

# WISSENSWERTES ZUR ITK-BRANCHE



powered by  
Net IT by Hiscox

2. Auflage

**PLUS: ENTDECKEN SIE  
15 SPANNENDE KI-TOOLS**



# INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	5
Das ist erst der Anfang – Ein Blick in die Zukunft der Branche	6
KI-Grundlagen & nützliches Know-How für Ihre Kundengespräche	9
Die Branche wächst Kernzielgruppen für Ihre Kundenakquise	21
Großunternehmen benötigen speziellen Versicherungsschutz	28
IT-Insights – Zahlen & Fakten	31
Wir erklären die Branchentrends	37
Anwendungsbereiche, die Sie kennen sollten	41
Die Treiber des Fortschritts	44
Werden Sie in 10 Begriffen zum Insider: Der Wortschatz für ITK-Experten	53
Erfolgreiche Akquise beginnt mit einer guten Frage	59
Profitieren Sie von unserer langjährigen Schadenerfahrung	63
Die Schadenabteilung: Das Herzstück von Hiscox	66
Expertentipps zur Schadenprävention	71
Versichern Sie mit uns die Zukunft	77



## **Sehr geehrte Vertriebspartnerinnen, sehr geehrte Vertriebspartner,**

das Hiscox ITK-Handbuch, das Sie gerade beginnen zu lesen, ist ein weiterer Schritt in der 20-jährigen Erfolgsgeschichte von Net IT by Hiscox – der IT-Haftpflichtversicherung, die weit mehr bietet als Standard.

### **Net IT by Hiscox – Die Versicherung**

2001 wurde Net IT by Hiscox als Nischenprodukt gelauncht. Damals standen wir vor der Herausforderung, in der ITK-Branche über die speziellen Risiken des Geschäfts aufzuklären, und für die Notwendigkeit einer Vermögensschadenhaftpflicht-Versicherung zu sensibilisieren.

Heute liegt die 11. Neuauflage vor. Net IT by Hiscox hat sich als Marke etabliert und ist zu einem unverzichtbaren Element der Risikoprävention in der ITK-Branche geworden. Wir haben Trends bei der Versicherung von ITK-Unternehmen gesetzt und immer unser Ziel im Auge behalten: unsere Versicherungsnehmer langfristig, nachhaltig und zukunftsgerichtet zu versichern.

### **Die Hiscox Business Academy**

Wir haben gelernt, dass die ITK-Branche mit vielen, neu aufkommenden Risiken konfrontiert ist und daher auf Prävention setzen muss. Aus diesem Grund haben wir 2019 exklusiv und als erster Versicherer im deutschen Berufshaftpflicht-Markt ein Mehrwertprogramm gegründet: die Hiscox Business Academy. Hier erhalten unsere Kunden beitragsfreien Zugriff auf ein digitales Präventions-Programm: mit Webinaren zu verschiedenen Rechtsthemen oder zu Cyber-Security, rechtssicheren Vorlagen für Auftragsverarbeitungsverträge oder Datenschutzerklärungen – und vielem mehr.

### **Das Hiscox ITK-Handbuch**

Das vorliegende Hiscox ITK-Handbuch stellt eine weitere Evolutionsstufe in diesem Prozess dar. Neben umfassendem Versicherungsschutz und einem attraktiven Präventionspaket über die Hiscox Business Academy erhalten Sie Zugang zu diesem Nachschlagewerk, das einfach, aber umfassend über die zukunftsweisende ITK-Branche informiert: über die Markt-Struktur, die Boom-Branchen, die Treiber des Marktes, die Trends und Risiken.

Haben Sie Fragen oder weitere Themenbereiche, über die Sie gerne mehr erfahren würden? Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahmen unter [marketing.hiscox@hiscox.de](mailto:marketing.hiscox@hiscox.de)

Lassen Sie uns gemeinsam, erfolgreich und nachhaltig die Zukunft versichern.

### **Ihr Marc Thamm**

Underwriting Manager  
Technology, Media &  
Communications





# **DAS IST ERST DER ANFANG – EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT DER BRANCHE**

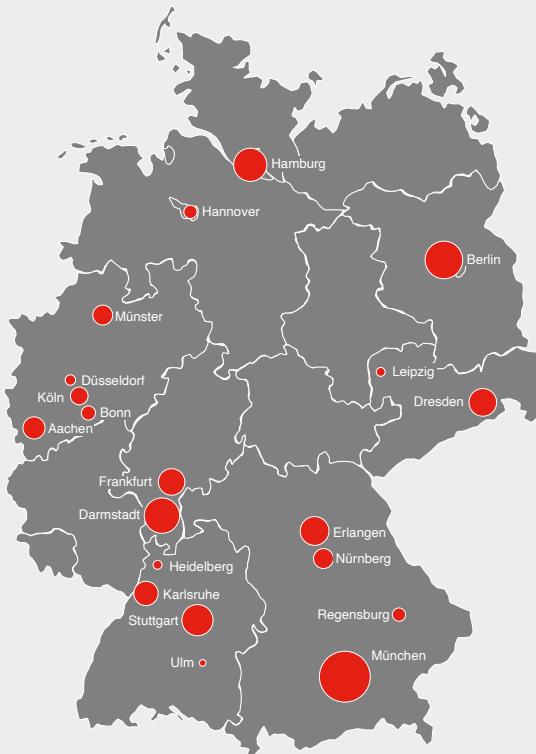
2020 war ein aussagekräftiges Jahr für den ITK-Standort Deutschland. Während andere Branchen unter der Corona-Pandemie ächzten, generierte der ITK-Markt über 170 Mrd. Euro – und das, obwohl die Pandemie gleichfalls offenlegte, wie groß der deutsche Nachholbedarf in Sachen Digitalisierung tatsächlich war. Diese Entwicklung, allen widrigen Voraussetzungen zum Trotz, unterstreicht den unerschütterlichen Wachstumsprozess der Branche.

2021 gab die Branche wieder richtig Gas und erzielte knapp 4 % Umsatzwachstum auf über 178 Mrd. Euro.\*\*\* Und die Erfolgsgeschichte geht weiter. Der ITK-Markt in Deutschland wuchs von 2021 auf 2022 um 6,8 %, von 2022 auf 2023 um 2,0 % und von 2023 auf 2024 um weiteren 4,4 %.\*\*\*\* Der Schlüssel sind die ungebrochene Innovationskraft der Branche sowie die technologische Eroberung immer neuer Anwendungsgebiete. Führen Sie sich vor Augen: Erst vor 40 Jahren hat der PC private Haushalte erobert, noch jünger ist das Internet. Diese Beschleunigung technischer Innovationen wird weiter zunehmen, während mehr und mehr gesellschaftliche Führungspositionen von Digital Natives besetzt werden – also der Generation, die mit der Digitalisierung aufgewachsen ist und sie daher für selbstverständlich nimmt. Dabei wird es nicht mehr nur um Megatrends wie Internet der Dinge, Künstliche Intelligenz, Datensicherheit, Big Data und Wearable Computing gehen, sondern um die

Zukunft der Arbeit insgesamt – auch in Anbetracht der Erfahrungen aus der Corona-Pandemie.

Besonders hervorzuheben ist, dass diese Entwicklung nicht alleinig durch die starken Schultern weniger globaler Player erreicht wurde – vielmehr ist es so, dass die Akteure der ITK-Branche in Deutschland quasi unter jeder PLZ zu finden sind.

### Regionale ITK-Zentren\*



### Top 20 Tech-Hubs in Deutschland

(Status und Potenzial)\*\*

1. München
2. Berlin
3. Darmstadt
4. Hamburg
5. Stuttgart
6. Erlangen
7. Dresden
8. Frankfurt a.M.
9. Karlsruhe
10. Aachen
11. Nürnberg
12. Münster
13. Köln
14. Regensburg
15. Hannover
16. Bonn
17. Düsseldorf
18. Leipzig
19. Heidelberg
20. Ulm

Quellen: \*Hiscox interne Daten; Deloitte „Datenland Deutschland; Deutschlands Tech Hubs“, 2018

\*\*Deloitte, „Datenland Deutschland, Deutschlands Tech Hubs“, 2018

\*\*\*bitkom, ITK-Märkte; <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland.html>

\*\*\*\*<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Bitkom-Branche-waechst-stabil-und-schafft-neue-Jobs>

\*\*\*\*\*<https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland>.

Über 475.000 Freelancer und Unternehmen aller Größen sind der Treibstoff des ITK-Motors und schaffen so Beschäftigung für rund 1,25 Millionen Menschen in Deutschland.

Beim Blick auf die weltweiten Marktanteile können die USA ihre Vormachtstellung ausbauen und kommen nun auf 38,0 %. Dahinter folgen mit deutlichem Abstand China (11,4 %), Japan (4,8 %) und Großbritannien (4,3 %). Deutschland liegt mit 4,0 % nur auf Rang 5, Indien kommt auf 2,5 % Weltmarktanteil. Auf die EU ohne Deutschland entfallen 10,8 % der globalen ITK-Ausgaben.

” Sieht man, daß Deutschland, nur 1 % der Weltbevölkerung stellt, unterstreichen diese Zahlen den hohen Einflussgrad des Marktplatzes Deutschland.“

**Marc Thamm**, Underwriting Manager Technology, Media & Communications

Hiscox begleitet die Entwicklung der ITK-Branche seit 20 Jahren als verlässlicher Partner. Der Dynamik des Bereichs und den sich ändernden Risiken begegnen wir durch stetige und vor allem zukunftsgerichtete Produktentwicklung. So haben wir Net IT by Hiscox schon elfmal aktualisiert, um Ihnen fortlaufend state of the art Deckung anbieten zu können.

Durch den modularen Aufbau, die konfigurierbaren Deckungssummen und die wählbaren Umsatzbänder ist Net IT by Hiscox so flexibel, dass Freelancer und Unternehmen jeder Größenordnung ideal versichert werden können.

## Für die Zukunft rechnen wir damit, ...

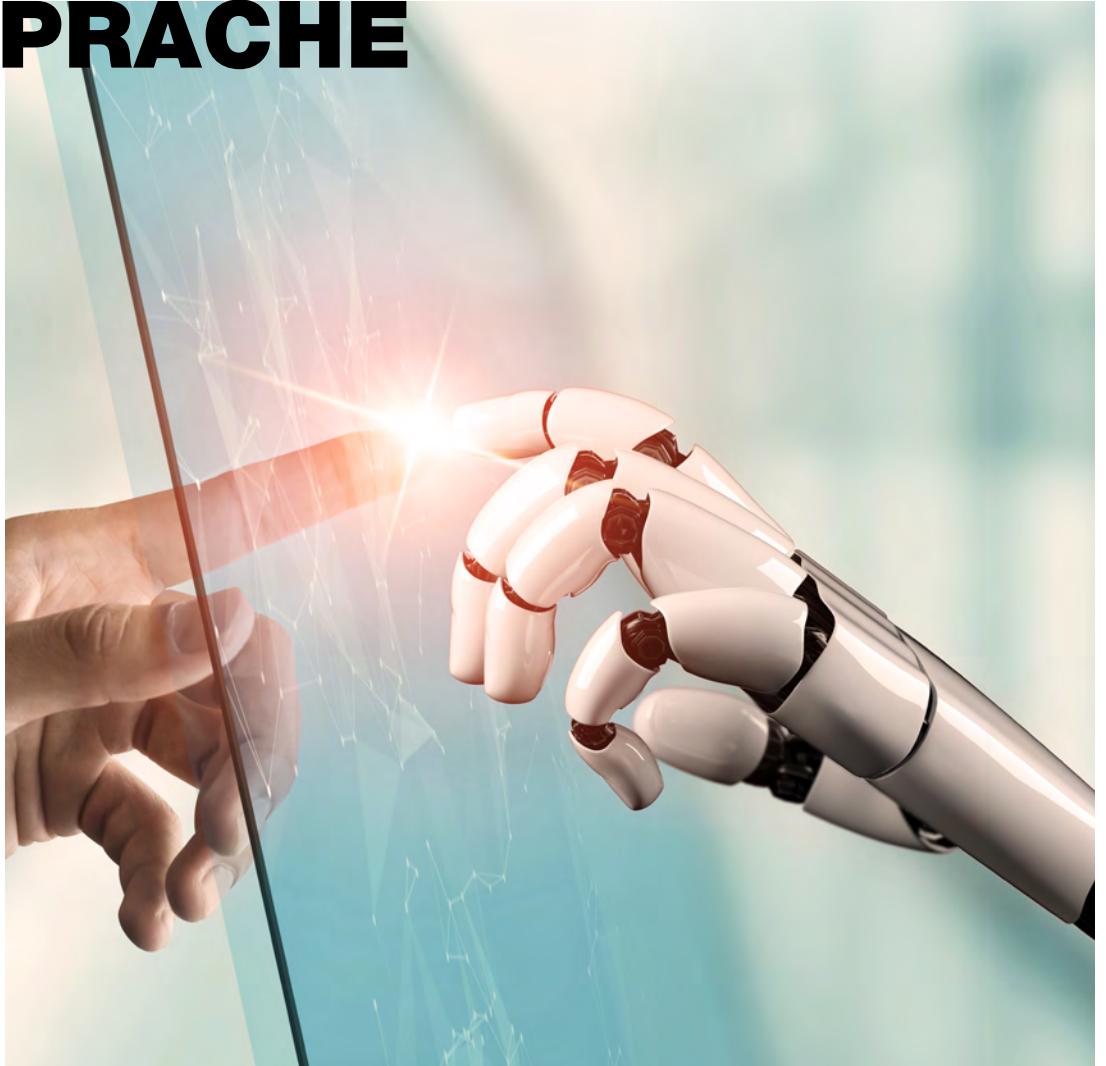
**... dass Künstliche Intelligenz (KI)** eine große, aber kontrollierte Rolle in der ITK-Branche spielen wird.

**... dass immer mehr Verantwortung** auf die ITK und deren Dienstleister übergehen wird. Ein Beispiel hierfür ist der Bereich Produktion: Zu Beginn der Industrialisierung und bis weit ins 20. Jahrhundert hinein war hauptsächlich der Mensch für die Steuerung der Produktionsprozesse verantwortlich – heute sind es vor allem Maschinen und damit verbunden die IT.

**... dass sich der Markt immer weiter globalisiert.** War man vor 20 Jahren noch hauptsächlich mit ITK-Dienstleistungen lokaler, in sich geschlossener Systeme befasst, vernetzen sich heute diverse Unternehmen und Anwendungen miteinander, um eine komplexe IT-Infrastruktur zu liefern. Ferner beobachten wir eine steigende Zahl internationaler Projekte – und damit möglicher Anspruchsteller! – die in Echtzeit mit bearbeitet werden müssen.

**... dass sich geeigneter, professioneller Versicherungsschutz** auch in Zukunft beständig weiterentwickeln muss, um den Veränderungen des Marktes, künftigen Innovationen und damit auch neuen Risiken gerecht zu werden.

# **KI-GRUNDLAGEN & NÜTZLICHES KNOW-HOW FÜR IHRE KUNDEN- GESPRÄCHE**

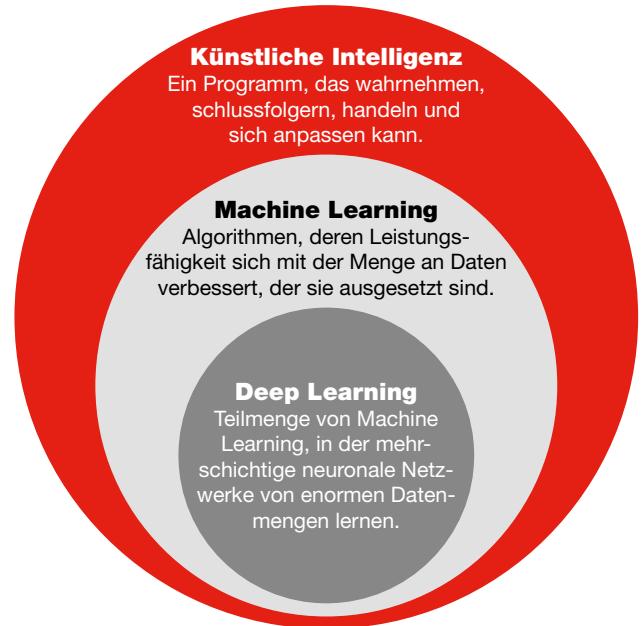


# WAS SIE ÜBER KI WISSEN SOLLTEN

## Definition

„ Künstliche Intelligenz (KI) ist ein Teilgebiet der Informatik. Sie imitiert menschliche kognitive Fähigkeiten, indem sie Informationen aus Eingabedaten erkennt und sortiert. Diese Intelligenz kann auf programmierten Abläufen basieren oder durch maschinelles Lernen erzeugt werden.

