

# PIONIER GEIST & GESCHÄFTS ERFOLG

## Der Makler als Game Changer

Fachverband der Versicherungsmakler  
13. ExpertInnentreffen der österreichischen Versicherungsmakler  
Europäischen Forum Alpbach

...are accepting a firm hand on their purse strings, reports *Tom Rees*

**T**he golden age of the millennials is already over. Generation Z is the new force in consumerism, and this cohort – scarred by the financial crisis and raised clutching a smartphone – has now eclipsed its predecessor in size.

Barclays analyst Hiral Patel argues that Gen Z, who were born between 1995 and 2008, are not just “mini-millennials” and companies are “failing to appreciate the two generational cohorts are different”. In fact, in some respects the two generations are complete opposites of one another.

Gen Z is expected to make up 40pc of consumers in the US, Europe and BRIC countries by 2020. In the US they already



...saving money with their parents in the last six months, according to a

**Govt**  
**senior**  
**advice**  
**for**

By Natas...  
THE Go...  
nology...  
up a new...  
Liam...  
nology...  
Digital...  
(DCMS)...  
more t...  
How...  
resign...  
Amaz...  
Office...  
TH...

Wednesday 8 August 2018 **The Guardian**

**National**

# Silver surfers' new wave: almost half of over-65s shop online

**Haron Siddique**  
**Richard Partington**

points higher than in 2008. There has been an even sharper jump in the number of “silver surfers” shopping online,

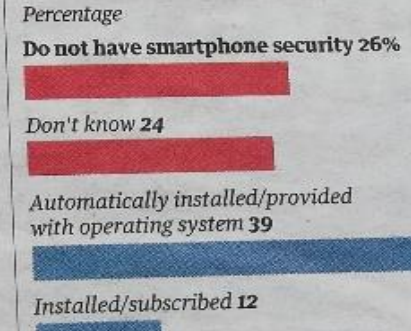
18% of all UK retail sales last month, which is about double the level of e-commerce recorded in the US.

Despite the ever increasing reach of the internet - 90% of households had access to it this year - the ONS found significant gaps in security awareness.

While smartphones are the most popular devices used to access the internet, used by 78% of respondents, just over a quarter (26%) of smartphone users said they did not have security installed and a further 24% did not know whether they did or not.

Despite concerns about privacy

**Half of smartphone users either do not have security software on their devices or don't know if they do**



signs of plateauing, the viewing of videos online has increased significantly since 2016. It rose from 29% to 46% on commercial services such as Netflix and Amazon Prime and from 47% to 62% on YouTube or similar platforms.

Email was the most popular internet activity this year, carried out by 84% of adults. Finding information about goods or services was the second most popular activity, at 77%, up from 71% last year.

Online banking is the activity that has shown the biggest percentage point increase over the past decade

