

Was Banken und Versicherungen vom Maschinenbau lernen können

18 April 2018 | **Business Innovation, Digital Transformation** | [Philipp Harrschar](#)

Lesezeit: 4 Minutes

Digital Twins, digitale Zwillinge von Maschinen – in dieses Konzept werden im Maschinenbau Millionen investiert. Bei Digital Twins wird die Welt der Dinge in die digitale Welt transformiert. Der Blick in die entgegengesetzte Richtung ist für Banken und Versicherung interessant, er liefert dringend benötigte Impulse in Sachen Customer Experience.

Was ein Digital Twin ist legt jeder für sich selbst fest, es gibt keinen einheitlichen Standard. Je nach Ausprägung werden zum Beispiel Nutzungsdauer oder Messdaten erhoben und verarbeitet oder sogar ganze Modelle der Maschinen erstellt, so dass Abläufe simuliert werden können. Teilweise sind die Digital Twins permanent mit den Maschinen verbunden und somit aktuell, in anderen Fällen werden die Daten gesammelt und später übertragen. Diese Form der Digitalisierung beschäftigt nicht nur den Maschinen- & Anlagenbau, sondern alle möglichen Produkte und Geräte wie zum Beispiel Consumer Products (z.B. Kaffeemaschinen, Haushaltsgeräte), Commercial (z.B. Werkzeuge für Arbeiter) oder Autos und gilt derzeit in diesem Umfeld als Megatrend.

Warum Digital Twins?

Ein Digital Twin ermöglicht Innovation auf zwei Ebenen:

- **Prozess-Innovation:** Prozesse aller Art können verbessert werden, insbesondere Entwicklungs- und Service-Prozesse. Bei der Entwicklung einer Maschine lassen sich immense Kosten sparen, wenn vorab ein Modell erstellt wird, mit dem frühzeitig die Funktionsweise überprüft werden kann. Oder bei Service-Prozessen: Service-Techniker wissen genau, wann, wo und mit welchen Ersatzteilen der nächste Service-Einsatz erforderlich wird.
- **Geschäftsmodell-Innovation:** Ein Digital Twin ermöglicht den Wechsel des Geschäftsmodells vom Produktvertrieb zur Service-Dienstleistung. „Pay-per-use“ ist eines der gängigen Geschäftsmodelle. Unternehmen optimieren Erlöse und Zahlungsströme mit neuen Modellen. Und durch Digitalisierung lassen sich auch neue Services wie Sonderfunktionen nachträglich verkaufen und nutzen.

Was können nun Banken und Versicherungen daraus lernen? Auf die Perspektive kommt es an.

Beide Branchen haben gemeinsam, dass sie massiv im Umbruch sind. Beide Branchen sind Dienstleistungsbranchen mit oftmals abstrakten und schwer greifbaren Finanz-Dienstleistungen. **Prozess-Innovation** wird seit vielen Jahren betrieben und ist Standard. An

Geschäftsmodell-Innovation wird ebenfalls schon seit längerer Zeit gearbeitet, bisher ohne durchschlagenden Erfolg.

Der Druck auf Player in beiden Branchen nimmt zu: Digitalisierung und Globalisierung machen Produkte leicht vergleichbar. Wer nicht unter den Top 3 in den Bestenlisten ist, hat keine Chance mehr. Und mit Alexa wird die Auswahl noch weiter reduziert. Nur noch der erste Platz gewinnt, willkommen in der Welt der Superstars – the winner takes it all. Den Digital Twin haben Banken und Versicherungen schon im Einsatz. Es ist die App, mit der Kunden heute ihre Finanzdienstleistungen wie zum Beispiel Zahlungsverkehr oder Schadensmanagement abwickeln. Digital Twins sind notwendig für Banken und Versicherungen, reichen aber bei weitem nicht aus.

The Real Twin - der real existierende Zwilling

Beide Branchen sind weiter auf der Suche nach einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Es gilt, die Beziehung zu ihren Kunden neu zu gestalten. Innovation muss durch die Kundenbrille gesehen werden, Customer Experience ist das Thema der Stunde. Und hier kommt der Real Twin ins Spiel. Ein Real Twin ist ein Touchpoint, ein anfassbares Gegenstück zu einer abstrakten Dienstleistung. Er dient auch als Stellvertreter, Markenbotschafter und bietet durch die Interaktion einen Mehrwert für den Kunden.

Diese Real Twins differenzieren durch neue Funktionen, Emotionen & „Gamification“. Sie machen abstrakte Dienstleistungen im wahrsten Wortsinn GREIFBAR. Und in dieser Dimension sollte der Real Twin auch verstanden werden – als Möglichkeit, die Customer Experience zu steigern.

Wunschtraum oder Wirklichkeit? Zwei erfolgreiche Projektbeispiele:

- Die Bank Credit Suisse hat sich mit einem [digitalen Sparschwein auf den Weg gemacht, die Kinderzimmer zu erobern](#)
- Die Helvetia Versicherung hat einen [virtuellen Mitbewohner entwickelt, der vor Einbrechern schützt](#)

Der Real Twin - worauf kommt es an?

Die Definition und Entwicklung eines Real Twins fällt nicht vom Himmel. Das später greifbare Produkt ist das Ergebnis einer intensiven Arbeit. Die Umsetzungsprojekte bringen eine hohe Komplexität mit sich, da typischerweise sehr viele unterschiedliche Kompetenzen – von Innovationsmethoden bis Hardwareentwicklung – gefordert sind.

Entscheidend für einen Erfolg sind:

- Die Customer Journey muss im Vordergrund stehen. Für einen spezifischen Anwendungsfall – z.B. aus der Banken- oder Versicherungswelt – muss bis ins Detail analysiert werden, welche

Schritte ein Kunde geht. Für jeden Schritt muss gesondert bewertet werden, ob ein greifbarer Real Twin Chancen bietet, die Customer Experience zu verbessern.

- Der Nutzungskontext ist entscheidend. Wo wird der Real Twin eingesetzt? Ob Kinderzimmer, Wohnzimmer, Filiale, Supermarkt oder Skilift – die Lösung wird jeweils unterschiedlich aussehen.

Wie sieht Ihr Real Twin aus?

Kontaktieren Sie mich gerne über [LinkedIN](#) und [Xing](#).