In den vergangenen Jahren wurden vor allem im Bereich des maschinellen Lernens große Fortschritte gemacht. Das liegt insbesondere an der zunehmenden Verfügbarkeit von großen Datenmengen und hoher Rechenleistung, die eine Grundvoraussetzung für die komplexen Berechnungen von Machine Learning sind. Bei maschinellen Lernverfahren erlernt ein Algorithmus durch Wiederholung selbstständig eine Aufgabe zu erfüllen. Die Maschine orientiert sich dabei an einem vorgegebenen Gütekriterium und dem Informationsgehalt der Daten. Anders als bei herkömmlichen Algorithmen wird kein Lösungsweg modelliert. Der Computer lernt selbstständig die Struktur der Daten zu erkennen. Beispielsweise können Roboter selbst erlernen, wie sie bestimmte Objekte greifen müssen, um sie von A nach zu B transportieren. Sie bekommen nur gesagt, von wo und nach wo sie die Objekte transportieren sollen. Wie genau der Roboter greift, erlernt er durch das wiederholte Ausprobieren und durch Feedback aus erfolgreichen Versuchen.“



**Künstliche Intelligenz ist ein Oberbegriff. Machine Learning und Deep Learning sind Teilgebiete und die eigentlichen Stars der KI.**

## Einfach erklärt: Wie KI funktioniert

KI-Systeme benötigen zum Aufbau ihrer selbstständigen Lösungskompetenz mittels maschinellen Lernens große Mengen an Daten. KI-Systeme können immer nur so gut sein, wie die zum Training eingegeben Daten.

## Wichtige Abkürzungen

AI	Artificial Intelligence = Künstliche Intelligenz (KI)
ML	Machine Learning = Maschinelles Lernen
DL	Deep Learning = Tiefes Lernen
NLP	Natural Language Processing = Natürliche Sprachverarbeitung
AGI	Artificial General Intelligence = Allgemeine Künstliche Intelligenz

## KI ist nicht neu – eine Zeitreise

1950er	1956	1966	1972	1997	2011	2023	20XX
Alan Turing entwickelt den " <b>Turingtest</b> ", um zu prüfen, ob eine Maschine als intelligent wahrgenommen wird.	Wissenschaftlerkonferenz – <b>erstmalige Bezeichnung</b> der simulierten maschinellen Intelligenz als "Künstliche Intelligenz".	erster <b>Chatbot</b> "ELIZA" wird entwickelt.	<b>MYCIN</b> – Künstliche Intelligenz wird in der medizinischen Praxis angewandt.	<b>DEEP BLUE</b> – die KI-basierte Schachmaschine schlägt den Schachweltmeister.	Künstliche Intelligenz ist allgegenwärtig – <b>Sprachassistenten</b> sind ins Smartphone integriert.	<b>ChatGPT</b> revolutioniert das Anwendungsfeld der Chatbots.	Was KI in der <b>Zukunft</b> zu leisten vermag, können wir uns heute noch nicht wirklich vorstellen.

## Wie entwickelt sich KI weiter?

Die Künstliche Intelligenz hat das Potenzial, unsere Zukunft maßgeblich zu verändern. Die rasante Entwicklung und Integration von KI in verschiedenen Bereichen unseres Lebens hat bereits begonnen und wird sich in den kommenden Jahren weiter beschleunigen. Eine Zukunft mit KI ist zweifellos real und aufregend. Wie wir diese Technologien nutzen (dürfen), wird entscheidend für ihre Auswirkungen auf unsere Wirtschaft, unsere Gesellschaft und unseren Alltag sein.

### **Ohne Künstliche Intelligenz sind schon heute viele moderne Anwendungen nicht denkbar\*:**

- Vorhersagen anhand großer Datenmengen, z.B. Wetter, Börsenkurse, Erdbeben
- Kontextbasierte Suchen im Internet
- Sprachassistenten
- Biometrische Authentifizierung mit Gesichtserkennung und Fingerabdrücken
- (Teil-)Autonomes Fahren zur automatischen Steuerung des Autos im Straßenverkehr
- Adaptive (lernfähige) Abwehr von Cyberangriffen
- Automatisierte Diagnose von Krankheiten anhand von Bilddaten (z.B. Radiologie)

Der Hype um Künstliche Intelligenz macht sich auch auf dem deutschen IT-Markt bemerkbar. Der Branchenverband Bitkom registriert eine stark steigende Nachfrage. Bereits im Jahr 2023 seien die Ausgaben für KI-Software, -Dienstleistungen und entsprechende Hardware laut Bitkom auf 6,3 Milliarden Euro gestiegen\*. Das ist ein Plus von 32 % gegenüber 2022, als 4,8 Milliarden Euro für Künstliche Intelligenz ausgegeben wurden.

Die Marktentwicklung wird jedoch stark von den Regularien des "AI Acts" abhängen (Eine Erläuterung, was unter dem AI Act zu verstehen ist, finden Sie auf S. 15). Das ist auch gut so, denn Anbieter und Anwender von KI brauchen einen sicheren Rechtsrahmen.



Was IT-Dienstleister über Chancen und Risiken Künstlicher Intelligenz für ihre Branche sagen, erfahren Sie in unsere aktuellen IT-Studie 2023 (ab Seite 32 in diesem Handbuch).

# KI UND IHRE RISIKEN FÜR DIE ITK-BRANCHE

---

## Was die KI hierzu selbst über sich sagt:

"Startups sollten beim Einsatz von AI-basierten Anwendungen wie ChatGPT wohlüberlegt vorgehen und diese sowohl technisch als auch rechtlich prüfen.

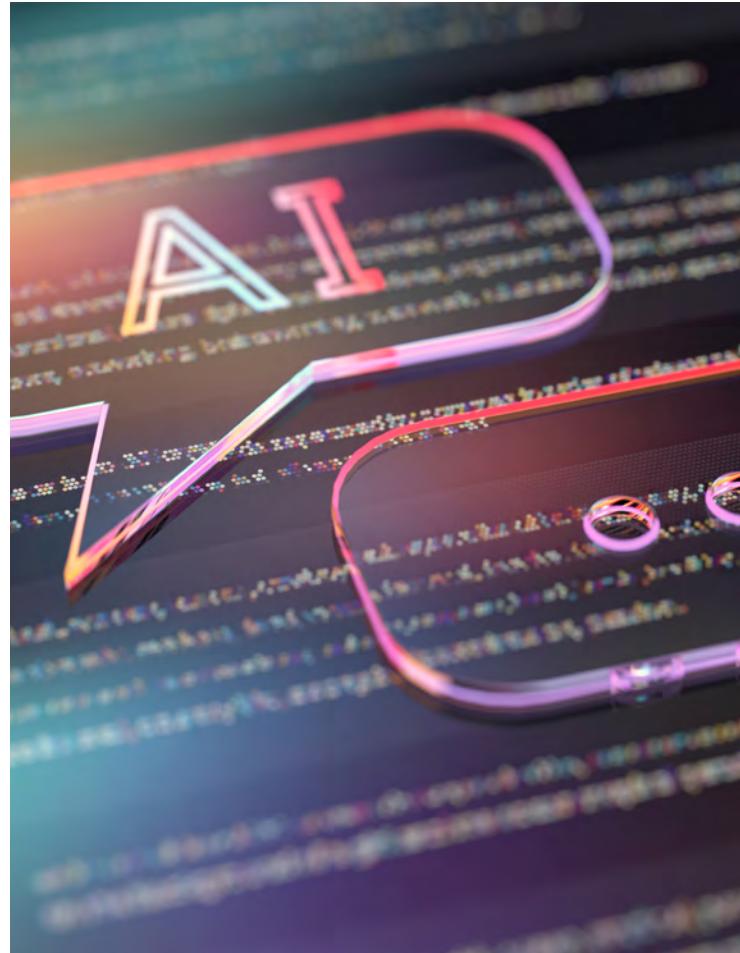
Es gibt eine Vielzahl von rechtlichen Fragen, die sich aufgrund des Einsatzbereichs der AI-Systeme stellen, wie Datenschutz, Arbeitsrecht und IP-Fragen, Verbraucher- und Haftungsrecht.

Chatbots sollten klar gekennzeichnet werden, um Nutzer darüber aufzuklären, dass sie mit einem Chatbot und nicht mit einem Menschen kommunizieren. AI-Systeme, die personenbezogene Daten verarbeiten, müssen den Regelungen der Datenschutzgrundverordnung entsprechen. Bei der Verwendung von AI-Tools für Recruiting oder in anderen arbeitsrechtlichen Bereichen muss das Arbeitsrecht beachtet werden.

Verbraucherrecht könnte relevant werden, wenn AI-Systeme in B2C-Umgebungen für Marketingstrategien oder Chats mit Verbrauchern eingesetzt werden. Selbst entwickelte AI-Systeme sollten bestmöglich geschützt werden.

Abhängig vom Ziel und konkretem Einsatz von AI-Systemen könnten jedoch auch andere Regelungen anwendbar sein, daher sollten diese vor dem ersten Einsatz geprüft werden."

---



# Schadensszenarien durch den Einsatz von KI

Insgesamt wartet mit dem Einsatz von KI ein spannendes, zukunftsorientiertes Feld auf die Tech-Industrie. Einerseits als Nutzer aber auch als Möglichmacher für Wirtschaft und Gesellschaft.

## Der Einsatz von KI in der ITK-Branche ist jedoch auch mit Risiken verbunden, z.B.:

- **Algorithmusverzerrung:** KI-Algorithmen können unbeabsichtigt Verzerrungen aufweisen, die zu diskriminierenden Ergebnissen führen und möglicherweise zu rechtlichen Problemen und Reputationsproblemen führen können.
- **Datenschutzverletzungen:** KI-Systeme, die personenbezogene Daten verarbeiten, können zu Verstößen gegen Datenschutzbestimmungen führen.
- **Verletzung geistigen Eigentums:** Wenn eine KI-Technologie bestehende Urheberrechte verletzt, könnte das Unternehmen mit Klagen und finanziellen Schadensersatz rechnen.
- **Produktfehlfunktion:** KI-gestützte Produkte oder Dienstleistungen könnten fehlerhaft funktionieren, was zu Schäden oder finanziellen Verlusten für Benutzer führen und das Unternehmen Haftungsansprüchen aussetzen kann.
- **Sicherheitsbedenken:** Bei Anwendungen wie autonomen Fahrzeugen oder medizinischen Geräten können Fehlfunktionen der KI zu Unfällen oder Gesundheitsrisiken führen, die zu schwerwiegenden Haftungsrisiken führen können.

### **SCHADENSZENARIO:**

#### **Bewerber durch Maschine aussortiert**

Einem Unternehmen wird ein Verstoß gegen das AGG vorgeworfen, da ein Bewerber für eine Stelle nicht berücksichtigt worden ist, obwohl er seiner Ansicht nach den in der Ausschreibung aufgeführten Kriterien entspricht. Der Bewerber verlangt Schadensersatz.

Für die Analyse der Bewerberdaten wurde eine KI-basierte Software verwendet. Der Bewerber wurde in diesem Rahmen aussortiert, da der IT-Dienstleister in der KI-Software einen fehlerhaften Prüf-Algorithmus implementiert hat.

# LEGALE PARAMETER: DER AI ACT DER EUROPÄISCHEN KOMMISSION



Der AI Act (Artificial Intelligence Act) ist eine EU-Verordnung zur Regulierung von Künstlicher Intelligenz. Der deutsche Begriff lautet KI-Verordnung oder „Gesetz über Künstliche Intelligenz“.

Es handelt sich beim AI Act um eine Verordnung der Europäischen Kommission, wie Künstliche Intelligenz zukünftig in der EU reguliert und in sichere Bahnen gelenkt werden soll.

Die KI-Verordnung verfolgt einen risikobasierten Ansatz und teilt KI-Technologien und -Systeme in verschiedene Risikoklassen ein. Entsprechend dem jeweiligen Risiko sind bestimmte Anforderungen zu erfüllen. KI-Systeme mit nicht akzeptablem Risiko sollen verboten werden.

Insgesamt steckt die KI-Verordnung die legalen Parameter was die Nutzung von KI betrifft. Es ist zu erwarten, dass hierauf basierend auch die Gesetzgebung angepasst wird.

**UNSER TIPP:** Hier informiert die Europäische Kommission regelmäßig den Status Quo des AI Acts.



# WICHTIGE KERNFRAGEN FÜR IHR KUNDENGESPRÄCH

Um zu erfahren, ob und wie Ihre Kundinnen und Kunden mit KI arbeiten, sollten Sie ein paar Kernfragen stellen, z.B.:

<p>Wo setzen Sie KI bereits heute ein? Was planen Sie für die Zukunft?</p>	<p>Es ist nicht unüblich, dass die Tech-Branche KI bei der Softwareprogrammierung einsetzt. Es gibt Tools, die bei der Dokumentation von Prozessen oder der Aufzeichnung von Gesprächsprotokollen unterstützen. Chat-Bots beispielsweise können im IT-Support oder auch bei der Kundenhotline eingesetzt werden.</p>
<p>Welche auf KI basierten Dienstleistungen bieten Sie Ihren Kunden an?</p>	<p>Hier können Sie Einblicke sammeln, wie aktiv Ihr Kunde an der digitalen Transformation mitarbeitet und für welche Branchen er tätig ist.</p>
<p>Welche Maßnahmen treffen Sie, um beim Einsatz von KI-Technologien nicht gegen den Datenschutz oder die Verletzungen geistiger Eigentumsrechte zu verstoßen?</p>	<p>Hier kann Ihnen Ihr Kunde Informationen liefern, welche schadenverhütenden Maßnahmen er ergreift bzw. wie er sicherstellt, dass die KI im „ordnungsgemäßen Rahmen“ arbeitet.</p> <p><b>Beispiel 1:</b> Es muss darauf hingewiesen werden, dass der User mit einem Chat-Bot kommuniziert. Unterlässt man das, stellt diese eine Wettbewerbsrechtsverletzung dar.</p> <p><b>Beispiel 2:</b> Bei Dienstleistungen für Dritte stellt sich die Frage, was konkret die geschuldete Leistung des IT-Unternehmens ist. Hier sollte das Unternehmen die Kunden darauf hinweisen, dass beispielsweise Rechteprüfungen von versierten Fachanwälten zu verantworten sind.</p>
<p>Wie stellt das Unternehmen die kontinuierliche Einhaltung sich entwickelnder KI-Vorschriften und -Standards sicher?</p> 	<p>Hier bekommen Sie einen Einblick, wie intensiv sich der Kunde mit dem Thema KI-Regulierung und insbesondere die Entwicklung des AI Acts beschäftigt.</p> <p><b>Insider-Tipp:</b> Das zuvor Genannte hier einfließen lassend, können Sie anhand dieser 5 Phasen Einblicke in die KI-Strategie Ihres Gesprächspartners erlangen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Vision:</b> Welche Vision hat man bei Neuausrichten oder Update bestehender KI-Anwendungen</li> <li><b>2. Wert:</b> Wieviel Geld, aber auch Manpower ist man bereit, hierfür zu investieren?</li> <li><b>3. Risiko:</b> Was ist man bereit, dafür zu wagen? Z.B. Anderes nach hinten zu priorisieren? Prüft man die rechtlichen Parameter?</li> <li><b>4. Adaption:</b> Wie konkret wird dann wann was umgesetzt?</li> <li><b>5. Live:</b> Wann will man mit was Live sein? Welche Update-Zyklen gibt es?</li> </ol>

# WICHTIGE BEGRIFFE IN DER WELT DER KI

## Algorithmus, Lernalgorithmus\*

In der Informatik ist ein Algorithmus eine genaue Berechnungsvorschrift zur Lösung einer Aufgabe. Ein Lernalgorithmus ist ein Algorithmus, der Beispieldaten (Lerndaten oder Trainingsdaten) erhält und ein Modell für die gesehenen Daten berechnet, das auf neue Beispieldaten angewendet werden kann.

## Big Data\*

Unter Big Data versteht man Daten, die in großer Vielfalt, in großen Mengen und mit hoher Geschwindigkeit anfallen. Diese Datensätze sind so umfangreich, dass herkömmliche Datenverarbeitungssoftware sie nicht bewältigen kann.

## ChatBot\*

Ein Chatbot ist ein Computerprogramm, das künstliche Intelligenz (KI) und natürliche Sprachverarbeitung (NLP) nutzt, um Kundenfragen zu verstehen und die Antworten darauf zu automatisieren, indem es menschlichen Datenaustausch simuliert, z.B. ChatGPT.

## Prompt

Ein Prompt ist die Eingabe (z.B. eine Frage oder eine Anweisung), die verwendet wird, um eine KI-Plattform zu instruieren, einen bestimmten Text zu generieren oder eine besondere Aufgabe zu erledigen.

## Machine Learning\*

Unter Machine Learning versteht man eine Technik, bei der Computer mithilfe von Algorithmen aus strukturierten Daten lernen und Muster erkennen. Hierdurch sind die Computer in der Lage, Entscheidungen zu treffen, Vorhersagen zu machen und Aufgaben auszuführen, die normalerweise menschliches Wissen erfordern, wie beispielsweise die Bilderkennung. So kann der Computer lernen, wie verschiedene Daten einer Art einzuordnen sind.

ChatGPT und Co. basieren auch auf der Grundlage von Machine Learning. Die vorliegenden Trainingsdaten sorgen dafür, dass die KI von Tag zu Tag besser und menschlicher wird.

## Deep Learning\*

Häufig wird Machine Learning mit Deep Learning gleichgesetzt. Beide sind zwar Teilgebiete der Künstlichen Intelligenz, doch es bestehen Unterschiede:

**1. Qualität der Daten:** Machine-Learning-Systeme benötigen strukturierte Daten, um zu lernen und hilfreich für den Menschen sein zu können. Deep-Learning-Systeme hingegen benötigen keine strukturierten Daten. Eine Trainingsphase

durch den Menschen ist bei Deep-Learning-Systemen nicht notwendig, sie lernen von selbst. Allerdings orientieren sie sich am menschlichen Gehirn: Deep-Learning-Modelle arbeiten mit vielschichtigen neuronalen Netzen, die komplexe Algorithmen kombinieren und dem Gehirn des Menschen ähneln.

**2. Menge der Daten:** Ein weiterer Unterschied ist die Datenmenge. Machine-Learning-Systeme können bereits mit einer kleinen Datenbasis arbeiten, wohingegen für verlässliche Ergebnisse von Deep-Learning-Modellen eine sehr große Datenbasis vorliegen muss.

## Natural Language Processing

Natural Language Processing bedeutet die Verarbeitung natürlicher Sprache. Dieser begegnen Sie zum Beispiel, wenn Sie mit Sprachassistenten wie Siri oder Alexa kommunizieren. Damit diese Ihnen auch passende Antworten liefern können, werden sie mit Natural Language Processing trainiert. Maschinen müssen in der Kommunikation mit Menschen zunächst verstehen, in welchem Kontext der Mensch mit ihnen spricht. Hierfür wird Machine Learning verwendet. Ziel ist es, dass Maschinen menschliche Sprache so verstehen, wie sie von Menschen gemeint ist.

Quellen:

[www.bigdata-insider.de/was-ist-der-ai-act-a-8eab9425613d66ec09c1f3e1f0373f97/](http://www.bigdata-insider.de/was-ist-der-ai-act-a-8eab9425613d66ec09c1f3e1f0373f97/) – [www.ki.nrw/ki-schluesselbegriffe/#2](http://www.ki.nrw/ki-schluesselbegriffe/#2)  
[www.oracle.com/de/big-data/what-is-big-data/](http://www.oracle.com/de/big-data/what-is-big-data/) – Management Circle: DAS GROSSE 1X1 DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ

# 15 SPANNENDE KI-TOOLS

## ...ein Zusammenspiel zwischen Nutzen und Wagnis

ChatGPT ist das derzeit wohl bekannteste KI-Tool.

Laut einer aktuellen Bitkom-Befragung unter 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren haben 34 % den KI-Chatbot schon einmal ausprobiert. Zwei Drittel (66 %) glauben, dass ChatGPT und ähnliche Anwendungen unser Leben grundlegend verändern werden.

Aber es gibt noch viele weitere faszinierende KI-Anwendungen:

▮ Weitere Informationen zu möglichen Risiken durch die Nutzung von KI finden Sie ab Seite 13 in diesem Handbuch.

1

### **Auphonic.com**

#### **zur Optimierung von Audioinhalten und Tonspuren**

Das KI-basierte Audiotools Auphonic unterstützt Medien-schaffende in der Audio-Postproduktion (Videos, Podcasts, Audiobooks usw.).

2

### **Beautiful.ai**

#### **für Präsentationen**

Die Online-App Beautiful.ai vereint künstliche Intelligenz mit einer auf das Wesentliche reduzierten Präsentationssoftware. Jeder noch so unversierte Präsentations-Designer kann mit diesem Tool ansprechende Folien in sauberem Layout entwerfen.

3

### **BHuman.ai**

#### **für personalisierte Videos**

BHuman ist eine Anwendung, die es dem Nutzer ermöglicht, von sich selbst einen digitalen Klon für Videos zu erstellen.

4

### **Brain.fm**

#### **für KI-generierte Musik**

Die Künstliche Intelligenz hinter Brain.fm generiert musikalische Stimmungen und soll dabei helfen, Konzentration, Entspannung oder Schlaf zu fördern.

5

---

## **Browse.ai**

### **für das Website-Monitoring**

Mit Browse AI ist es möglich, Informationen aus Webseiten zu extrahieren und diese anschließend in eine Tabelle einzufügen. Dabei ist es irrelevant, ob sich die gewünschten Daten hinter einer tief verschachtelten Seitenstruktur oder gar einem Login verstecken.

6

---

## **ChatGPT**

### **zum Texten auf Kommando**

Bei ChatGPT, Abkürzung von "Chatbot Generative Pre-trained Transformer", kann der Benutzer über eine Texteingabe menschenähnlich mit dem Computer kommunizieren und sich verschiedenste Formen von Text erstellen lassen.

7

---

## **ClipDrop.co**

### **als intelligenter Design-assistent**

ClipDrop ist ein Foto-Bearbeitungsprogramm, das dem Nutzer ermöglicht, Bilder aus der realen Welt zu scannen und im Anschluss zu verändern.

8

---

## **Compose.ai**

### **zum Auto-Vervollständigen von Sätzen**

Auto-Vervollständigen ist für viele Anwendungsfälle eine praktische Ergänzung zum natürlichen Schreibfluss und kann die Schreibgeschwindigkeit vor allem auf Mobilgeräten steigern.

9

---

## **DALL-E2**

### **für das Malen auf Befehl**

Dall-E 2 ist ein KI-gestützter Bildgenerator vom ChatGPT-Entwickler OpenAI.

10

---

## **Descript.com**

### **zum Klonen von Stimmen**

Descript Overdub ermöglicht es dem Nutzer, seine eigene Stimme zu klonen und beliebige Texte zu sprechen.

# 11

## **Fireflies.ai**

### **für Notizen im Business-Meeting**

Fireflies wurde speziell für Business-Meetings entwickelt. Die App ermöglicht es den Teilnehmern, ihre Notizen und Aufgaben automatisch aufzuzeichnen und zu organisieren.

# 12

## **Jasper.ai**

### **für kreative Texte in 25 Sprachen**

Jasper.ai ist eine KI-gestützte Anwendung, die auf Machine Learning und Natural Language Processing basiert, um automatisch ansprechende Texte zu generieren.

# 13

## **Kaiber.ai**

### **für Videos auf Knopfdruck**

Während sich Bildgeneratoren wie DALL-E2 nur sinnvoll für Einzelbilder einsetzen lassen, geht die KI von Kaiber einen Schritt weiter. Das Online-Tool erlaubt die Erstellung ganzer Videoclips mithilfe künstlicher Intelligenz.

# 14

## **LanguageTool**

### **für KI-Lektorat**

Die Browsererweiterung LanguageTool ist in der Lage, das geschriebene Wort auch inhaltlich zu erfassen. Daraus resultiert die Möglichkeit, auch inhaltliche Fehler zu finden und Sätze umzuformulieren.

# 15

## **Murf.ai**

### **als Text-to-Speech-Generator**

Voice-Overs für Videoclips oder Podcasts zu erstellen ist in der Regel häufig mit größeren Anforderungen an das Budget geknüpft (Buchung von Synchronsprechern, Aufnahmestudios usw.). Murf.ai erstellt in wenigen Minuten Sprachaufnahmen in Studioqualität mit lebensechten KI-Stimmen.



# **DIE BRANCHE WÄCHST KERNZIELGRUPPEN FÜR IHRE KUNDENAKQUISE**

Durch die zunehmende Digitalisierung aller Lebens- und Arbeitsbereiche beobachten wir aktuell eine beschleunigte Entwicklung in nahezu jedem Bereich des ITK-Markts. Dies hat zur Folge, dass immer weitere Berufs- und Aufgabenfelder dazukommen. Zwar hat die Pandemie kurzfristig für einen leichten Rückgang des IT-Fachkräftemangels gesorgt, Entspannung ist jedoch nicht in Sicht. Kaum überraschend, dass in Deutschland 2021 rund 96.000 IT-Stellen unbesetzt waren.\* In Österreich ist die Lage gemessen an der Größe des nationalen Marktes noch dramatischer: Insgesamt fehlen 24.000 IT-Kräfte, etwa in den Bereichen IT-Projektmanagement, IT-Security, Software-Entwicklung, Data Science und IT-Anwendungsbetreuung.\*\* Betroffen sind vor allem kleine und mittelständische Betriebe.

Quellen:

\*Bitkom Research; [bitkom.org/Presse/Presseinformation/IT-Fachkraefteluecke-wird-groesser](https://bitkom.org/Presse/Presseinformation/IT-Fachkraefteluecke-wird-groesser)

\*\*Studie „IT-Qualifikationen für die österreichische Wirtschaft“, Industrie Wissenschaftlichen Instituts (IWI), 2020

# DIE ITK-BRANCHE AUFGESCHLÜSSELT

Um einen guten Überblick zu bekommen, welche Aufgabengebiete in der vielseitigen ITK-Landschaft zu finden sind, haben wir die Kernbereiche für Sie wie folgt untergliedert:



## **ITK-Beratung, Projektmanagement & Dienstleistungen**

z.B. Informatik-Ingenieure, IT-Analysten/Business-Analysten, IT-Sachverständige sowie Unternehmen im Bereich IT-Testing und IT-Change-Management



## **Software**

z.B. Softwareentwickler, Designer und Entwickler im Bereich Soziale Netzwerke, App-Entwickler, Frontend- und Backend-Entwickler, Web-Developer, Robotics, FinTech, E-Health/Telemedizin, Virtual & Augmented Reality



## **Hardware**

z.B. Hardware-Installation & -Wartung, Hardware-Hersteller, Value Added Reseller (Wiederverkäufer), Hardwarehandel



## **Telekommunikation, Netzwerk & Infrastruktur**

z.B. Cloud Computing, Netzwerkadministrator/-betreiber, Rechenzentren, Internetdiensteanbieter



## **Data & Analytics**

z.B. Datenbankentwickler, Business Intelligence, Datenprogrammentwicklung, Big Data Analytics



## **Support**

z.B. Helpdesk-Service, IT-Personaldienstleister/Personalschulungsanbieter, Wartungsdienstleister

# IN DIESEN BEREICHEN SIND IHRE KUNDEN TÄTIG



## ITK-Beratung, Projektmanagement & Dienstleistungen

TÄTIGKEIT	BESCHREIBUNG
IT-Beratung	Beratung von Unternehmen oder Projektgruppen bei der Einführung, Wartung und Weiterentwicklung von IT-Systemen
IT-Projektmanagement	Planung, Organisation und Steuerung von informationstechnischen Projekten
IT-Change-Management	Planung, Organisation und Steuerung von Änderungen an der IT-Infrastruktur
Informatik-Ingenieur	Systementwicklung, Betreuung des Betriebssystems, Entwurf, Entwicklung, Konfiguration und Instandhaltung
IT Analyst/Business Analyst	Probleme identifizieren, Lösungen ermitteln und notwendige Umsetzungsprozesse kommunizieren
IT Sachverständiger	Unabhängige Erstellung von EDV-Gutachten
IT-Testing	Software oder ähnliche Projekte auf Bugs, Fehler, Defekte oder jegliche Probleme zu testen, auf die der Endbenutzer stoßen könnte.



## Software

TÄTIGKEIT	BESCHREIBUNG
Softwareentwicklung	Konzeption und Erarbeitung von neuer bzw. Verbesserung vorhandener Software
Soziales Netzwerk (Design, Entwicklung)	Design, Entwicklung und Betrieb einer virtuellen Gemeinschaft zum Informationsaustausch im Intranet
App-Entwickler	Ein App-Entwickler setzt die Wünsche von mobilen Anwendungen der Kunden um. Darüber hinaus überprüfen sie, ob das Frontend und Backend der App korrekt verknüpft ist. Eine weitere Aufgabe des App-Entwicklers besteht darin, Konzepte bereits bestehender Apps weiterzuentwickeln.
Frontend-Entwickler	Als Frontend-Entwickler befasst man sich hauptsächlich mit der technischen Realisierung von Benutzeroberflächen und damit verbundener Software-Lösungen.
Backend-Entwickler	Softwareentwickler, dessen Aufgabenbereich die Entwicklung und Sicherung eines IT-Systems im Backend umfasst. Innerhalb einer IT-Architektur bezeichnet das Backend die Anwendung im Hintergrund, sprich die Datenverarbeitung.
Web-Developer	Ein Web-Entwickler ist ein Software-Entwickler, der sich auf Webtechnologien spezialisiert hat und für Websites oder Onlineshops programmiert und/oder deren Entwicklung leitet.
Robotics	Computersysteme für Steuerung, sensorische Rückkopplung und Informationsverarbeitung
Fintech	Alternative Bezahlfverfahren als technischer Dienstleister außerhalb der Finanzaufsicht oder Bereitstellung von Software für Finanzdienstleister
E-Health/Telemedizin	Anwendung von Informationstechnik zu medizinischen Zwecken
Virtual & Augmented Reality	Ein digitales, am Computer geschaffenes Abbild der Realität bzw. computer-gestützte Ergänzung der Realität durch virtuelle Elemente wie Texte, Videos, Bilder oder dreidimensionale Animationen in Echtzeit.



## Hardware

TÄTIGKEIT	BESCHREIBUNG
Hardware-Installation & -Wartung	Realisierung von IT Installation, z.B. von Speicher- und Serverlösungen. Die Hardware umfasst dabei alle physischen Elemente eines Computersystems. Im Rahmen der Hardware-Wartung sind vorbeugende Leistungen gemeint, aber auch Hilfe im Notfall, wenn Komponenten ausgetauscht werden müssen.
Hardware-Hersteller	Unternehmen, das sich mit der Herstellung von Hardware befasst (z.B. Laptops und Grafikkarten)
Value Added Reseller (Wiederverkäufer)	Wiederverkäufer, der einem bestehenden Produkt einen beliebigen Mehrwert durch Weiterverarbeitung hinzufügt
Hardwarehandel	Handel mit Hardware vom Standard- bis Individualprodukt



## Data & Analytics

TÄTIGKEIT	BESCHREIBUNG
Datenbankentwickler	Planung, Konzeption (inkl. Datenmodellierung), technische Umsetzung und Pflege von Datenbanken
Business Intelligence	Sammlung, Auswertung und Darstellung von Daten in elektronischer Form zur systematischen Analyse des eigenen Unternehmens
Datenprogrammentwicklung	Konzeption, Entwicklung und Optimierung von datenverarbeitenden Softwares
Big Data Analytics	Untersuchung großer Datenmengen, um Informationen – wie versteckte Muster, Korrelationen, Markttrends und Kundenpräferenzen – aufzudecken, die Unternehmen dabei helfen können, fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen oder Geschäftsprozesse anzupassen.



## Telekommunikation, Netzwerk & Infrastruktur

TÄTIGKEIT	BESCHREIBUNG
Cloud Computing (IaaS (Infrastructure-as-a-Service), PaaS (Platforms-as-a-Service) und SaaS (Software-as-a-Service))	<p>Bereitstellung von Ressourcen (z.B. Server, Speicher, Datenbanken, Netzwerkkomponenten, Software, Analyse- und intelligente Funktionen) über das Internet, also die Cloud, um schnellere Innovationen, flexible Ressourcen und Skaleneffekte zu bieten.</p> <p>Bereitstellung von Anwendungen (SaaS), Programmiermodell und Entwicklerwerkzeuge (PaaS), sowie Rechenleistung, Speicher- und Netzwerkkapazität (IaaS) über Cloud-Computing</p>
Netzwerkadministrator/-Betreiber	Verwaltung und Einrichtung von Kundennetzwerken
Rechenzentrum	Bezeichnet man sowohl das Gebäude als auch die Räumlichkeiten, in denen die zentrale Rechentechnik (z. B. Rechner, aber auch die zum Betrieb notwendige Infrastruktur) einer oder mehrerer Unternehmen bzw. Organisationen untergebracht ist, als auch die Organisation selbst, die sich um diese Computer kümmert.
Internetdiensteanbieter	Anbieter von Diensten, Inhalten oder technischen Leistungen, die für die Nutzung oder den Betrieb von Inhalten und Diensten im Internet erforderlich sind



## Support

TÄTIGKEIT	BESCHREIBUNG
Helpdesk-Service	<p>Zentrale Anlaufstelle zwischen einem Service-Anbieter (IT) und seinen Anwendern.</p> <p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Incidents (Serviceunterbrechungen)</li><li>– Serviceanfragen</li><li>– die Benutzer-Kommunikation</li></ul>
IT-Personaldienstleister/ Personalschulungsanbieter	Zur Verfügung stellen von einzelnen Vertragsmitarbeitern, um einzelne offene Stellen zu besetzen. Einige Personaldienstleister stellen auch ganze Teams von Auftragnehmern zur Verfügung, um eine Qualifikationslücke zu füllen, permanente Rekrutierungsdienste zu vermitteln, Beratungsdienste.
Wartungsdienstleister / Managed Service Provider (MSP)	Fernwartung oder OnSite Wartung der IT- und Telekommunikations-Landschaft oder einzelner Software-Applikationen in festgelegten Intervallen inkl. Durchführen von Updates

# Sagenhafte Potenziale mit dem richtigen Partner erschließen

Für Versicherungsmakler hält die ITK-Branche ein sagenhaftes Akquisepotenzial bereit. Der Markt wächst stetig und wird diese Entwicklung auch in Zukunft fortsetzen:

## ITK-Marktzahlen\*\*

ITK-Markt Deutschland	Marktvolumen (in Mrd. Euro)				Wachstumsraten		
	2021	2022	2023	2024	21/22	23/24	24/25
<b>Summe ITK</b>	<b>197,2</b>	<b>210,7</b>	<b>215,0</b>	<b>224,3</b>	<b>6,8 %</b>	<b>2,0 %</b>	<b>4,4 %</b>
<b>Informationstechnik</b>	<b>128,6</b>	<b>139,8</b>	<b>142,9</b>	<b>151,5</b>	<b>8,7 %</b>	<b>2,2 %</b>	<b>6,1 %</b>
IT-Hardware*	52,4	55,0	52,0	54,4	4,8 %	-5,4 %	4,6 %
Software	32,9	37,9	41,5	45,4	15,0 %	9,6 %	9,4 %
IT-Services	43,3	47,0	49,4	51,7	8,5 %	5,1 %	4,8 %
<b>Telekommunikation</b>	<b>68,5</b>	<b>70,9</b>	<b>72,1</b>	<b>72,8</b>	<b>3,4 %</b>	<b>1,7 %</b>	<b>1,0 %</b>
TK-Endgeräte	11,6	11,9	11,8	11,8	2,4 %	-0,7 %	-0,2 %
TK-Infrastruktur	7,1	8,2	8,5	8,4	14,2 %	4,4 %	-1,0 %
Telekommunikationsdienste	49,8	50,8	51,7	52,6	2,1 %	1,9 %	1,6 %

\*inkl. Halbleiter und CE

## Darum ist Hiscox der richtige Partner für Unternehmen der ITK-Branche:

- 1.** Net IT by Hiscox ist eine markt-dominierende Versicherungslösung für ITK-Unternehmen jeder Größe – vom Freelancer bis zum Konzern.
- 2.** Durch Umsatzbänder, Versicherungssummen und Modularität können wir individuellen und passgenauen Schutz für jede Unternehmensgröße anbieten.
- 3.** Net IT by Hiscox zeichnet sich durch eine sogenannte "offene Deckung" aus. Alle branchentypischen Tätigkeiten sind versichert. Der Versicherungsschutz passt sich somit an die dynamischen Anforderungen der Industrie an.

# GROßUNTER- NEHMEN BENÖTIGEN SPEZIELLEN VER- SICHERUNGSSCHUTZ



## Großrisiken versichern – mit Net IT by Hiscox

Große, oft international agierende IT- und Telekommunikationsunternehmen sind in vielen Bereichen unterwegs und müssen sich daher gegen viele Risiken absichern. Sie benötigen einen umfangreichen Versicherungsschutz mit hohem Servicegrad. Aus langjähriger Erfahrung wissen wir, dass es dabei auf ein paar wesentliche Aspekte ankommt, die wir Ihnen nicht vorenthalten möchten – Aspekte, die Net IT by Hiscox wie selbstverständlich vereint:

- 1. Versicherungsschutz, der sich am ITK-Markt orientiert und sich entsprechend mitentwickelt.**
- 2. Hohe Kapazitäten**
- 3. DIC-DIL-Lösungen**
- 4. Weltweiter Versicherungsschutz / Internationale Risiken**
- 5. Individuelle Klauseln / Projekt-Deckungen**
- 6. Risikobegleitung**
- 7. Persönliche Betreuung im Schadenfall**
- 8. Beständigkeit**

---

### Wie wird ein Großrisiko eigentlich definiert?

#### **Großrisiken nach VVG §§ 6 Abs. 6, 7 Abs. 5, 65\***

Großrisiken sind Sach-, Haftpflicht- und sonstige Schadensversicherungen von Unternehmen, die mindestens zwei der drei Kriterien 6,2 Mio. Euro Bilanzsumme, 12,8 Mio. Euro Nettoumsatzerlöse und wirtschaftsjahres durchschnittlich 250 Arbeitnehmer überschreiten.

**Hiscox versichert natürlich auch ITK-Risiken weit über das o.g. hinaus: So erwirtschaften unsere TOP 10 ITK-Kunden gemeinsam einen Jahresumsatz in Höhe von rund 10 Mrd Euro.**

Weiterführende Informationen zum Hiscox Versicherungsschutz für Großrisiken:



---

\*Quellen: [https://www.deutsche-versicherungsboerse.de/verswiki/index\\_dvb.php?title=Gro%C3%9Frisiken\\_VVG\\_%C2%A7%C2%A7\\_6\\_Abs.\\_6,\\_7\\_Abs.\\_5,\\_65](https://www.deutsche-versicherungsboerse.de/verswiki/index_dvb.php?title=Gro%C3%9Frisiken_VVG_%C2%A7%C2%A7_6_Abs._6,_7_Abs._5,_65)

## **Großkunden haben spezielle Anforderungen. Und Sie immer die passende Antwort.**

### **Mit Net IT by Hiscox**

Versicherungsschutz, der sich am ITK-Markt orientiert und sich entsprechend mitentwickelt	Net IT by Hiscox gibt es mittlerweile in der 11. Auflage. Der Versicherungsschutz wächst stetig mit hohem Innovationsgrad mit.
Hohe Kapazitäten	Hiscox kann Versicherungssummen von bis zu 30.000.000 € darstellen – im Bedarfsfall sogar zweifach maximiert.
DIC-DIL-Lösungen	Benötigt das Unternehmen unterjährig Versicherungsschutz, den der aktuelle Versicherer nicht bietet, kompensieren wir diese Lücke mit einer Konditions- oder Limit-Differenzdeckung.
Weltweiter Versicherungsschutz / Internationale Risiken	Tochterunternehmen sowie Betriebsstätten sind bei Hiscox weltweit mitversichert. Bei Bedarf unterstützen wir beim Aufbau einer Versicherungslösung über Landesgrenzen hinweg.
Individuelle Klauseln / Projekt-Deckungen	Um ein Risiko umfassend abzusichern, können bei Hiscox Individualklauseln vereinbart werden – und auch Projekte in separaten Verträgen abgebildet werden.
Risikobegleitung	Hiscox setzt auf langjährige Partnerschaften. Ein regelmäßiger Austausch mit dem Kunden steht hierbei im Fokus.
Persönliche Betreuung im Schadenfall	Renommierte juristische und/oder auf IT spezialisierte Hiscox Ansprechpartner kümmern sich um die Schadenbearbeitung.
Beständigkeit	Große Unternehmen haben große Risiken. Diese gilt es dauerhaft, auch trotz eines Schadenfalls, zu versichern.



**IT-INSIGHTS**

**ZAHLEN & FAKTEN**

## Das Geschäftsklima der Branche: Positiv, mit Aussicht auf Wachstum

Die Ergebnisse der aktuellen Hiscox IT-Umfrage zeigen einen positiven Ausblick auf die Geschäftsentwicklung der deutschen ITK-Branche. Während sich Künstliche Intelligenz immer prominenter auf der Agenda der Unternehmen wiederfindet, bleiben andere Gründe für die Beauftragung von IT-Dienstleistern echte Dauerbrenner.



### Gründe für die Beauftragung von IT-Dienstleistern (TOP 3)\*

**41,1 %** der Auftraggeber möchten Kosten sparen.

**38,1 %** der Auftraggeber möchten Verantwortung abgeben.

**31,7 %** der Auftraggeber benötigen branchenspezifische Software.

### Mehr Aufträge durch Cyber-Bedrohung und Fachkräftemangel\*

**70,4 %** der großen IT-Dienstleister ( $\geq 500$  MA) freuen sich über ein erhöhtes Auftragsvolumen.

**50,5 %** der befragten IT-Unternehmen (alle Größen) verzeichnen mehr Aufträge als im Vorjahr.

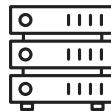
**49,0 %** sind der Meinung, dass der IT-Fachkräftemangel auf Kundenseite zu ihren vollen Auftragsbüchern führt.

---

**Auch der Digitalverband Bitkom prognostiziert eine positive Umsatzentwicklung sowie die Schaffung von 50.000 neuen Arbeitsplätzen in der ITK-Branche in den Jahren 2023/2024**

---

## **Umsätze in der Informationstechnik nach Segmenten 2023/2024\***



### **IT-Hardware inkl. Halbleiter und CE**

Mit dem Verkauf von u.a. Computern, Servern und Peripheriegeräten wurden 2023 rund 54,6 Mrd. Euro umgesetzt, ein Minus von 3,6 % im Vergleich zu 2022. Für 2024 ist die Prognose wieder positiver: Man erwartet ein Plus von 4 % auf 54,7 Mrd. Euro.



### **IT-Software**

Erheblich gewachsen sind die Umsätze mit IT-Software von 37,9 Mrd. Euro in 2022 auf erwartete 41,5 Mrd. Euro in 2023. Für 2024 soll es ein weiteres Wachstum von sagenhaften 10,1 % auf 45,7 Mrd. Euro geben.



### **IT-Services**

Für 2023 wurde im Bereich der IT-Services eine Steigerung um 5,3 %, auf insgesamt 49,4 Mrd. Euro prognostiziert. Eine weitere Steigerung wird für 2024 erwartet: 5,6 % auf 52,2 Mrd. Euro.

Quellen:

\* Hiscox IT-Umfrage 2023: <https://www.hiscox.de/hiscox-it-umfrage-2023/>

Bitkom: <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland>

„ Insgesamt zeichnet sich ab, dass die Auftragslage deutscher IT-Dienstleister von einem steigenden Bewusstsein für IT-Schwachstellen und digitale Risiken profitiert. Das Bewusstsein für Schwachstellen ist vermutlich durch eine Zunahme an medialer Berichterstattung gestiegen.“

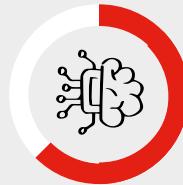
**Marc Thamm**, Underwriting Manager Technology, Media & Communications

## Künstliche Intelligenz auf Wachstumskurs

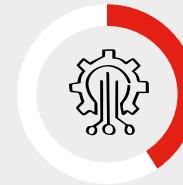
**Die stark gestiegene Nachfrage nach KI-Technologien macht sich ebenfalls positiv in den Auftragsbüchern der IT-Dienstleister bemerkbar**



**68,3 %** der befragten Entscheiderinnen und Entscheider der Hiscox IT-Umfrage bekommen „sehr häufig“ und „häufig“ Aufträge im Bereich „Big Data / KI“.



**63,9 %** erwarten eine Zunahme der Aufträge im Bereich KI.



Insgesamt sehen **41,6 %** der befragten IT-Unternehmen KI als Technologie, die ihre Arbeit erleichtern wird.

**Aber nicht alle IT-Dienstleister erkennen das Potenzial von Künstlicher Intelligenz als Tool, das die Arbeit erleichtert**

**30 %** der befragten Unternehmen sehen KI als potenzielles Sicherheitsrisiko, kleine Unternehmen bis 19 Mitarbeitende schätzen die Risiken mit **45 %** deutlich höher ein.

---

## Risiko und Absicherung – So tickt die Branche\*

**In welchen Bereichen sehen sich Unternehmen der IT-Dienstleistungsbranche gefährdet oder gar bedroht? Welche Risiken nehmen sie wahr und wie schützen sie sich davor?**

Auch mit diesen Fragen beschäftigt sich Hiscox jedes Jahr erneut. Die regelmäßigen Umfragen geben uns Aufschluss über die Bedeutung von Versicherungsschutz für IT-Dienstleister. Sie lassen auch Rückschlüsse auf die speziellen Anforderungen an IT-Versicherungen zu.

---

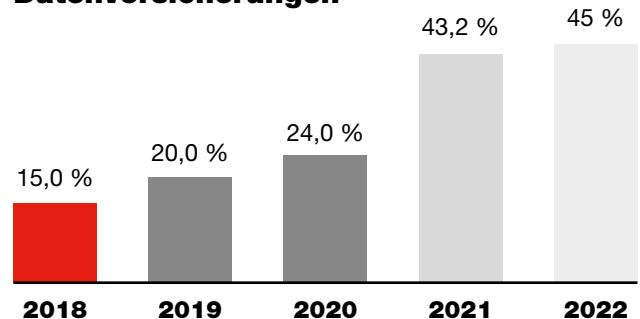
### Datenverlust und Cyberangriffe weiterhin Risiko Nr. 1

In ihrer Schlüsselrolle für die Digitalisierung haben IT-Dienstleister generell ein gutes Risikobewusstsein. Knapp zwei Drittel (65,8 %) bewertet den Datenverlust durch menschliches oder IT-Versagen als sehr kritisches bzw. kritisches Risiko. Als weiteres hohes Risiko sehen sie mit jeweils 62,4 % den Datenverlust durch einen Cyber-Angriff bzw. den Ausfall der IT-Infrastruktur. Im Vergleich zum Vorjahr (2022: 59,5 %) sind die Werte hier leicht angestiegen, was erneut auf ein besseres Bewusstsein für IT-Risiken hinweist.

### Versicherungsschutz gegen Cyber- und Datenrisiken gewinnt weiter an Bedeutung

Mittlerweile verfügen bereits 45 % der befragten IT-Dienstleister über eine Cyber- und Datenversicherung. Dies ist eine leichte Steigerung zum Vorjahr (2022: 43,2 %) und verdeutlicht auf der einen Seite, wie allgegenwärtig das Risiko in diesem Bereich ist. Auf der anderen Seite macht es aber erneut klar, wie groß der Aufklärungs- und Versicherungsbedarf selbst in dieser Branche noch immer ist.

### IT-Dienstleistungsunternehmen mit abgeschlossenen Cyber-/ Datenversicherungen



## Risikowahrnehmung vs. Realität: Die IT-Branche ist auf dem richtigen Weg

Schätzen IT-Unternehmen die Risiken ihrer Branche richtig ein?

Die Antwort ist: Teils, teils. Viele IT-Dienstleister verfügen über ein gutes Bewusstsein für ihre Unternehmensrisiken – jedoch decken sich die wahrgenommenen Gefahren nicht immer mit der Realität. Schäden durch Projektverzug, -ausfall oder -abbruch beispielsweise gehören zu den meisten bei Hiscox gemeldeten Schäden. Diese liegen jedoch nach Einschätzung der Unternehmen nur auf Platz 5 der größten Risiken. Weiterhin sehen kleine Unternehmen die Gefahren für ihr Business anders als ihre Kollegen aus größeren Betrieben.

Es gibt noch viele weitere spannende Ergebnisse aus der Hiscox IT-Umfrage 2023. Lesen Sie diese hier nach:



**ZUR HISCOX  
IT-UMFRAGE 2023**

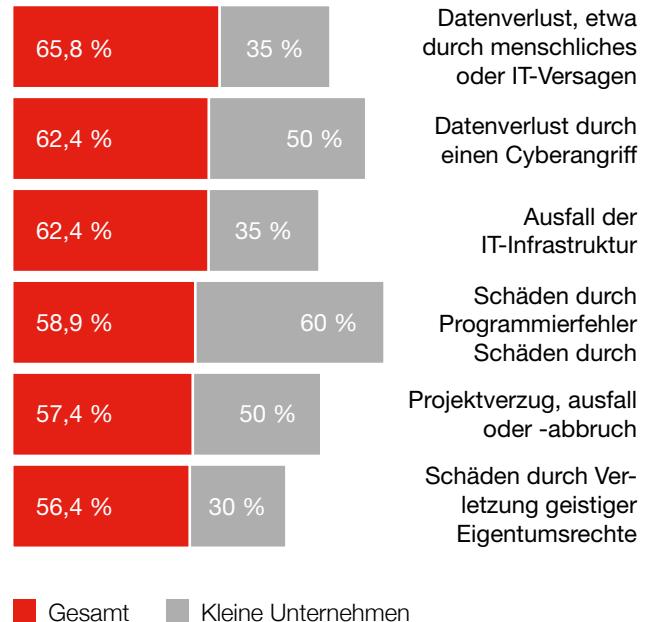
[hiscox.de/hiscox-it-umfrage-2023/](https://hiscox.de/hiscox-it-umfrage-2023/)

## Bei Hiscox gemeldete Schadenfälle nach Häufigkeit (Top 3)

1. Schaden durch Projektverzug, -ausfall oder -abbruch
2. Datenverlust beim Kunden durch Programmierfehler
3. Verletzung geistiger Eigentumsrechte

## Kleine Unternehmen zeigen im Vergleich ein schwächeres Bewusstsein für zum Teil existenzbedrohende Risiken

### Die größten Risiken der ITK-Branche aus Sicht der Unternehmen





# **WIR ERKLÄREN DIE BRANCHEN- TRENDS**

Welche ITK-Industrien versprechen eine interessante Entwicklung? Welche werden neu entstehen? Wir nehmen Sie mit und werfen einen Blick hinter die Fassade dieser aufstrebenden Branche. Wie und in welcher Form diese Unternehmen dann Versicherungsschutz benötigen werden, wird parallel zur Entwicklung dieser Märkte zu prüfen sein.

## Financial Services Technology (Fintech)

Die Jahre nach der Finanzkrise 2008 waren geprägt vom Aufkommen neuer Finanzdienstleister, sogenannter Fintechs. Heute wird der Begriff unterschiedlich definiert und verstanden, Einigkeit besteht jedoch darüber, dass sich Fintech aus den Wörtern „Finanzen“ und „Technik“ zusammensetzt und somit als Übergriff für Finanzinnovationen auf technischer Basis dient.

Im Banken- und Finanzsektor sind Innovationen deutlich seltener anzutreffen als beispielsweise in der sog. Industrie 4.0, in der Maschinen miteinander kommunizieren und Waren automatisch nachbestellt werden. Zudem gelten Banken nicht als die Entwickler von Finanzinnovationen. Vielmehr ist der Banken- und Finanzsektor ein Endnutzer von Innovationen, die in anderen Sektoren entwickelt wurden. Paul Volcker – der Mann, der ein halbes Jahrhundert Amerikas Wirtschafts- und Finanzsystem prägte – brachte diese Situation in einem Statement in der New York Post auf den Punkt: „The only thing useful banks have invented in 20 years is the ATM.“

---

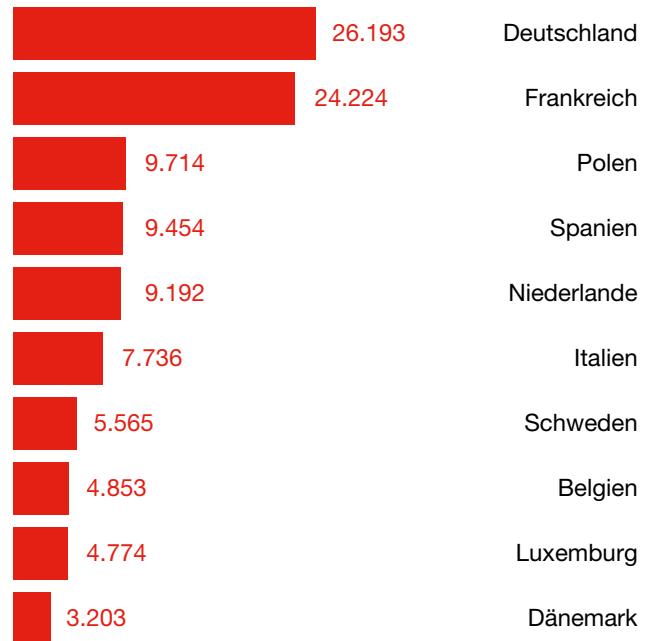
**81 %**  
**der Bank-CEOs sind besorgt über die Geschwindigkeit des technologischen Wandels, mehr als in jeder anderen Branche.\***

---

Unberührt von technischen Innovationen bleibt jedoch auch der Banken- und Finanzsektor nicht. Eine hohe Anzahl von Internet- und Smartphone-Nutzern, technischer Fortschritt sowie Vertrauensverluste infolge der Finanzkrise 2008/2009 haben auch in diesem Sektor zu einer Weiterentwicklung digitaler Finanzdienstleistungen geführt.

So haben seit dem Ende der Finanzkrise Finanztechnologie-Startups innovative Lösungen für Probleme im traditionellen Banken-, Versicherungs- und Vermögensverwaltungsbereich entwickelt. Diese aufkeimende Industrie ist unter dem Schlagwort Fintech bekannt geworden und wächst mit hoher Geschwindigkeit.

## Die Mitgliedsländer der EU mit den meisten Transaktionen im bargeldlosen Zahlungsverkehr im Jahr 2020 (in Mio.)\*\*



Quellen:

\*PwC's 19th Annual Global CEO Survey

\*\*Statista, Statista Research Department, 2021 <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/202813/umfrage/eu-laender-mit-den-meisten-transaktionen-im-bargeldlosen-zahlungsverkehr/>

## Health Technologie Software (HealthTech)

Der Digital-Health-Markt deckt ein breites Spektrum an Technologien ab, darunter mobile Gesundheits-Apps, vernetzte tragbare Geräte und Telemedizin. Dank dieser Innovationen können Nutzer datengestützte Entscheidungen in Bezug auf ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden treffen. Die Produkte und Dienstleistungen ermöglichen es Millionen von Menschen weltweit, ihren Gesundheitszustand effizienter und auf benutzerfreundlichere Weise zu überwachen und zu erfassen. Sie können körperliche Aktivitäten verfolgen, frühe Anzeichen von Krankheiten erkennen und sogar dabei helfen, psychische Probleme zu bewältigen.

---

**73 %**

**der befragten Experten erwarten den größten Einfluss von Health-Technologie-Software im Therapiegebiet Chronische Erkrankungen (73 %), gefolgt von Herz-Kreislauf-Erkrankungen (63 %) und Stoffwechselerkrankungen (53 %).\***

---

Die allgegenwärtige Internet- und Smartphone-Nutzung sowie der Wandel hin zu einer gesünderen Lebensweise und das verstärkte Augenmerk auf persönliches Wohlbefinden haben das Wachstum dieses Marktes angetrieben. Die Corona-Pandemie hat erheblich zu diesem Trend beigetragen.

## Anwendungsmöglichkeiten

- „Digital Fitness & Well-Being“-Geräte
- „Digital Fitness & Well-Being“-Apps
- eHealth-Geräte
- eHealth-Apps
- Rezeptfreie und frei verkäufliche Arzneimittel, die über das Internet verkauft werden
- Online-Arztgespräche



Quellen:

\* Statista <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/696875/umfrage/pharmaumfrage-zum-einfluss-von-digital-health-technologien-nach-therapiegebiet/>

## **CAM – Computer Aided Manufacturing (Computerunterstützte Fertigung)**

Computer Aided Manufacturing (CAM) bezieht sich üblicherweise auf die Verwendung einer bestimmten Software (NC-Software) zur Erstellung detaillierter Anweisungen, mit denen spezielle Werkzeugmaschinen (CNC-Maschinen) bei der Teilefertigung gesteuert werden. Hersteller der verschiedensten Branchen sind bei der Fertigung qualitativ hochwertiger Teile auf die Möglichkeiten von CAM angewiesen.

---

**NC,**  
**Abk. für Numerical Control; numerisch gesteuerte Werkzeugmaschine, die automatisch die einzelnen Bearbeitungsschritte zur Erstellung eines Werkzeugstücks durchführt.**

**CNC,**  
**Abk. für Computerized Numerical Control; frei programmierbare, rechnergesteuerte Werkzeugmaschine. Die Steuerung der Anlage wird direkt von einem Computersystem (meist Mikrorechner) vorgenommen.\***

---

### **Vorteile von CAM\*\***

- CAM-Systeme können die Nutzung einer umfassenden Auswahl an Fertigungseinrichtungen optimieren, auch Hochgeschwindigkeits- oder Multifunktions- und Drehmaschinen.
- CAM-Systeme helfen bei der Erstellung, Überprüfung und Optimierung von NC-Programmen für höchstmögliche Produktivität bei der Bearbeitung. Außerdem automatisieren sie die Erstellung von Fertigungsdokumentationen.
- Moderne CAM-Systeme mit integriertem Product Lifecycle Management (PLM) ermöglichen dem für die Fertigungsplanung und die Produktion zuständigen Personal ein Daten- und Prozessmanagement, durch das die Verwendung der korrekten Daten und Standardressourcen sichergestellt ist.

## **Quanten-Computing**

Quanten-Computing ist ein Anwendungsgebiet der Quantentechnologie und kann vor allem in den Bereichen Künstliche Intelligenz, Mustererkennung und Materialentwicklung angewendet werden. Während der Datenverarbeitungsprozess eines klassischen Computers auf Grundlagen der klassischen Physik zurückgreift, nutzen Quantencomputer die Gesetze der Quantenphysik. Die besonderen Eigenschaften der Quantenphysik ermöglichen es Quantencomputern, mehrere Rechenoperationen gleichzeitig durchzuführen und so komplexe Probleme zu lösen.

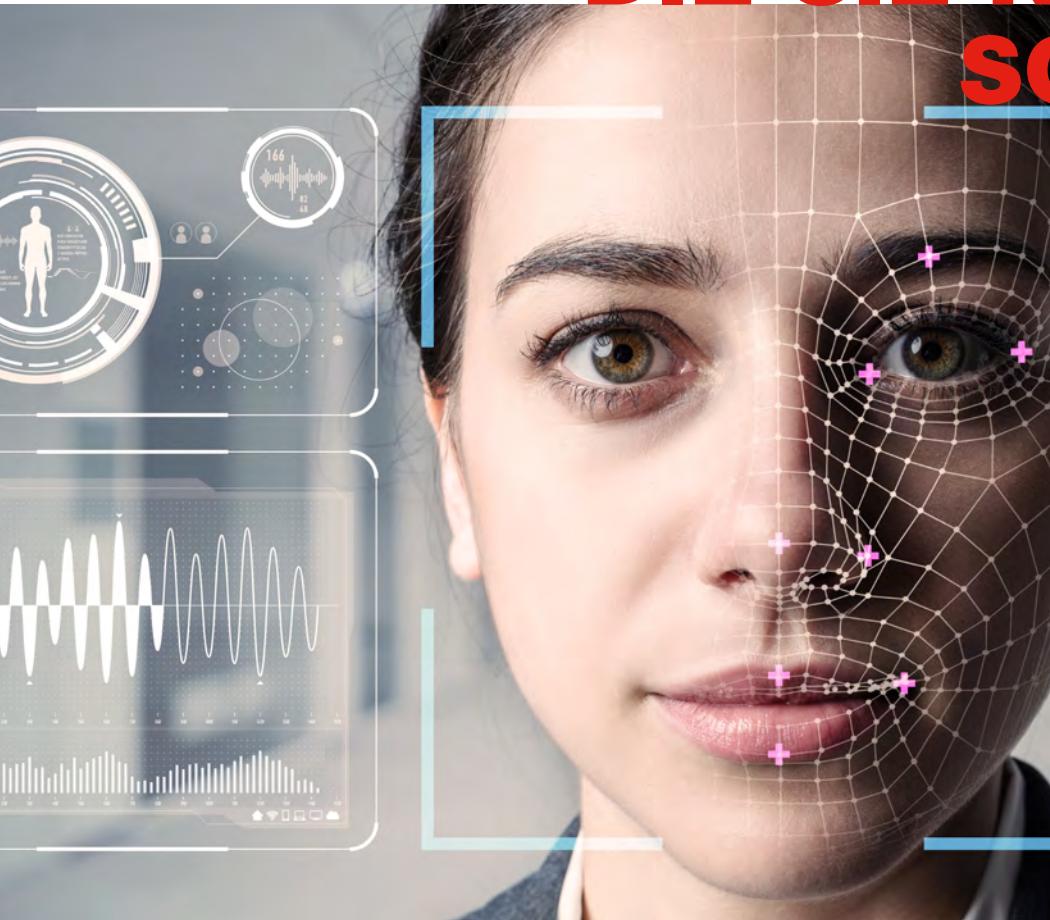
Der Supercomputer „Quantum System One“ von IBM ist der erste kommerziell genutzte Quantencomputer auf Europäischem Boden. Er wurde im Sommer 2021 in Ehingen bei Stuttgart in Betrieb genommen.

---

**2,7 Milliarden US\$  
Fördergelder flossen bis 2020  
in Deutschland – so viel wie in  
keinem anderen Land der Welt.  
Die USA folgen mit 2,2 Milliarden  
US\$.\*\*\***

---

# ANWENDUNGS- BEREICHE, DIE SIE KENNEN SOLLTEN



Die ITK-Branche ist vielseitig – genauso wie die Einsatzgebiete ihrer Technik. Wir zeigen Ihnen, welche Anwendungsbereiche besonders herausstechen. Welche Form von speziellem Versicherungsschutz diese in Zukunft benötigen werden, gilt es zu bewerten.

## eHealth

Die Digitalisierung der Gesundheitssysteme ist eine der größten Herausforderungen dieses Jahrhunderts. Weltweit beschäftigen sich seit Jahren Experten und Entscheider mit dieser Mammutaufgabe. Das Nutzenpotenzial der Digitalisierung dieser Branche ist enorm: Man erhofft sich mehr Effektivität in den Versorgungsprozessen und bessere Effizienz, damit z.B. Ärzte und Pflegepersonal mehr Zeit mit Patienten verbringen können.

Das Digital-Health-Segment „eHealth“ beinhaltet die Nutzer- und Umsatzentwicklung von vier Kategorien: (1) eHealth-Geräte, (2) eHealth-Apps, (3) Online-Apotheke und (4) Online-Arztprechstunden. Dieser Markt umfasst Geräte und Apps, die den Nutzern dabei helfen, lebensstilbezogene Aspekte zu überwachen und ihre allgemeine Gesundheit zu verbessern.

---

**1.837,69 Mio. €**  
**Umsatz werden im Segment eHealth im Jahr 2022 in Deutschland erwartet\***

---

### Anwendungsmöglichkeiten

- Verhütungs- und Fruchtbarkeits-Apps
- Medikamenten-Check-Apps
- Blutdruckmessgeräte
- Fiebermessgeräte
- Blutzuckermessgeräte
- Pflanzlich und synthetisch hergestellte Mittel
- Schmerzmittel, Husten- und Erkältungsmittel
- Vitamine, Mineralstoffe
- Fernsprechstunden mit Ärzten, die über eine Website oder eine mobile App durchgeführt werden

## eLearning / eEducation

Unter dem Begriff eLearning / eEducation werden Lernformen verstanden, bei denen elektronische oder digitale Medien zur Unterstützung von Lernprozessen eingesetzt werden. Neben individuellen Lernern und Unternehmen, in denen eLearning zur betrieblichen Weiterbildung bzw. zum berufsbegleitenden Lernen genutzt wird, zählen auch Schulen und Hochschulen sowie die öffentliche Verwaltung zu den besonders erfolgversprechenden eLearning-Zielgruppen.

Besondere kommerzielle Erfolgchancen im Bereich eLearning werden Videos und Erklärfilmen sowie Blended-Learning-Angeboten zugeschrieben.

### Blended-Learning

Im Deutschen spricht man auch von „hybridem Lernen“. Gemeint sind Bildungsangebote, die eine Kombination aus Präsenz-Lernen (Seminartag) und Digital-Lernen (Webinare, Tutorials) darstellen.

### Auswahl an Anwendungen, die kommerziell erfolgversprechend sind (Expertenviews)\*\*

- 1. Mobile Anwendungen / Apps (83 %)**
- 2. Virtuelle Klassenzimmer / Webinare (77 %)**
- 3. Blended Learning (75 %)**
- 4. Micro Learning / Learning Nuggets (73 %)**
- 5. Online-Coaching / -Tutoring (72 %)**

---

**33,5 Milliarden US\$**  
**Umsatz werden für das 2021 im eLearning-Markt prognostiziert.\*\*\***

---

Quellen: \*Statista:<https://de.statista.com/outlook/dmo/digital-health/ehealth/deutschland>

\*\* Statista: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/203892/umfrage/erfolg-versprechende-zielgruppen-fuer-die-e-learning-wirtschaft/>

\*\*\* Statista: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/597661/umfrage/umsatz-im-markt-fuer-e-learning-weltweit/>

## Smart Factory / Industrie 4.0

Der Begriff Smart Factory lässt sich mit „intelligente Fabrik“ ins Deutsche übersetzen. Die Smart Factory steht im Mittelpunkt der Industrie 4.0 und bezeichnet eine Produktionsumgebung, die sich selbst organisiert. Zur Produktionsumgebung gehören die Fertigungsanlagen und die Logistiksysteme. Der Mensch muss in den eigentlichen Produktionsprozess nicht mehr eingreifen.

---

**91 %**  
**der befragten Unternehmen bestätigen, dass die Industrie 4.0 die Voraussetzung für den Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Industrie ist.\***

---

Industrie 4.0 ist ein deutscher Begriff für die sogenannte 4. Revolution, dem Zukunftsprojekt der deutschen Bundesregierung:

- 1. Revolution:**  
Mechanisierung durch Wasser- und Dampfkraft
- 2. Revolution:**  
Fließbandfertigung
- 3. Revolution:**  
Digitalisierung durch IT und Elektronik

Quellen:  
\*/\*\*Bitkom-Umfrage 2021 in Präsentation  
"Industrie 4.0 – so digital sind Deutschlands Fabriken",  
Dr. Bernahrd Rohleder, 7. April 2021

## 4. Revolution:

Vernetzung von Systemen zum Informations- und Datenaustausch, um intelligent reagieren zu können. Man kann es als eine Selbststeuerung der Systeme bezeichnen.

Mit dem Internet der Dinge bzw. IoT (Abkürzung für die engl. Übersetzung „Internet of Things“) hat die intelligente Vernetzung bereits begonnen. Alltagsgegenstände, die mit intelligenten Sensoren, Prozessoren und Software ausgestattet sind, kommunizieren über das Internet in Echtzeit. Die sogenannten smarten Geräte reagieren ohne Eingabe des Menschen selbständig und passen sich der aktuellen Situation an.

Die Vision von Industrie 4.0 ist die Smart Factory, die intelligente Fabrik: Die Vernetzung von Maschine und Produkt mit einer Produktionsumgebung (eProduction), die sich selbst organisiert.

Der Mensch kontrolliert und optimiert. Als große Herausforderung gilt die Verarbeitung riesiger Datenmengen und ein zentrales Thema wird die Datensicherheit sein.

Für Risiken, bei denen neben der IT auch der gesamte Maschinenbau im Fokus steht, bietet Hiscox über Smart Manufacturing by Hiscox eine spezialisierte Versicherungslösung.



---

**77 %**  
**der befragten Unternehmen sahen im Jahr 2021 fehlende finanzielle Mittel als Hemmnis beim Einsatz von Industrie-4.0-Anwendungen.\*\***

---



# DIE TREIBER DES FORTSCHRITTS

Verschaffen Sie sich einen Überblick  
zu Blockchain, IoT und Co.





## Blockchain

Die Blockchain besteht aus einer verketteten Folge von Datenblöcken. In jedem Block sind Transaktionen zusammengefasst (z.B. Überweisungen). Block für Block wächst die Kette mit weiteren Transaktionen. Jeder Block ist mit einem eigenen Hash – einem digitalen Fingerabdruck – versehen und besitzt ebenfalls einen Hash vom Block davor und danach. Die Hashes sind somit die Verbindungsstücke der Blöcke. Sie halten die Kette zusammen. Wird ein Block manipuliert, verändert sich sein Hash und damit ebenfalls der Hash am Block davor und danach. Die Kette bricht auseinander.

Da die Blockchain auf vielen dezentral vernetzten Rechnern gespeichert ist und jeder dieser Rechner eine vollständige Kopie der gesamten Kette hat, herrscht hohe Transparenz und somit weitere Sicherheit. Außerdem kontrolliert jeder Rechner regelmäßig die Blockchain auf Veränderungen.

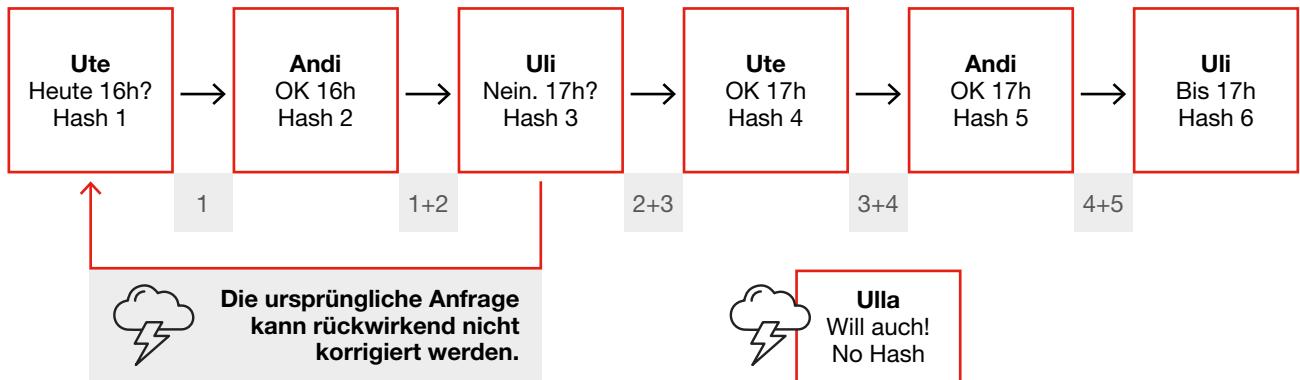
Die Sicherheit der Blockchain wird also durch die Unveränderbarkeit der Informationen gewährleistet. Die Manipulation eines Blocks der Kette würde zur Folge haben, dass alle Hashes neu berechnet werden müssten, was nicht möglich ist. Und ein neuer Block kann nur hinzugefügt werden, wenn ihn jeder Rechner verifiziert hat.

**Das macht eine Blockchain noch sicherer:  
Jeder kontrolliert jeden.**

## Blockchain Technology – Eine sehr einfache Annäherung

**Folgendes, sehr einfaches Beispiel erklärt die Blockchain Technology untechnisch anhand eines Chat-Verlaufs:**

3 Personen möchten sich verabreden. Hieraus ergibt sich eine feste Reihenfolge in der Kommunikation, die nur in dieser Reihenfolge Sinn ergibt. Gesetzte Einträge können nicht rückwirkend korrigiert oder vertauscht werden. Zudem kann keine weitere Person unaufgefordert mitkommunizieren bzw. den Chat einsehen.



**Lesen Sie nun nach diesem einfachen Beispiel nochmals folgende Beschreibung:**

Blockchain ist ein System zur Aufzeichnung von Informationen in einer Weise, die es schwierig oder unmöglich macht, das System zu ändern, zu hacken oder zu betrügen. Eine Blockchain ist im Wesentlichen ein digitales Buch der Transaktionen, das dupliziert und über das gesamte Netzwerk der Computersysteme auf der Blockchain verteilt wird. Jede Transaktion wird mit einem Hash (Digitalen Fingerabdruck) versehen.

### Was hat die Blockchain mit Bitcoin zu tun?

Die Blockchain wird auch als „Internet der Werte“ (IoV als Abkürzung für die englische Übersetzung Internet of value) bezeichnet und bildet die technische Basis für Kryptowährungen wie Bitcoin.

Die Blockchain ist also eine zugrunde liegende Technologie und Bitcoin ist eine Anwendungsmöglichkeit zum sicheren Bezahlen.

## Mögliche Einsatzgebiete

**Oft wird die Blockchain im gleichen Atemzug mit dem Bitcoin-Handel genannt. Allerdings wird sie auch in vielen anderen Bereichen eingesetzt:\***

### 1. Finanztransaktionen:

Sicherer und transparenter Zahlungsverkehr, egal ob groß – insbesondere bei internationalen Transaktionen – oder klein, z. B. dann, wenn ein smartes Auto die fällige Parkgebühr selbstständig an die Parkuhr überweist.

### 2. Logistik:

In der Logistik-Branche kann die Blockchain helfen, Fehler bei der Waren-Abwicklung zu vermeiden. Beim Ausladen einer LKW-Lieferung beispielsweise kann die Bezahlung beim Warensan automatisch vonstatten gehen.

### 3. Supply Chain:

In Zeiten der Globalisierung kennen sich in einer komplexen Lieferkette die Zulieferer meist nicht mehr, eine Vertrauensbasis existiert nicht. Die Blockchain kann genau hier unterstützen und bietet mit ihrer hohen Datensicherheit und Verlässlichkeit sowie der Verfügbarkeit von Informationen in Echtzeit die technologische Grundlage, um die Transparenz in Lieferketten bis hin zum Endkunden zu erhöhen. So wäre die Lieferkette eines Lebensmittels vom Ursprungsort bis zum finalen Supermarkt komplett transparent dokumentiert.

### 4. Gesundheitswesen:

Vor allem persönliche Unterlagen wie die Patientenakte, medizinische Befunde und Krankheitsverläufe können auf einer Blockchain gespeichert werden. Zugriff auf diese Daten erhalten dabei nur ausgewählte Nutzer, die zuvor vom Eigentümer der Daten freigeschaltet wurden.

### 5. Identitätsmanagement:

Ausweisdokumente – Führerscheine, Reisepässe und Personalausweise – wären digital sicher umsetzbar. Eine Manipulation wäre nahezu unmöglich. Auch würde Datenverlusten vorgebeugt, da die Daten dezentral gespeichert werden.

---

**74 %**  
**der Experten der Finanzbranche sehen das größte Einsatzpotential von Blockchain im Bereich der Echtzeit-Überweisungen.\*\***

---

## Exkurs Blockchain Technologien: NFTs

Die ganze Welt spricht aktuell über NFT, die „digitalen Vermögenswerte“, die sich gerade besonders auf dem Kunstmarkt etablieren. Lassen Sie uns einen genaueren Blick darauf werfen:

Die Abkürzung "NFT" steht für den englischen Ausdruck "Non-Fungible Token", also "nicht-austauschbares Objekt". Das Kürzel bezeichnet somit ein einzigartiges digitales Kennzeichen, welches nicht ersetzbar oder kopierbar ist.

Theoretisch kann jeder Vermögenswert digitalisiert und zum NFT werden: Zeichnungen, digitale Kunstwerke, Videoclips, Sammelkarte, Musik, Fotos oder auch echte Besitztümer. Wichtig ist dabei, dass die NFTs Informationen beinhalten, die ihre Einzigartigkeit belegen. So lässt sich der jeweilige Besitzer stets zurückverfolgen.

### So funktionieren NFTs

Die Kennzeichnung als "NFT" beruht auf der Idee von Informationsblöcken, die als Blockchain arrangiert sind. Jeder Block ist ausgestattet mit Daten über den eigenen sowie den Block davor, wobei der Wert eines Objekts einem digitalen Fingerabdruck gleichkommt. Die Einzigartigkeit des sogenannten "Hashwerts" kann zur Identifizierung jedes Blocks dienen.

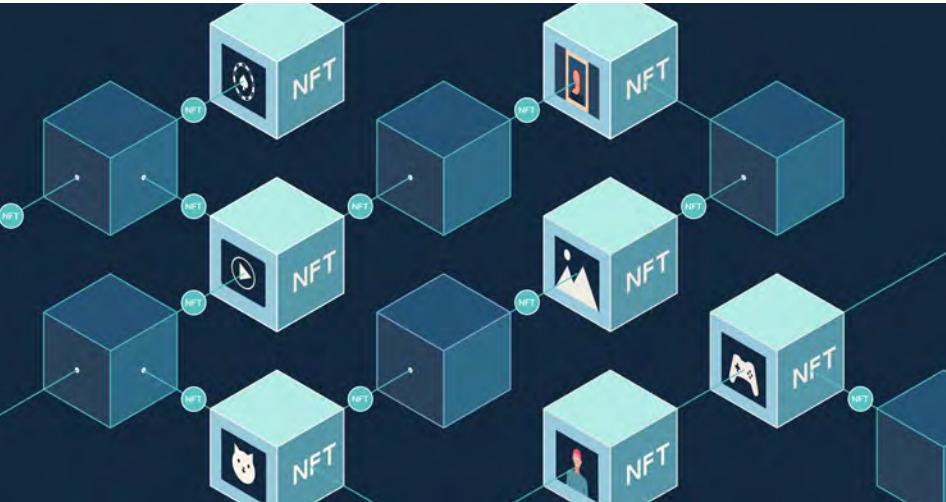
### Bitcoin – NFT der wesentliche Unterschied:

Nach Bitcoin gehört NFT als Teil der Ethereum-Blockchain zur zweitwertvollsten Kryptowährung im Internet.

### Aber wo liegen hier die Unterschiede?

Bitcoins lassen sich z.B. auf Online-Börsen beliebig tauschen oder als Währung einsetzen, da sie immer denselben Wert haben. Genauso wie ein Zwanzig-Euro-Schein. Dieser hat – gemessen am Wechselkurs – weltweit den gleichen Wert wie ein anderer Zwanzig-Euro-Schein.

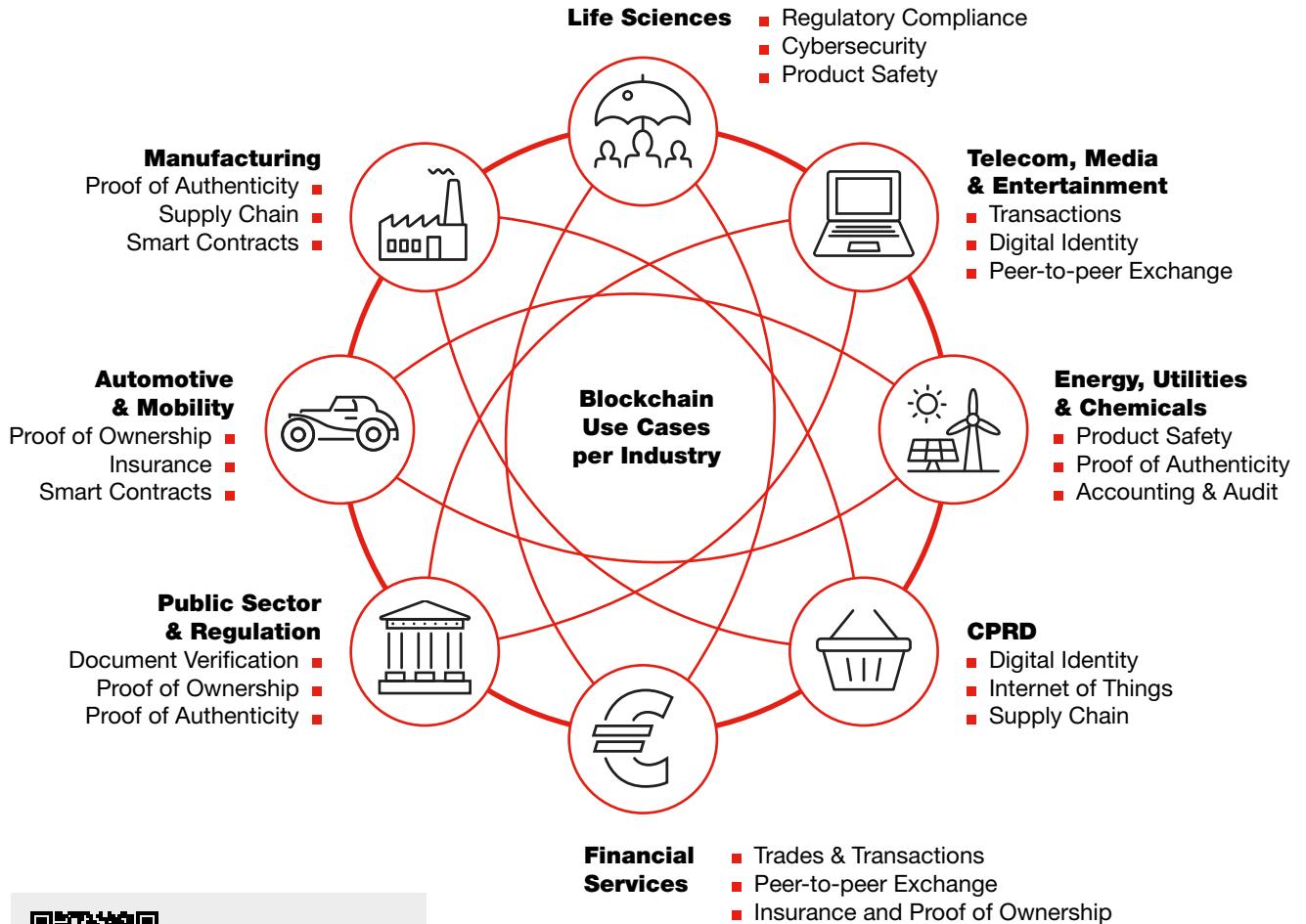
NFTs dagegen kann man mit Kunstobjekten wie Gemälden vergleichen. Diese besitzen einen individuellen Wert. Tauscht man diese gegen ein anderes Objekt, haben diese in der Regel unterschiedliche Werte.



Quellen: <https://www.netzwelt.de/abkuerzung/195666-bedeutet-nft-bedeutung-verwendung.html>  
<https://www.stuttgarter-nachrichten.de/inhalt,nft-was-ist-das-mhdsd.386bd7ac-2e41-461d-b726-cd5a6f0d2096.html>

## Wo wir Blockchain sehen (werden)

**Neue Berufsfelder** z.B. Blockchain-Entwickler, Data Science Manager und Machine Learning Engineer



**ZUKUNFT:  
BLOCKCHAIN  
CITY USA**

## Internet of Things (IoT)

Das Internet of Things (IoT) – im Deutschen „Internet der Dinge“ – ist die Bezeichnung für das Netzwerk physischer Objekte bzw. Dinge, die mit Sensoren, Software und anderen Technologien ausgestattet sind, um sich mit anderen Geräten und Systemen über das Internet zu vernetzen, damit zwischen den Objekten Daten ausgetauscht werden können.

Technische Fortschritte in Bereichen wie Sensortechnologie oder Künstliche Intelligenz treiben die Entwicklung von innovativen IoT-Produkten weiter an. Bereits heute können Anwendungen wie Beleuchtung, Heizung, Alarmanlagen und andere Bereiche des Haushalts fernüberwacht bzw. geregelt werden.

### **Volkswirtschaftlicher und gesellschaftlicher Nutzen**

Einen großen Nutzen bringen beispielsweise vernetzte Medizinprodukte als Frühwarn- und Präventionssystem zur Effizienzsteigerung im Gesundheitswesen. Smart-Home-Lösungen können den Energieverbrauch senken und damit zum Klimaschutz beitragen.

### **IoT-Anwendungsbereiche**

#### **Smart Home**

- Vernetzte Haustechnik (Heizung, Sicherheit, Beleuchtung)
- Vernetzte Haushaltsgeräte (Haushaltsroboter, Kühlschränke)

#### **Entertainment**

- Smart-TV
- Spielkonsole
- Smarte Lautsprecher
- Spielzeug, wie Drohnen

#### **Tracking & Monitoring**

- Vernetzte Gesundheits- und Medizinprodukte (Blutdruckmessgeräte)
- GPS-Tracker (für Wertgegenstände, Haustiere, Angehörige)

#### **Wearables**

- Fitness-Tracker
- Smart-Watches
- Smart-Fashion (Kleidung ist z.B. mit Sensoren für eine bessere Haltung ausgestattet)

---

**23 Mio.**

**Smart-Home-Komponenten wurden für das Jahr 2020 in Deutschland prognostiziert.\***

---

### **Risiko Daten- und Verbraucherschutz**

Vernetzte Produkte erheben in großem Umfang personenbezogene und teils sensible Daten, die schutzwürdig sind. Darüber hinaus können einige Geräte aufgrund spezifischer Ausstattungsmerkmale (insbesondere Mikrofon und Kamera) für Abhörzwecke genutzt werden, was nach § 90 TKG verboten ist.

## Software-as-a-service (SaaS) / Cloud-Computing

Software-as-a-Service (SaaS) ist, zusammen mit Infrastructure-as-a-Service (IaaS) und Platform-as-a-Service (PaaS), eines der drei Hauptsegmente des Cloud-Computings. Im Rahmen des SaaS-Modells bieten externe IT-Dienstleister ihren Kunden die Nutzung von Anwendungssoftware über das Internet an.

Der Kunde verbindet sich normalerweise über ein Client-Programm oder einen Web-Browser mit dem Cloud-Dienst, eine lokale Installation der Software ist nicht nötig. Der Serviceprovider übernimmt dabei alle Wartungs-, Aktualisierungs- und Administrationsaufgaben und die Kunden entrichten lediglich für die Nutzung der Software eine Gebühr an den Dienstleister.

**SaaS-Applikationen** haben sich angesichts des einfachen Zugriffs bereits in vielen Bereichen etabliert. Dazu gehören beispielsweise:

- E-Mail
- Customer-Relationship-Management (CRM)
- Gehaltsabrechnung
- Verkaufs-, Personal- und Finanzmanagement
- Datenbanken

### Vorteile für Unternehmen

Ein Vorteil von SaaS ist, dass Unternehmen ihre Anwendungen nicht auf ihren eigenen Systemen installieren und ausführen müssen. Somit lassen sich Kosten für Hardwarekäufe und -wartungen sowie für Softwarelizenzen und Support reduzieren. Die Einrichtungskosten für SaaS sind im Allgemeinen ebenfalls gering.

## Schon von GAIA-X gehört?\*

Gaia-X ist ein gemeinsames europäisches Projekt: Es bringt Menschen aus verschiedenen Unternehmen, Forschungseinrichtungen, Verbänden, Verwaltungen und der Politik zusammen, um auf ein gemeinsames Ziel hinzuarbeiten: Gemeinsam greifen sie auf ein umfangreiches Spektrum an Expertise zurück, um die Zukunft der digitalen Infrastruktur für Europa mitzugestalten – über dedizierte Datenräume, die den wichtigsten Branchen zur Verfügung stehen.

Die Architektur von Gaia-X basiert auf dem Prinzip der Dezentralisierung. Gaia-X ist das Zusammenspiel zahlreicher individueller Plattformen, die alle einem gemeinsamen Standard folgen – dem Gaia-X-Standard. Gemeinsam wird so eine Dateninfrastruktur entwickelt, die auf den Werten Offenheit, Transparenz und Vertrauen basiert. Es entsteht also nicht nur eine Cloud, sondern vielmehr ein vernetztes System, das viele Cloud-Service-Anbieter miteinander verbindet.







**WERDEN SIE IN  
10 BEGRIFFEN  
ZUM INSIDER:  
DER WORTSCHATZ  
FÜR ITK-EXPERTEN**



---

## Autonome Dinge

Gemeint sind Geräte, die mittels Künstlicher Intelligenz (KI) Funktionen automatisieren, die bislang von Menschen ausgeführt wurden. Die am besten erkennbaren Formen von autonomen Dingen sind Roboter, Drohnen sowie autonome Fahrzeuge und Geräte. Ihre Automatisierung geht über jene von starren Programmierungsmodellen hinaus und sie nutzen KI, um fortgeschrittene Verhaltensweisen durchzuführen, die in natürlicher Weise mit ihrer Umgebung und dem Menschen interagieren.

---

## Big Data

Zu Big Data gehört mittlerweile nicht mehr „nur“ die komplexe Menge großer Daten, sondern auch die Technologie, die zum Sammeln und Analysieren dieser Datenmengen verwendet wird. Unternehmen setzen diese gezielt ein, um ihre internen Abläufe effektiver zu gestalten oder näher an den Wünschen und Bedürfnissen ihrer Kunden zu sein.

## Cloud-Computing

Cloud-Computing ist per Definition die dynamische Bereitstellung von IT-Ressourcen über ein Netzwerk – meist das Internet. Durch die Verlagerung von IT-Services in die Cloud – oft als Outsourcing bezeichnet – sind Installationen auf dem lokalen Rechner in der Regel nicht mehr nötig. Über technische Schnittstellen, Protokolle oder auch einen Web-Browser erfolgen dann sowohl das Angebot als auch die Nutzung dieser Dienstleistungen.

Es gibt vier Haupttypen des Cloud-Computing: Private Clouds, Public Clouds, Hybrid-Clouds und Multi-Clouds.

## Dezentralisierte Cloud

Diese Technologie zerlegt Daten in Fragmente und verteilt sie über eine Vielzahl von Cloud-basierten Speichergeräten, anstatt sie zentral in einer einzigen Cloud zu speichern. Ein wesentliches Merkmal der dezentralisierten Cloud ist, dass sie auf der Blockchain-Technologie basiert, die dazu beiträgt, die Sicherheit der Daten zu gewährleisten. Dies repräsentiert eine signifikante Verschiebung weg vom zentralisierten Modell der meisten öffentlichen Cloud-Services und soll zu einer neuen Ära der Cloud-EDV führen.

## As-a-Service

Cloud-Computing lässt sich prinzipiell in drei unterschiedliche Servicemodelle unterteilen:

### Infrastructure-as-a-Service (IaaS)

Wenn sich Anwender beispielsweise eigene virtuelle Computer-Cluster einrichten möchten, stellt das Modell Infrastructure-as-a-Service (IaaS) die beste Lösung dar. Hierbei sind die Nutzer für die Auswahl, die Einrichtung, den Betrieb und auch für das Funktionieren der Software zu jeder Zeit selbst verantwortlich. Die Cloud bietet in diesem Fall lediglich den Nutzungszugang zu Rechnern, Speichern und sonstigen virtualisierten Computerhardware-Ressourcen.

### Platform-as-a-Service (PaaS)

Mit dem Servicemodell Platform-as-a-Service (PaaS) entwickeln Nutzer ihre eigenen Software-Anwendungen oder lassen diese innerhalb einer vom jeweiligen Dienstanbieter bereit gestellten und betriebenen Softwareumgebung ausführen. Die Cloud bietet dabei den Zugang zu Laufzeit- und Programmierungsumgebungen.

### Software-as-a-Service (SaaS)

Die Cloud bietet hier den Nutzern einen Zugang zu Anwendungen und Software, die von einem Service-Provider gehostet werden. Für die Nutzung reicht in der Regel ein einfacher Web-Browser. Die Notwendigkeit, Anwendungen lokal auf Endgeräten zu installieren, entfällt. Weil die Software nicht auf den Endgeräten des Nutzers ausgeführt wird, sondern im Netzwerk des Service-Providers, kümmert dieser sich auch um Updates. So profitieren Nutzer immer automatisch von aktuellen Versionen.

## Exkurs: Cloud-Services und „Pizza-as-a-service“ Modell

Cloud Computing ist im Wesentlichen ein ausgelagerter, gehosteter Dienst. Der Cloud-Anbieter hostet entweder

- die Recheninfrastruktur, die der Kunde nutzen möchte, oder
- die Softwareplattform, auf welcher der Nutzer seine Anwendungen aufbauen möchte, oder
- die Softwareanwendungen selbst.

Die Merkmale, die einen Cloud-Dienst von einem einfachen Rechenzentrumshosting unterscheiden, sind

- die Tatsache, dass es sich um einen On-Demand-Dienst handelt, der über das Internet zugänglich ist,
- dass die Ressourcen gebündelt werden, um mehrere Kunden in einem Modell mit mehreren Mietverträgen zu bedienen,
- dass der Dienst schnell elastisch ist und
- dass die Nutzung des Dienstes gemessen werden kann, um Transparenz zu schaffen.

Im Wesentlichen bedeutet dies, dass der Kunde an jedem beliebigen Ort und zu jeder beliebigen Zeit auf den Dienst zugreifen kann, und nur für den Zeitraum bezahlt, in dem er die Ressource nutzt, ohne zu wissen, auf welchen physischen Rechner (oder den Standort des Rechners) er zugreift oder mit wem er die Rechenressource teilt.

Die gängige Analogie ist das Einschalten eines Lichtschalters. Sie verbrauchen eine bestimmte Menge an Strom, bis Sie das Licht ausschalten. Sie werden gemessen und zahlen nur für das, was Sie verbraucht haben. Sie haben keine Kenntnis von der gemeinsam genutzten Infrastruktur, die genutzt wurde, um den Strom an Ihren Standort zu liefern.

Neben der Unterscheidung zwischen Infrastruktur, Plattform und Anwendung gibt es vier Haupttypen von Clouds. Die öffentliche Cloud ist die oben beschriebene Utility-Cloud, auf die jeder zugreifen kann, eine Community-Cloud bietet einen Dienst für eine begrenzte Anzahl von Personen/Organisationen, die ein gemeinsames Interesse haben

(z. B. einen Datensicherheitsstandard), eine hybride Cloud ermöglicht es dem Nutzer, Anbieter zu mischen oder seine eigenen internen Kapazitäten zu mischen, und eine private Cloud wird für die ausschließliche Nutzung durch einen einzigen Kunden betrieben.

### Eine Veranschaulichung

Lassen Sie uns zunächst einen Blick auf die Pizza-as-a-Service-Metapher werfen, die erstmals 2014 von Albert Barron als Visualisierung („Fertigungsprozess einer Pizza“) der Unterschiede zwischen Infrastructure-as-a-Service (IaaS), Platform-as-a-Service (PaaS) und Software-as-a-Service (SaaS) eingeführt wurde.

Sie gibt Ihnen einen guten Überblick darüber, welche Dienste (in der Verantwortung) des Kunden „Sie verwalten“ und des IT-Unternehmens „der Anbieter verwaltet“ liegen.

## Überführung dieser Metapher in die „echte Cloud“

Lassen Sie uns nun einen genaueren Blick auf die verschiedenen Cloud-Dienste werfen:

### Infrastructure-as-a-Service

**(IaaS)** sind Online-Dienste für die Netz- und Datenspeicherinfrastruktur.

### Platform-as-a-Service (PaaS)

stellt Kunden eine Plattform zur Verfügung, die es ihnen ermöglicht, Geschäftsanwendungen zu entwickeln, zu betreiben und zu verwalten, ohne dass sie die Infrastruktur aufbauen und warten müssen, die solche Softwareentwicklungsprozesse normalerweise erfordern.

### Software as a Service (SaaS)

ist ein Softwarelizenzierungs- und -bereitstellungsmodell, bei dem die Software auf Abonnementbasis lizenziert und zentral gehostet wird.