# KRANKENVERSICHERUNGSANTRAG

24  
JUL

**Zeit**

Bürozeit

**Aktivität**

Recherche –  
Beratung

**Medium**

Telefon

25  
JUL

**Zeit**

19:00

**Aktivität**

Anfrage

**Medium**

Mail individuell

26  
JUL

**Zeit**

Bürozeit

**Aktivität**

Übermittlung  
Antrag

**Medium**

Mail individuell

27  
JUL

**Zeit**

19:00

**Aktivität**

händisch ausgefüllter  
Antrag wird übermittelt

**Medium**

Druck/Scan/Mail

# KRANKENVERSICHERUNGSANTRAG

30  
JUL

**Zeit**

Bürozeit

**Aktivität**

Nachfrage wegen  
SEPA

**Medium**

Mail individuell

1  
AUG

**Zeit**

19:00

**Aktivität**

Übermittlung  
SEPA

**Medium**

Druck/Scan/Mail

2  
AUG

**Zeit**

Bürozeit

**Aktivität**

Mitteilung, es wird  
schon poliziert

**Medium**

Mail individuell

7  
AUG

**Zeit**

12:00

**Aktivität**

Polizze langt ein

**Medium**

Post

# RAPHA STORE

1  
AUG

**Zeit**

21:30

**Aktivität**

Recherche –  
Beratung –  
Bestellung

**Medium**

Internetmaske

1  
AUG

**Zeit**

22:02

**Aktivität**

Bestätigung der  
Bestellung

**Medium**

Mail automatisch

2  
AUG

**Zeit**

18:17

**Aktivität**

Mitteilung; Ware  
wurde versandt

**Medium**

SMS automatisch

2  
AUG

**Zeit**

19:04

**Aktivität**

Mitteilung über den  
Zustellungstag

**Medium**

SMS automatisch

# RAPHA STORE

3  
AUG

4  
AUG

5  
AUG

6  
AUG



7  
AUG

**Zeit**

12:00

**Aktivität**

Lieferung

**Medium**

Paketdienst

# ERFOLGSKONZEPTE

„Wir warten einmal, was die anderen machen“

„Im Internet ist viel zu investieren und kein Geschäft zu machen“

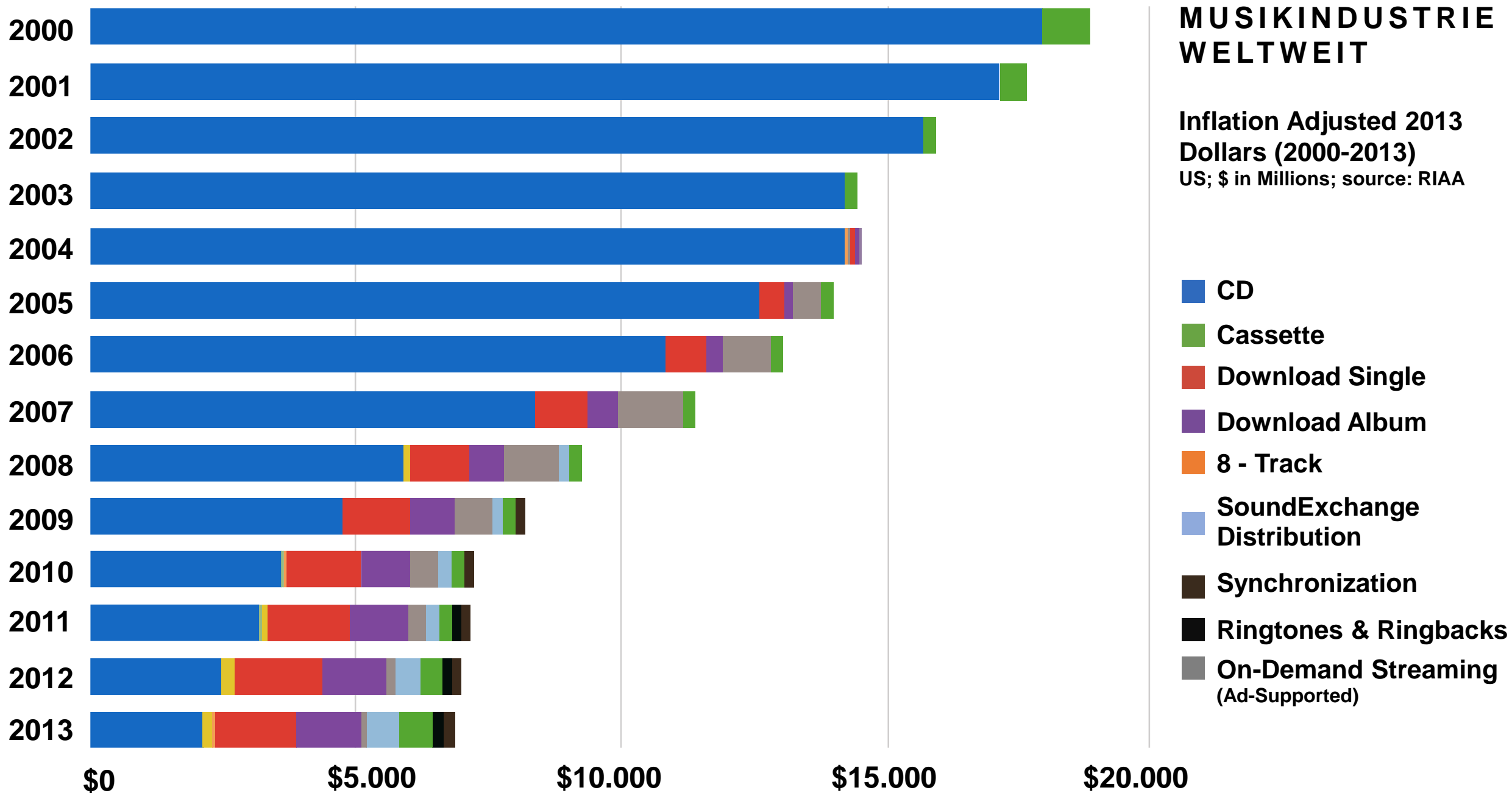
„Das mit dem Internet wird sich schon legen“

