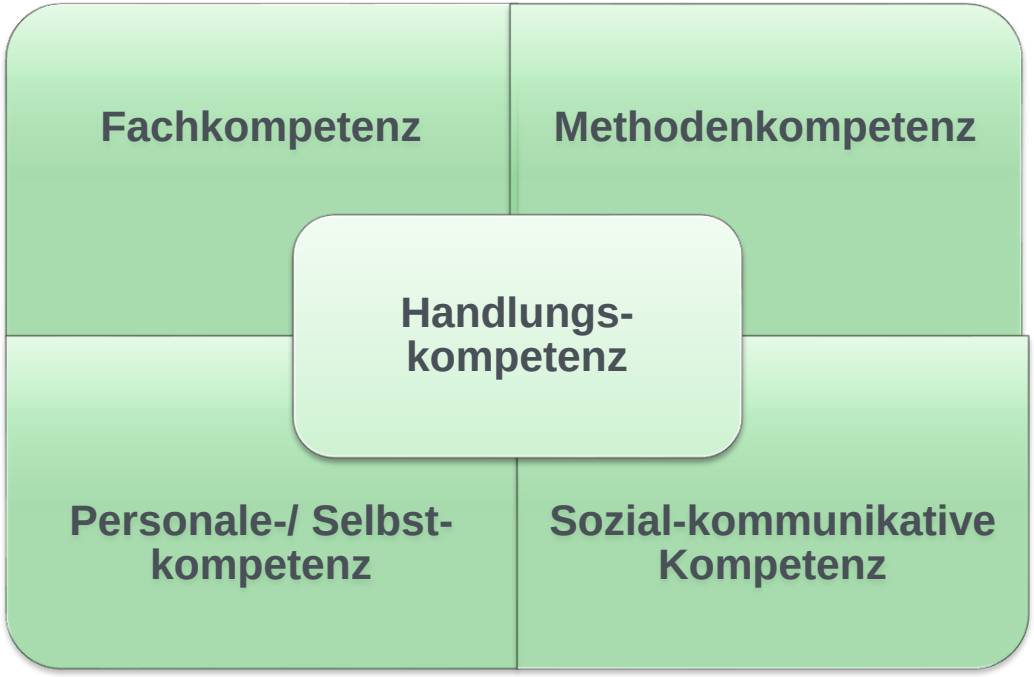




Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)
© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Kompetenzanforderungen der Zukunft

Für die zukünftigen Tätigkeitsprofile wurden in den nachfolgenden Kompetenzbereichen ***48*** relevante Kompetenzfacetten identifiziert.



Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)
© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Kompetenzabgleich KVF
Künftige Anforderungen / aktuelle Ausbildungsordnung

- 42 von 48 Kompetenzfacetten sind aktuell in der AO (KVF) verankert.
- Die weiteren Kompetenzfacetten sind im IT- Bereich angesiedelt.

Neue IT-spezifische Kompetenzen	Aktuelle AO	Tätigkeitsprofile			
		IT	KB	KB B2C	F
1. Logik von technischen Systemen verstehen und deren Wirkungsweise beschreiben können (A1)	-	x			
2. Die Funktionsweise von Algorithmen erklären können (A2)	-	x			
3. IT-Grundlagen kennen, Aufbau und Funktions-weise von IT-Architektur verstehen (A3)	-	x			
4. Gewichtung, Verfügbarkeit und Typen von Daten kennen (A4)	-	x			
5. Automatisierte Prozesse (bspw. Fehlerursachen verstehen, anwenden und überwachen können) (B2)	-	x		x	

- Die 6. fehlende Kompetenzfacette im personalen Bereich:

1. Mutig und neugierig sein – auch auf neue technologische Entwicklungen	-	x	x	x	x

Relevanzsteigerungen bei Kompetenzen wie Kreativität, Agilität, Flexibilität..

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)
© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Kompetenzlabor/ Handlungsbedarf

IT/ Digitale Kompetenzen

Digitalisierte Lehr- und Lernformate

Personale Kompetenzen

kurzfristig

mittelfristig

Aktuelle Projekte

Verankerung in der Ausbildungsordnung

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Kurz-/ mittelfristige Maßnahme

Konzipierung der Wahlmodule

Basismodul – „digitale Kompetenzen für die VW“

Aufbaumodul - „Kompetenzen für die IT -Schnittstellenfunktionen“

Kick-off Experten-workshop 25.10.2017

Erarbeitung der Curricula + Qualitätssicherung (März 2018)

Pilotierung und Umsetzung (bis Ende 2018)

Evaluation (2019)

Sensibilisierung für die als relevant identifizierten personalen Kompetenzen im Auswahlverfahren

Projekt DIGI_KVF

Stärkung der digitalen Lehr- und Lernformen

Dr. Matthias Kohl (f-bb)
Vesna Kranjčec-Sang (BWV)

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Weitere Informationen unter
www.bwv.de/kompetenzlabor

Vielen Dank für Ihr Interesse!

Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e. V.
Arabellastr. 29, 81925 München

Vesna Kranjčec-Sang
Telefon: 089 922001-832
E-Mail: vesna.kranjcec-sang@bwv.de

Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH
Rollnerstr. 14, 90408 Nürnberg

Dr. Matthias Kohl
Telefon: 0911 27779-868
E-Mail: matthias.kohl@f-bb.de

© Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH