



CEO Marcus Nagel konzentriert sich auf Innovation, Kundenorientierung und Simplifizierung.

04.09.2017 14:23 CEST

## Grundsteine für die Zukunft sind gelegt: Moderne Standorte. Offene Arbeitswelten. Agile Kultur.

**Köln, 4. September 2017** Die Zurich Gruppe Deutschland hat die Grundsteine für eine erfolgreiche Zukunft des Unternehmens in Zeiten der Digitalisierung gelegt. „Kundenorientierung, Innovationen und Simplifizierung sind die drei zentralen Handlungsfelder, auf die wir uns konzentrieren“, so Marcus Nagel, Vorstandsvorsitzender der Zurich Gruppe Deutschland vor Journalisten im Kölner Gründerzentrum STARTPLATZ. „Wir haben unsere Organisationsstruktur erfolgreich auf die Anforderungen von Kunden und Vertrieben ausgerichtet und Komplexität reduziert“, so Nagel. „Darüber

hinaus vereinen wir im neuen Bereich Marktmanagement alle kundenrelevanten Sichtweisen. Diese wurden bislang im Marketing sowie im Vertriebs- und Kundenmanagement eher getrennt betrachtet. An Stelle von Silodenken fördern wir den interdisziplinären Austausch und unternehmerisches Denken.“

## **Neue Standorte**

Auch infrastrukturell bereitet sich die Zurich Gruppe Deutschland auf die Arbeitswelten der Zukunft vor: Der Grundstein für die Ende 2019 bezugsfertige Rheinland-Zentrale in Köln Deutz wurde kürzlich gelegt. Und auch im Rhein-Main Gebiet wird Zurich Ende März 2018 in ein modernes Gebäude ziehen. Mit dem Umzug reduziert der Versicherer die Zahl seiner Direktionsstandorte in Deutschland von derzeit fünf auf zwei, in die die Mitarbeitenden umziehen werden. Die Gebäude sind untereinander künftig schnell und umweltfreundlich in einer Stunde mit dem ICE zu erreichen.

## **Neue Arbeitswelten**

An den neuen Standorten erwarten die Mitarbeiter komplett neu konzipierte, attraktive und moderne Arbeitswelten. „Wir alle werden offene Raumkonzepte vorfinden. Auch der Vorstand. Die offenen Arbeitswelten stehen für eine neue Unternehmenskultur, unterstützen agiles und vernetztes Arbeiten und fördern eine auf den Kunden ausgerichtete Denkweise“, so Nagel. Bereits jetzt bindet Zurich die Mitarbeiter bei der Planung der künftigen Standorte ein. Dazu wurden beispielsweise Testflächen in den Altgebäuden errichtet, wo neue Gestaltungskonzepte sowie Mobiliar erprobt werden.

## **Neues Denken**

„Wir schaffen neue Räume, in die neues Denken einziehen wird“, so Marcus Nagel, der eine agile Unternehmenskultur verankern möchte. So setzt die Zurich Gruppe Deutschland zunehmend stärker auf die Methode des Design Thinking. „Mit DesignThinking nehmen wir konsequent die Sicht des Kunden ein und lernen seine Pain-Points kennen. Erst dies versetzt uns in die Lage wirklich kundenorientiert und innovativ zu denken, über Hierarchien und Bereiche hinweg zu arbeiten und Lösungen schneller zur Marktreife zu entwickeln“, so Nagel.

## Neue Themen-Lösungen

„Die Digitalisierung revolutioniert unser Geschäftsmodell. Und wir werden diese Chance erfolgreich nutzen“, ist Marcus Nagel überzeugt. Er stellte den Journalisten neue Anwendungslösungen vor, die durch die Design Thinking Methode entstanden sind und bereits in den Markt eingeführt wurden bzw. kurz vor der Markteinführung stehen. „Nahezu alle Lebensbereiche unserer Kunden werden von der Digitalisierung erfasst. Das führt dazu, dass wir künftig deutlich mehr smarte Anwendungen und digitale Touch Points anbieten werden“, so Nagel, der einen Ausblick auf innovative Themen-Lösungen des Unternehmens gab. Zahlreiche werden den persönlichen Kontakt zu Zurich über digitale Schnittstellen ermöglichen und erleichtern: „Schon jetzt kann man Versicherungsinformationen und -Angebote über Sprachassistenten wie Amazon ALEXA abrufen. Zudem werden Chatbots Informationen zu Zurich Produkten und Services zu jeder Tageszeit bereitstellen. Versicherungsschäden werden per Video-Telefonie von Experten begutachtet und reguliert. Und ein Handy-Bild führt bald direkt zum Versicherungsangebot.“ Auch im Tagesgeschäft setzt Zurich zunehmend auf digitale Unterstützung bei der Bewältigung standardisierter Prozesse: So werden derzeit rund 50.000 Geschäftsvorfälle und 30.000 Glasschadenvorgänge pro Jahr per Software-Robotics vollautomatisch abgewickelt. Damit gewinnen Mitarbeiter deutlich mehr Zeit für kundenorientierte Arbeiten. Und auch da soll eine Software künftig bei Telefonaten im Kundenservice unterstützen, indem eine Echtzeitanalyse Feedback zur Gesprächsführung bietet.

## InsurHack 2017

Ein weiterer Baustein, mit dem Zurich aktiv die Zukunft der Assekuranz gestaltet, ist der InsurHack®. Dieser findet vom 6. bis 8. Oktober im Kölner RheinEnergie-Stadion statt. Gesucht wird dort aktiv nach digitalen Innovationen für die Assekuranz der Zukunft. Auf dem Hackathon speziell für die Versicherungsindustrie öffnet Zurich seine API Schnittstelle, sodass Coder und Entwickler aus aller Welt 48 Stunden lang ihre Ideen direkt an die Zurich Systeme andocken können. Den Siegerteams winken Preise von insgesamt 75.000 Euro. „Der InsurHack® ist eine faszinierende Veranstaltung und auch ein gutes Zeichen dafür, dass sich die Versicherungswirtschaft keine Atempause gönnen darf, wenn es um die Gestaltung der Zukunft geht“, so Marcus Nagel. „Wir wollen kundenorientierte Entwicklungen aktiv vorantreiben. Deshalb benötigen wir innovative Ideen und mutige Vordenker, die moderne Plattformen für neue Möglichkeiten der Kundenbindung

entwickeln können.“

---

Die Zurich Gruppe in Deutschland gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group. Mit Beitragseinnahmen (2016) von über 6 Milliarden EUR, Kapitalanlagen von 47 Milliarden EUR und rund 4.900 Mitarbeitern zählt Zurich zu den führenden Versicherungen im Schaden- und Lebensversicherungsgeschäft in Deutschland. Sie bietet innovative und erstklassige Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikomanagement aus einer Hand. Individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.

## Kontaktpersonen



### **Zurich Gruppe Deutschland**

Pressekontakt  
Unternehmenskommunikation  
Kontakt für Journalisten  
media@zurich.de  
+49 (0)221 7715 8000



### **Bernd O. Engeli**

Pressekontakt  
Pressesprecher / Bereichsleitung  
Politik & Unternehmenskommunikation  
bernd.engeli@zurich.com  
(0172) 8103858  
+49 (0)172 810 38 58