„Das neue Produkt müssen wir halt ins Internet stellen“

„Wer will das schon“

# MUSIKINDUSTRIE WELTWEIT

Inflation Adjusted 2013  
Dollars (2000-2013)  
US; \$ in Millions; source: RIAA



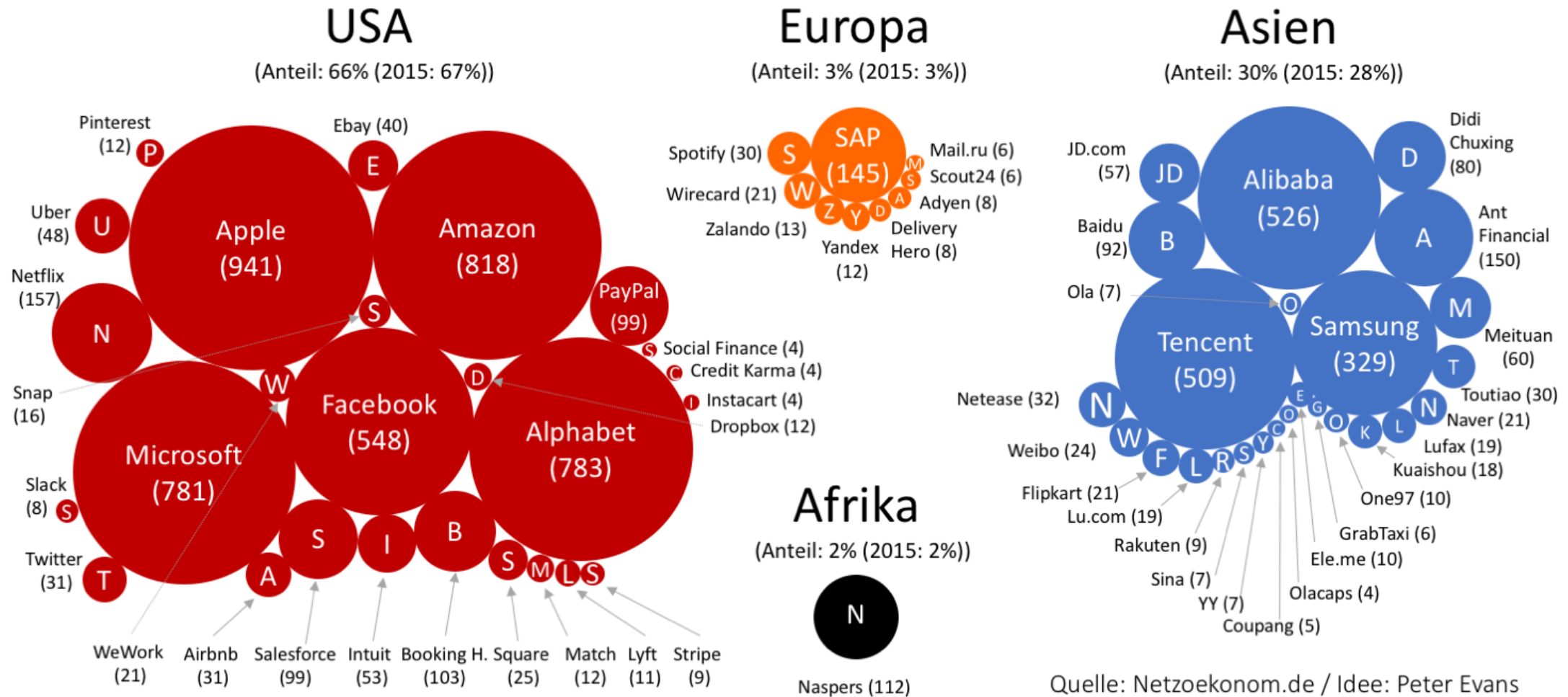


**RANG NACH  
MARKTKAPITALISIERUNG  
1990-1918**

	1990	2018
1	IBM	Apple
2	Exxon Mobile	Amazon
3	Schlumberger	Alphabet
4	Chevron	Microsoft
5	BP	Facebook
6	General Electrics	Alibaba
7	General Motors	Berkshire Hathaway

# Die Unwucht der Plattform-Ökonomie

Die 60 wertvollsten Plattformen der Welt (Angaben in Mrd. Dollar (Börsenwert/jüngste Finanzierung, Juni 2018))



Quelle: Netzoekonom.de / Idee: Peter Evans

# GESCHWINDIGKEIT – HOHE DYNAMIK



Quelle: Info. Bild/ Twitter

**Erscheinungsjahr**

**GESCHWINDIGKEIT – HOHE DYNAMIK**  
**UNVORHERSEHBAR**  
**HOHE SKALIERBARKEIT UND REICHWEITE**  
**PLATTFORMORIENTIERT – STARKE**  
**NETZWERKEFFEKTE**  
**NIEDRIGE TRANSAKTIONSKOSTEN**  
**KUNDENORIENTIERT - NUTZENORIENTIERT**

