



**BWV**

Bildungsverband



# Digitale Kompetenzen für die Versicherungswirtschaft

## Curriculum

**DISCOVER DIGITAL**  
by BWV



# Vorwort

Die Digitalisierung der Versicherungswirtschaft stellt neue Anforderungen an die Kompetenzen der MitarbeiterInnen. Unsere Studie Kompetenzlabor<sup>1</sup> hat die konkreten Anforderungen für zukünftige Tätigkeitsprofile der Branche unter die Lupe genommen und diese präzisiert. Um die Handlungsfähigkeit für die digitalisierte Versicherungswirtschaft sicherzustellen, ist eine stärkere Vermittlung digitaler Kompetenzen notwendig.

Das Curriculum Digitale Kompetenzen zielt auf die Entwicklung in die Zukunft gerichteter Kompetenzen ab, welche für prägende Tätigkeitsfelder der Versicherungswirtschaft relevant sind. Es umfasst folgende inhaltliche Schwerpunkte: *Grundlagen der Digitalisierung, digitale Kommunikation und Kollaboration, Big Data, Cybersecurity sowie agile Arbeits- und Projektmethoden*. Die Themenbereiche nehmen Bezug auf die konkreten Einsatzgebiete in der Versicherungswirtschaft und eignen sich als Grundlage für die Kompetenzentwicklung der Auszubildenden und MitarbeiterInnen.

Besonderer Dank gilt den ExpertInnen aus Versicherungsunternehmen und Berufsschulen sowie den BWV Regional, die mit ihrer versicherungsfachlichen, digitalen sowie pädagogisch-didaktischen Expertise die Konzipierung der Zusatzqualifikation ermöglicht haben.

**Vesna Kranjčec-Sang**

Projektleitung

BWV Bildungsverband

<sup>1</sup> [https://www.bwv.de/fileadmin/user\\_upload/BWV/Allgemein\\_BWV\\_Verband/bildungspolitik/Kompetenzlabor/BWV-Bildungsverband\\_Studie\\_Kompetenzlabor.pdf](https://www.bwv.de/fileadmin/user_upload/BWV/Allgemein_BWV_Verband/bildungspolitik/Kompetenzlabor/BWV-Bildungsverband_Studie_Kompetenzlabor.pdf)

# Inhaltsverzeichnis

Übersicht der Themenbereiche .....	4
1. IT-Grundlagen und Digitalisierung .....	5
2. Digitale Kommunikation und Kollaboration, Contenterstellung .....	8
3. Datenanalyse/Big Data .....	11
4. Informationssicherheit/Cybersecurity .....	13
5. Projekte und Methoden in der digitalisierten Arbeitswelt .....	14

## Übersicht der Themenbereiche mit Unterrichtseinheiten (UE)

1.	IT-Grundlagen der Digitalisierung	15 UE
2.	Digitale Kommunikation und Kollaboration, Contenterstellung	20 UE
3.	Datenanalyse/Big Data	15 UE
4.	Informationssicherheit/Cybersecurity	15 UE
5.	Projekte und Methoden in der digitalisierten Arbeitswelt	15 UE
		<hr/> 80 UE

# Themenbereich 1

## IT-Grundlagen und Digitalisierung

Zeitlicher Richtwert: 15 Lerneinheiten à 45 Minuten

	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
1.1	<b>Die verschiedenen Arten von IT-Geräten kennen, IT-Geräte bedarfs- und zielgerecht einsetzen</b>	Server, PC, Notebook, Mobilgeräte (Tablet, Smartphone)	Abgrenzung der verschiedenen Einsatzgebiete im beruflichen Kontext	IT-Geräte zuordnen können und auf ihre Versicherbarkeit hin prüfen
1.2	<b>Hardwarekomponenten und deren grundsätzliche Aufgaben kennen und im beruflichen Kontext einsetzen</b>	<p>Hauptbestandteile und deren Auswirkung auf die Leistung des Geräts</p> <p>Weitere Bestandteile</p> <p>Eingabegeräte</p> <p>Ausgabegeräte</p> <p>Weitere Peripherie</p> <p>Schnittstellen</p>	<p>Prozessor, Arbeitsspeicher, Festplatte</p> <p>Speichergeräte (externe Festplatte, optische Laufwerke, USB-Speicher, Speicherkarten)</p> <p>Touchpad, Touchscreen, Webcam, Mikrofon, Scanner, Maus, Tastatur, Smart Board, Smart Pen</p> <p>Monitor, Touchscreen, Drucker, Lautsprecher, andere optische Ausgabegeräte (VR-Brille, Smart Board)</p> <p>Sensoren (Internet der Dinge)</p> <p>USB, HDMI, WLAN, VGA Mobilfunk, Bluetooth, Netzwerk</p>	

<sup>2</sup> Die Themen können mit Hilfe diverser Methoden bearbeitet werden. Für die Themenbereiche eignen sich kollaborative Lernformen, bspw. Gruppenarbeiten an konkreten betriebsbezogenen Themen mit Recherche- sowie Selbstlernphasen und einer anschließenden Ergebnispräsentation. Im Sinne der Kompetenzorientierung sollen Projektmethoden verstärkt eingesetzt werden. Die technischen Anwendungen können mit Demo-Versionen unterstützt werden.

## IT-Grundlagen und Digitalisierung

Zeitlicher Richtwert: 15 Lerneinheiten à 45 Minuten

	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
1.3	<p><b>Software und deren Anwendungsmöglichkeiten kennen, betriebsgängige Software einsetzen, relevante Apps für den betrieblichen Kontext nutzen; Lizenzmodelle kennen und zielgerichtet auswählen</b></p>	<p>Betriebssysteme</p> <p>Anwendungsprogramme</p> <p>Hilfsmittel zu den Anwendungsprogrammen</p> <p>Lizenzierung von Software: kommerzielle Software, Shareware, Freeware, Open Source</p>	<p>Betriebssysteme: Windows, Linux, Android, iOS, MacOS</p> <p>Anwendungen: SAP, Office-Pakete, E-Mail, Apps (Lernapps), Webbrowser, Datenbanken, Bild- und Medienbearbeitung, Bild- und Medienwiedergabe, Antischadsoftware</p> <p>Text- und Spracherkennung, barrierefreie Ein- und Ausgabebehilfsmittel</p>	<p>Hinweis auf mögliche Problematik bei unterschiedlichen Betriebssystemen diskutieren</p> <p>Gezielte Programme/ Apps zur Unterstützung der Kommunikations- und Vertriebsprozesse bzw. zur Bewältigung digitaler Arbeitsprozesse anwenden</p>

## IT-Grundlagen und Digitalisierung

Zeitlicher Richtwert: 15 Lerneinheiten à 45 Minuten

	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
1.4	<b>Verschiedene Speichermedien und Dateitypen abgrenzen, die Grundlagen der Datenformate für den Datenaustausch anwenden</b>	<p>Speichermedien, Spezifikation von Speichergeräten, Speichergrößen</p> <p>Dateitypen</p>	<p>externe Festplatte, optische Laufwerke, USB-Speicher, Speicherkarten, Cloud</p> <p>Audioformate (mp3), Videoformate (mpg), Bildformate (jpg, gif, png) Dokumentenformate (docx, pdf), weitere Office Formate (xlsx, pptx), Kompressions- und Verschlüsselungsformate (zip, rar)</p>	<p>Beispiele für unterschiedlichen Speicherplatz vergleichen, z.B. Größe eines Fotos mit einer Präsentation oder Textdatei</p> <p>Für die Übertragung der Daten an den Kunden oder für die Vorbereitung eines Kundengesprächs wird der passende Übertragungsweg auf Basis des Dateityps und der Dateigröße gewählt (Mail/Cloud – Datenschutz hier unberücksichtigt)</p>
1.5	<b>Netzwerk – Netzwerkkomponenten und -funktionalitäten kennen und nutzen</b>	<p>Netzwerk (Router, Mobilfunk)</p> <p>Mobile Anbindungen ans Internet</p> <p>Spezielle Netze: Intranet, Extranet</p>	<p>Upload, Download, Übertragungsraten, DSL, Mobilfunk</p> <p>Abgrenzung zum Internet</p>	<p>Der mobile Arbeitsplatz wird ggf. mit Unterstützung der IT-Abteilung eingerichtet. Hotspot, Koppelung, Bluetooth zur Verfügung stellen/einrichten</p>
1.6	<b>Green-IT – eine ressourcen- und umweltschonende Anwendung der IT kennen und reflektieren</b>	<p>Hardware und Verbrauchsartikel (z.B. Toner) recyceln, Stromsparmodus, "think before you print!" Papierlose Agentur durch vermehrte Digitalisierung von Dokumenten</p>		<p>Eigene Handlungsmöglichkeiten erkennen und diskutieren</p>

# Themenbereich 2

Digitale Kommunikation und Kollaboration, Contenterstellung				
Zeitlicher Richtwert: 20 Lerneinheiten à 45 Minuten				
	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
2.1	<b>Digitale Kommunikationskanäle vergleichen und ihre Hauptmerkmale herausarbeiten und diese zielgruppenbezogen anwenden können</b>	<p>Die wichtigsten Kommunikationskanäle (Mail, Chat, Webkonferenz, Messaging-Dienste, Social Media, Blog) kennen, beschreiben und vergleichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Charakteristika und Kernfunktionen</li> <li>■ Typisches Nutzungsszenario</li> <li>■ Ziel</li> <li>■ Reichweite</li> <li>■ Kommunikationsgeschwindigkeit</li> <li>■ Abgrenzung zu anderen Kanälen</li> <li>■ Öffentliche Kommunikation vs. Nutzergruppen</li> </ul> <p>Abgrenzung geschäftliches und privates Umfeld</p>	<p>Unterscheidung der Kanäle nach synchroner oder asynchroner Kommunikation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Synchroner Kanäle: Webkonferenz, Chat</li> <li>■ Asynchrone Kanäle: Mail, Social Media (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Flickr, Snapchat, YouTube, XING, LinkedIn), Blogs</li> <li>■ Zwischenformen: Messaging-Dienste (WhatsApp, Skype, Facebook Messenger)</li> </ul> <p>Unterscheidung der Kanäle nach der Struktur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Timeline-basiert (das Neueste zuerst, z.B. Twitter oder Instagram)</li> <li>■ Kategorisiert (z.B. Pinterest)</li> <li>■ Unstrukturiert – auf Suche und Empfehlungen ausgelegt (z.B. YouTube)</li> </ul>	<p>Bei der Analyse von Zielgruppen und deren konkreter Bedarfe den passenden Kommunikationskanal für direkte Ansprache wählen und bewerten</p> <p>Durchführung einer Kundenberatung/ Bearbeitung einer Kundenanfrage mit Hilfe verschiedener, in der betrieblichen Praxis relevanten Kommunikationstools</p>

## Digitale Kommunikation und Kollaboration, Contenterstellung

Zeitlicher Richtwert: 20 Lerneinheiten à 45 Minuten

	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
2.2	<b>Digitale, unternehmensinterne und unternehmensexterne Informationskanäle sachgerecht nutzen können</b>	<p>Informationsbedarf erkennen, Informationen beschaffen, bewerten, strukturieren und nutzen, als Informationsanbieter gefunden werden</p> <p>Social Media Marketing als Unterform des Online-Marketing. Ansätze, Zielsetzungen und Umsetzungsstrategien im Unternehmenskontext und die Bedeutung der Online-Reputation</p>	<p>Suchmaschinen kompetent nutzen</p> <p>Grundlagen der Suchmaschinenoptimierung (SEO) kennen und anwenden können</p> <p>Relevante Hashtags bei der Suche und für eigene Texte auswählen</p> <p>Die Vertrauenswürdigkeit von Quellen beurteilen</p> <p>Die Relevanz und Glaubwürdigkeit von Nutzerbewertungen und Nutzerempfehlungen einschätzen</p> <p>Einordnung des Social Media Marketing im Online-Marketing und Marketing-Mix. Die Chancen und Risiken für Unternehmen ableiten können</p> <p>Zielsetzungen von Social Media Marketing</p> <p>Ansätze und Umsetzungsstrategien von Social Media Marketing</p> <p>Die Bedeutung der Online-Reputation kennen</p>	<p>Im Rahmen der Schadenbearbeitung (Kfz) Suche nach den Informationen bezüglich Verkehrsgegebenheiten in der betreffenden Region</p> <p>Im Rahmen der Bearbeitung eines Leistungsfalls in der Krankenversicherung nach Krankheitsbildern im Internet suchen</p> <p>In der Vorbereitung auf einen Kundentermin im Internet nach aktuellen Informationen suchen (z.B. Konkurrenzprodukte)</p> <p>Gruppenarbeit mit der Anwendung der SEO-Optimierungsregeln (Keyword Strategien, On-Page-/Off-Page-Optimierung)</p> <p>Internetrecherche zum Social Media Auftritt von Versicherungsunternehmen</p>

## Digitale Kommunikation und Kollaboration, Contenterstellung

Zeitlicher Richtwert: 20 Lerneinheiten à 45 Minuten

	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
		<p>Relevante Regeln des Urheberrechts und der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO, Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) kennen</p> <p>Kritische Reflexion</p>	<p>Unerwünschte Nutzung der Informationen durch Dritte</p> <p>Spannungsfeld zwischen der unabdingbaren Preisgabe persönlicher Informationen und der wachsenden Gefahr ihres Missbrauchs</p> <p>Glaubwürdigkeit der Nutzerempfehlungen und -bewertungen</p>	
2.3	<b>Digitalen Auftritt vorbereiten können</b>	<p>Content Management Systeme</p> <p>Social Media Richtlinien beachten – Abgrenzung privater/beruflicher Auftritt</p> <p>Rechtliche Rahmenbedingungen (Persönlichkeitsrecht, Urheberrecht)</p>	<p>Beispielhafte Programme: WordPress, Typo3, Joomla</p>	<p>Erstellung einer Skizze für Internetseite mit Hilfe eines Website-Baukastens</p>
2.4	<b>Tools zum kooperativen Arbeiten und Präsentieren anwenden können</b>	<p>Begründete Auswahl, Nutzung und Bewertung eines digitalen Kollaborationstools</p>		<p>Recherche und Auswahl eines digitalen Kollaborationstools (bspw. Google Docs, OneNote) für ein vorgegebenes Kleinprojekt</p>
2.5	<b>Digitalen Content eigenständig erstellen</b>	<p>Digitale Formate zu bestimmten betrieblichen Themen erstellen</p>	<p>Digitale Inhalte anhand von unterschiedlichen Formaten und Tools bearbeiten</p> <p>Lizenzen und Urheberrechte berücksichtigen</p>	<p>Videodreh als Vorbereitung auf das Kundenberatungsgespräch</p>

# Themenbereich 3

<b>Datenanalyse/Big Data</b> Zeitlicher Richtwert: 15 Lerneinheiten à 45 Minuten				
	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
3.1	<b>Datenanwendung, Datenrelevanz im Branchenkontext kennen, Grundlagen der Datenauswertung kennen</b>	Datenherkunft, -nutzung, -verknüpfung, -wert	Data-Mining, Einführung Big Data, Smart Data	Kategorisierung von Daten anhand konkreter Anwendungsbeispiele  Branchenrelevante Szenarien/ Potenziale im Kontext von Big Data diskutieren
3.2	<b>Qualität von Datensätzen beurteilen und Optimierungspotenziale herausarbeiten</b>	Definition und Kriterien der Datenqualität  Folgen und Auswirkungen schlechter Datenqualität darstellen	Aktualität, Wertschöpfung, Relevanz, Vollständigkeit, Verständlichkeit, Übersichtlichkeit, Einheitlichkeit in der Darstellung, Eindeutigkeit, Fehlerfreiheit, Zugänglichkeit bzw. Verfügbarkeit, Glaubwürdigkeit, Bearbeitbarkeit, Redundanzfreiheit  Kosten der Korrektur fehlerhafter Adressdaten, mehrfache unkoordinierte Ansprachen, falsche Reaktion auf Ereignisse, unklare Zuordnungen im Vertrieb, falsche Beratung im Support, fehlerhafte Auswertungen, nachträgliche Korrekturen fehlerhafter Policen, Unzufriedenheit der Kunden, Imageverlust, Potenziale werden nicht (voll) ausgeschöpft	Bei der Vorbereitung eines Kundengesprächs die Qualitätskriterien festlegen, die Qualität des Datensatzes beurteilen, im Vorfeld sowie während des Gesprächs ergänzen
3.3	<b>Datenbankmanagement, Grundlagen der Datenbanken kennen</b>	Informations- und Verwaltungssysteme, CRM-Systeme	Beispielhafte Programme: Oracle DBS, SQL-Server, MySQL, Access	

## Datenanalyse/Big Data

Zeitlicher Richtwert: 15 Lerneinheiten à 45 Minuten

	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
3.4	<b>Big Data – Grundsätze zu Big Data sowie Anwendungsmöglichkeiten von Big Data in der Versicherungsbranche kennen</b>	Einsatzbereiche von Big Data in der Versicherungswirtschaft	<p>Big Data: Begriffsklärung, Charakteristika (Umfang, Geschwindigkeit, Bandbreite)</p> <p>Big Data unter verschiedenen Aspekten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anwendungsgebiete: Leistungsdatenanalyse/ Leistungsprognose, Bestandsanalyse und Angebotserstellung, Gesundheitsmanagement</li> <li>■ Big Data und Versicherungsprodukte („pay-as-you-use“-Tarife, Telematik-Tarife in Kraftfahrtversicherung, Vitality-Tarife in der PKV, Transport, Gebäudeversicherung)</li> <li>■ Juristische Aspekte: Datenschutz, Haftungsrecht (selbstfahrende Pkw oder Roboter)</li> </ul>	Im Kundenberatungsgespräch kundenorientierte Angebote erläutern können, bspw. Hintergründe der Telematik-Tarife im Kontext von Big Data und des konkreten Kundenbedarfs erläutern
3.5	<b>Vor- und Nachteile der Speicherung und Auswertung von Massendaten in der Versicherungsbranche erkennen und diskutieren, rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen</b>	Big Data aus Sicht der Versicherungsnehmer und der Versicherer	<p><b>Sicht der Versicherer:</b>  <i>Vorteile:</i> bessere Risiko- beurteilung, genauere Prämienkalkulation, Hilfe zur Betrugserkennung, Beeinflussung vom subjektiven Risikoverhalten ...  <i>Nachteile/Gefahren:</i> bspw. Prämienrückgang</p> <p><b>Sicht der Versicherungsnehmer:</b>  <i>Vorteile:</i> niedrigere Prämien, die die eigene Risikowahrscheinlichkeit widerspiegeln, höhere Transparenz der Prämien-gestaltung  <i>Nachteile:</i> Preisgabe privater Daten, Gefühl des Überwachtwerdens ...</p>	

# Themenbereich 4

Informationssicherheit/Cybersecurity				
Zeitlicher Richtwert: 15 Lerneinheiten à 45 Minuten				
	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
4.1	<b>Sicher mit den rechtlichen Grundlagen zur Informationssicherheit umgehen</b>	EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)		
4.2	<b>Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) zur Gewährleistung der Informationssicherheit/ Cybersecurity kennen</b>	Gewährleistung folgender Faktoren: Vertraulichkeit, Integrität, Datensicherung, Verfügbarkeit, Systembelastbarkeit, Wiederherstellung, Back-up, Pseudonymisierung, Verschlüsselung, Wirksamkeitsprüfung TOM, Dokumentation  Aktualisierung der Software  Erstellung sicherer Passwörter	Verschlüsselungssoftware (VeraCrypt, TrueCrypt o.ä.) Adware, Spyware, Scareware, Firmware  Updates und Upgrades	
4.3	<b>Die wichtigsten Regelungen zur Kommunikation per E-Mail anwenden, die wichtigsten Vorsichtsmaßnahmen zum Schutz vor Viren und Schadprogrammen kennen</b>	Kryptographische Verfahren, Bewusstsein (Awareness)		Bei der Übermittlung sensibler Daten an die Kunden verschlüsselte Versandoptionen nutzen. Im Rahmen der Kundenakquise per E-Mail, Umgang mit dem Rücklauf von unbekanntem Absendern bedenken
		Verschlüsselte Verbindung  Verschlüsselte Übertragung  Verschlüsselung von Dateien  Digitale Signaturen  Virenschutzsoftware  Umgang mit Inhalten und Anhängen von Mails	SSL, S/Mime, PGP  VPN  zip    Spam, Spoofing, unsichere Anlagen	

# Themenbereich 5

## Projekte und Methoden in der digitalisierten Arbeitswelt

Zeitlicher Richtwert: 15 Lerneinheiten à 45 Minuten

	Kompetenzziele	Qualifikationsinhalte	Erläuterung der Qualifikationsinhalte	Anwendungsbeispiele <sup>2</sup>
5.1	<b>Theorie zur Projektorganisation – Die Grundlagen des Projektmanagements kennen und anwenden können</b>	<p>Grundlagen zur Projektarbeit</p> <p>Projektauftrag (Pflichtenheft und Lastenheft)</p> <p>Projektorganisation Projektbeteiligte</p> <p>Projektmanagement</p> <p>Ansätze der Projektarbeit, Projektoptimierung</p>	<p>Grundbegriffe, Projektmerkmale, Voraussetzungen für Projektarbeit, Exkurs: Zielformulierung</p> <p>Projektleitung</p> <p>Projektteam, Lenkungsausschuss</p> <p>Projektplanung, Meilensteine, Projektdurchführung und -kontrolle, Projektabschluss oder ggf. -abbruch und Evaluation</p> <p>PDCA-Zyklus (Demingkreis)</p>	Ein Projekt an Hand aktueller Aufgaben aus dem Betriebskontext planen





Bildungsverband

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

Telefon 089 922001-848  
[info@bwv.de](mailto:info@bwv.de)  
[www.bwv.de](http://www.bwv.de)