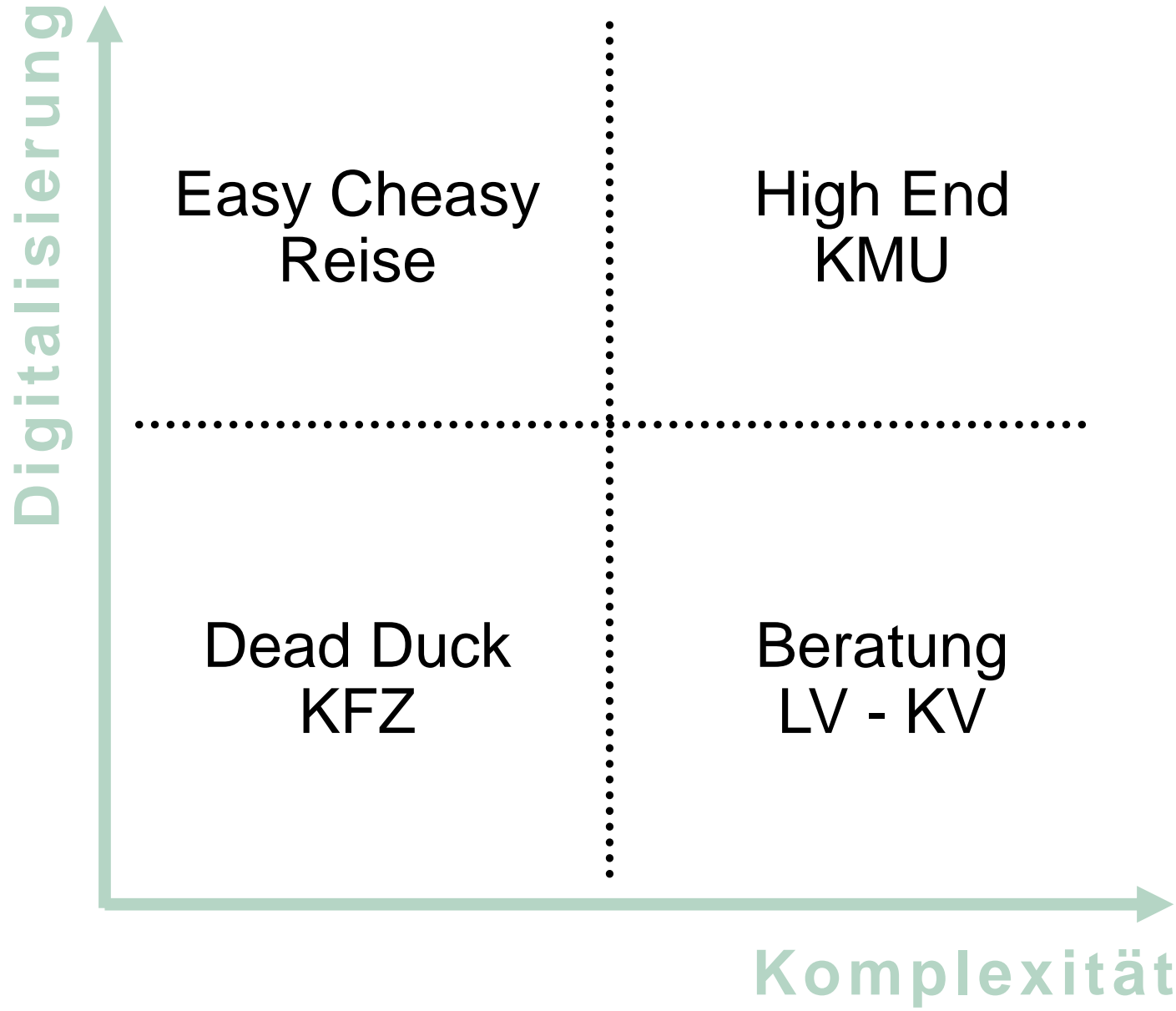
# BANKFILIALEN IN ÖSTERREICH

	Jahr	Anzahl
	1994	5.900
-11%	2004	5.253
-36%	2017	3.775

# AKTIVE FACHGRUPPEN- MITGLIEDER MAKLER

Jahr	Anzahl
2010	3.737
2014	3.992
2017	4.197

+12,3% Veränderung  
2010-2017



# VERSUCH EINER STRUKTURIERUNG



# SOFORTMASSNAHMEN

- Verdrängen Sie das Thema nicht – behalten Sie es vielmehr permanent im Auge!
- Stärken Sie die digitalen Kompetenzen in Ihrem Unternehmen
- Digitales Geschäftsmodell aufbauen, oder digitale Elemente in Ihr bestehendes Geschäftsmodell integrieren – Kooperationen?
- Nischenmarkt

# MÖGLICHE SZENARIEN

- Nischenstrategie
- Selektive Umstellung
- Kooperation

# **PIONIERGEIST & GESCHÄFTSERFOLG**

**Der Makler als Game Changer**

Fachverband der Versicherungsmakler  
13. ExpertInnentreffen der österreichischen  
Versicherungsmakler Europäischen Forum Alpbach