Folgende Übersicht zeigt Ihnen, welche Dienste (in der Verantwortung) vom Kunden "Sie verwalten" und vom IT-Unternehmen "der Anbieter verwaltet" liegen.

## PIZZA-AS-A-SERVICE-METAPHER

<b>Traditional On-Premises (Legacy)</b>	<b>Infrastructure as a service (IaaS)</b>	<b>Platform as a service (PaaS)</b>	<b>Software as a service (SaaS)</b>
Dining Table	Dining Table	Dining Table	Dining Table
Drinks	Drinks	Drinks	Drinks
Electric / Gas	Electric / Gas	Electric / Gas	Electric / Gas
Oven	Oven	Oven	Oven
Fire	Fire	Fire	Fire
Pizza Dough	Pizza Dough	Pizza Dough	Pizza Dough
Tomato Sauce	Tomato Sauce	Tomato Sauce	Tomato Sauce
Toppings	Toppings	Toppings	Toppings
Cheese	Cheese	Cheese	Cheese
<b>MADE AT HOME</b>	<b>TAKE AND BAKE</b>	<b>PIZZA DELIVERY</b>	<b>DINING OUT</b>

YOU MANAGE

VENDOR MANAGES

## "ECHTE-CLOUD"-METAPHER

<b>On premises</b>	<b>IaaS</b>	<b>PaaS</b>	<b>SaaS</b>
Applications	Applications	Applications	Applications
Data	Data	Data	Data
Runtime	Runtime	Runtime	Runtime
Middleware	Middleware	Middleware	Middleware
O/S	O/S	O/S	O/S
Virtualization	Virtualization	Virtualization	Virtualization
Servers	Servers	Servers	Servers
Storage	Storage	Storage	Storage
Networking	Networking	Networking	Networking

YOU MANAGE

PROVIDER MANAGES

## Hyperautomation

Hierbei handelt es sich um die Kombination von multiplem Machine-Learning, Software-Paketen und Automatisierungs-Tools für Arbeitsprozesse. Hyper-Automatisierung bezieht sich nicht nur auf den Umfang der Palette an Werkzeugen, sondern auch auf alle einzelnen Automatisierungsschritte (Entdecken, Analysieren, Entwerfen, Automatisieren, Messen, Abbilden und erneutes Überprüfen). Die Bandbreite von Automatisierungsmechanismen zu erfassen – wie sie zueinander in Beziehung stehen, wie sie kombiniert und koordiniert werden können – ist die Aufgabe der Hyper-Automatisierung.

## Multi-Experience

Die User-Experience wird eine signifikante Veränderung dahingehend erleben, wie Nutzer die digitale Welt wahrnehmen und mit ihr interagieren: Soziale Plattformen definieren hierbei die Art, wie Menschen mit der digitalen Welt im Austausch stehen. Virtual Reality (VR), Augmented Reality (AR) und Mixed Reality (MR) hingegen verändern die Art, in der Menschen die digitale Welt wahrnehmen. Aus der Kombination beider Veränderungen entsteht die künftige multisensorische und multimodale Erfahrung: Die Multi-Experience.

## Schatten-IT

Der Begriff Schatten-IT beschreibt informationstechnische Systeme, Prozesse und Organisationseinheiten, die in den Fachabteilungen eines Unternehmens neben der offiziellen IT-Infrastruktur und ohne das Wissen des IT-Bereichs angesiedelt sind.

## VUI – Voice User Interface

Das Voice User Interface (VUI) ist eine technische Schnittstelle, die es Anwendern ermöglicht, Geräte durch Sprache zu steuern – wesentlich schneller als über Tastatureingabe oder einen Touchscreen.

## Workplace Transformation

Mit der Digitalisierung treten universelle Vernetzung und automatisierte Geschäftsprozesse ein. So öffnet das „Internet der Dinge“ Unternehmen die Tür für die Gestaltung der künftigen Arbeitsplätze. Mobiles Arbeiten, ein direkter Zugriff auf wichtige Kundendaten und eine schnelle Reaktion auf Anfragen sind mit der „Workplace Transformation“, der Anpassung des Arbeitsplatzes an digitale Fortschritte, elementar geworden.



# **ERFOLGREICHE AKQUISE BEGINNT MIT EINER GUTEN FRAGE**

**Vor dem nächsten ITK-Kundengespräch müssen Sie nicht alles wissen – nur, wonach sie fragen sollten. Mit unserem Fragenkatalog sind Sie bestens vorbereitet.**

Nutzen Sie die folgenden, sehr gezielten Fragen zur Unterstützung bei Ihrem nächsten Kundengespräch.

Die Grundlage dieses Leitfadens bildet unser „Net IT by Hiscox“-Risikofragebogen.



FRAGE	WARUM
Was können Sie uns zu Ihrer Unternehmensgeschichte erzählen?	Einstiegsfrage, die Ihnen bereits viele wertvolle Inhalte liefert.
Erläuterung zur Unternehmensstruktur inkl. Niederlassungen im Ausland bzw. in welchen Ländern sind Sie aktiv? Umsatzaufteilung nach Ländern	Hier bekommen Sie einen ersten Eindruck, ob es sich um ein internationales Risiko handelt (und evtl. die Auslandsrisiken separat im jeweiligen Land Versicherungsschutz benötigen) bzw. über den deutschen /österreichischen Master-Cover mitversichert werden sollen.  Ferner ersehen Sie gleich, ob das Unternehmen internationale Kunden hat, die evtl. besondere Versicherungserfordernisse benötigen. (z.B. Nachweis des Versicherungsschutzes mit einem Versicherungszertifikat auf Englisch)
Welche Umsatzerwartung haben Sie für das kommende Jahr?	Hier können Sie erkennen, ob VN optimistisch in die Zukunft schauen kann. Ist ein großer Umsatzanstieg geplant (>30 %), sollte sichergestellt sein, dass VN hierfür genügend Ressourcen in Form von Personal etc. verfügbar hat.
Welche Arbeiten geben Sie an Subunternehmer ab?  Wie stellen Sie sicher, dass diese über das nötige Know-How verfügen?  Lassen Sie sich von diesen Versicherungsnachweise erbringen?	Hier erkennen Sie, welche Aufgaben evtl. durch Dritte übernommen werden (und welche durch die VN erledigt werden).  Da das Thema Reputation ein wichtiges in der Branche ist, wird i.d.R. vor Beauftragung sichergestellt, dass die eingesetzten Subs ihr Fach verstehen. Oft arbeitet man über Jahre vertrauensvoll zusammen.  <b>TIPP!</b> Der Nachweis einer Versicherung belegt, dass der Kunde Wert auf Risikomanagement legt und eine Regressmöglichkeit (bei Verschulden der Subs) besteht.
Welche Tätigkeitsbereiche umfasst Ihr aktuelles Portfolio?  In welchen Einsatzbereichen (Industrien) werden Ihre Produkte bzw. Dienstleistungen eingesetzt?	Hier erhält man einen guten Überblick, worauf sich VN spezialisiert hat. Zudem kann gesehen werden, ob es sich um automatisch mitversicherte ITK-Bereiche handelt oder ob man die versicherten Tätigkeiten erweitern muss, damit der Kunde umfassend versichert ist.

VN = Versicherungsnehmer

# WER PASSGENAU VERSICHERN WILL, MUSS SEINE KUNDEN KENNEN.



FRAGE	WARUM
Welches sind die 3 größten Kunden? Wie lange arbeiten Sie bereits für diese Kunden? Wieviel Umsatz generieren Sie mit diesen, aus welchen Branchen kommen diese und was ist der Projektinhalt?	Diese Infos liefern wertvolle Informationen zur Kundenstruktur und konkretisieren den Eindruck, für welche Industrien der VN hauptsächlich aktiv ist und wie „abhängig“ dieser von einem Kunden ist, wenn ein Großteil des Gesamtumsatzes mit einem Kunden generiert wird.
Verwenden Sie Standard-AGBs bzw. Haftungsvereinbarungen mit Ihren Kunden? Werden diese und individuell mit Kunden getroffene Vertragsvereinbarungen von einem Rechtsanwalt geprüft bzw. generell schriftliche Verträge geschlossen?	Hier steht das Vertragsmanagement im Fokus mit dem Hintergrund, dass die Haftung (und somit das vertraglich eingegangene Risiko) vor Übernahme bewertet wird. <b>Tipp!</b> Die Schadenerfahrung lehrt uns, dass ungenaue Absprachen im Projekt oft zu Problemen und somit Anspruchserhebungen führen.

<p>Führen Sie mit Ihren Kunden ein Pflichten/Lastenheft oder stellen anders schriftlich sicher, dass die geschuldete Leistung dokumentiert wird?</p>	<p>Gerade bei großen individuellen Projekten wichtig. So ist sichergestellt, dass man „auf Spur“ bleibt und evtl. Abweichungen bemerkt und umgesetzt werden.</p>
<p>Erfolgen je Milestone Testings, die vom Auftraggeber freigegeben werden?</p>	
<p>Erfolgt ein finales Acceptance Testing?</p>	<p>Typischerweise wird neue Software (oder Updates) in einer separaten Testumgebung entwickelt. Vor „go live“ im Echtssystem erfolgt keine finale Abnahme durch den Auftraggeber.</p>
<p>Gibt es bei Ihnen ein Beschwerde-Management?</p>	<p>Dies ist ein Teil des Qualitätsmanagement; hiermit stellt der VN sicher, dass Unstimmigkeiten alsbald „auf den Tisch“ kommen und gelöst werden. So können Unstimmigkeiten oft behoben werden, bevor hieraus ein Problem besteht.</p> <p><b>Tipp!</b> Über diese Stelle wird auch entschieden, ob ein Schaden einer Versicherung angezeigt wird: Geschieht dies, kann diese gleich in das Schadenmanagement einsteigen.</p>
<p>Was würden Sie – basierend darauf, was wir nun bereits wissen – als Worst Case Szenario für Sie bezeichnen?</p>	<p>Hier schildert der Kunde, was ihn am schlimmsten treffen kann (und liefert Ansatzpunkte, den Versicherungsschutz zu erläutern).</p>
<p>Sprich, was kann Sie am ehesten treffen?</p>	<p>Größere Unternehmen halten zudem einen Real Disaster Plan vor. Dieser wird in regelmäßigen Abständen getestet.</p>
<p>Gibt es ein Real-Desaster-Testing?</p>	<p><b>Tipp!</b> Wir wissen, dass 58 % der IT-Dienstleister ihre Versicherung bereits in Anspruch nehmen mussten. Laut eines Hiscox internen Schadenresearches wissen wir, dass die Hauptschadenursache Verzugsschäden sind!</p>
<p>Information zu bekannten Schäden bzw. Schadenursachen, die eine Anspruchserhebung nach sich ziehen können (z.B. Aktueller Projektverzug)</p>	<p>Mit der sogenannten Schaden-Renta eines Versicherers oder eigener Aufzeichnungen kann ein Kunde belegen, welche Anspruchserhebungen vorgelegen haben bzw. aktuell vorliegen.</p> <p>Schäden passieren – aber idealerweise sollte erkennbar sein, dass der Kunde Lehren aus den Schäden gezogen hat, z.B. Verbesserung eines Prozesses, Einstellung eines Bereichs.</p>

**PROFITIEREN SIE VON  
UNSERER LANGJÄHRIGEN  
SCHADENERFAHRUNG**



## Fakten aus der Hiscox Schadenauswertung\*

Die Auswertung der Schäden unserer ITK-Kunden verdeutlicht, wo es Beratungsbedarf in Bezug auf die Auswahl der richtigen Versicherung gibt und wo sich für Sie interessante Akquise-Potenziale ergeben.

### Die TOP 4 Schäden der ITK-Unternehmen sind:

#### 1. Verzögerungsschäden

In der Regel hervorgerufen durch „Change Requests“ oder eine mangelhafte Kooperation des Auftraggebers.

#### 2. Datenverlust beim Kunden

In der Regel ausgelöst durch mangelhafte Speicherung bzw. Datensicherung.

#### 3. Programmierfehler

Fehlprogrammierungen zeigen sich oft mit Verzögerung. Hier muss häufig abgewehrt werden, d. h. Hiscox bringt zusammen mit dem Versicherungsnehmer den Nachweis, ob dieser tatsächlich verantwortlich für den Fehler ist.

#### 4. Urheberrechtsverletzungen

Nach wie vor werden z.B. bei der Erstellung von Websites Bilder verwendet, die urheberrechtlich geschützt sind.

---

**76 %**  
der Schadenfälle mit einer Forderungssumme von über 100.000 Euro sind durch Negligence (Fahrlässigkeit/Grobes Verschulden) entstanden.

---

## Beispielhafte Schadenszenarien in der ITK-Branche:

### Urheberrechtsverletzung

Ein IT-Dienstleister übersieht beim Löschen urheberrechtlich geschützter Bilder eine virtuelle Verknüpfung und das Bild ist noch auffindbar. Der Rechteinhaber verlangt 10.000 Euro Schadenersatz.

### Datenverlust

Rechenzentren eines IT-Dienstleisters fallen aus und Kunden können für längere Zeit nicht auf ihre Daten zugreifen – insgesamt geforderter Schadenersatz von 740.000 Euro.

### Verzögerungsschaden

Ein IT-Dienstleister liefert aufgrund unterstellter Fehler bestellte Endterminals zu spät an einen Kunden. Schadenersatzforderung in Höhe von 1,2 Millionen Euro.

### Programmierfehler

Ein IT-Unternehmen macht Fehler bei der Programmierung für die Datenmigration eines Kunden, sodass es zu erheblichen Störungen dessen Betriebs kommt: Schadenersatzforderung von 350.000 Euro.

## Schadenbefördernde Ursachen aus Sicht der betroffenen ITK-Unternehmen

Das Hiscox Schadenteam konnte über die letzten Jahre in Gesprächen mit geschädigten Kunden folgende TOP 3 schadenbefördernde Ursachen ermitteln:

### 1. Zu enge Deadlines

Hierdurch entstehen oftmals die stark unterschätzten Verzugsschäden.

### 2. Ungenaue Absprachen

Die geschuldete Leistung sowie Deadlines werden häufig nicht genau definiert. Ergeben sich im Projekt dann auch noch Erweiterungen der Leistungen, sollte hier die Verlegung der Deadline mit dem Auftraggeber dringend abgestimmt werden.

### 3. Globalisierung

Durch die Globalisierung nehmen deutsche IT-Unternehmen immer mehr Aufträge im und aus dem Ausland an. Diese beruhen auf ausländischer Rechtsprechung und sollten unbedingt vor Projektbeginn geprüft werden.

## Zufriedenheit im Schadenfall – der Moment der Wahrheit für Hiscox

Unsere Kunden empfehlen den Hiscox Schadenservice mit 4,6 Sternen von 5 weiter (Kundenumfrage 2022). Ein großer Teil des Erfolges basiert darauf, dass das Hiscox Schadenteam es schafft, 94 % der Fälle inhouse zu regeln, ohne einen externen Anwalt bemühen zu müssen.

Dies basiert auf hoher juristischer Kompetenz. Ein bisschen stolz sind wir auch darauf, dass wir bei knapp der Hälfte der eingereichten Schäden die Forderung an unseren Versicherungsnehmer erfolgreich abwehren können.

### Und was sagen unsere Kunden?

- „Kompetente und hilfsbereite Bearbeitung“
- „Kundenorientierte und unbürokratische Regulierung“
- „Offene und klare Kommunikation“
- „Individuell auf Situation eingehend“
- „Schnelle und unkomplizierte Hilfe“

Detaillierte Informationen über unseren Prozess im Schadenfall erfahren Sie hier:  
[makler.hiscox.de/service/im-schadenfall](https://makler.hiscox.de/service/im-schadenfall)





# **DIE SCHADENABTEILUNG: DAS HERZSTÜCK VON HISCOX**

**Wir wissen, dass ein Schaden nicht nur die finanzielle Substanz eines Unternehmens angreifen kann, sondern auch, wie emotional belastend er sein kann.**

Deshalb stehen wir für eine kundenorientierte, faire und schnelle Regulierung, empathisch und auf Augenhöhe. Unser Head of Claims Commercial Lines, Daniel Sprink, berichtet im Interview aus der Praxis der ITK-Branche.

---

**Daniel, warum setzen insbesondere IT-Unternehmen auf Eure Schaden-Expertise?**

” In der Hiscox Schadenabteilung setzen sich viele Volljuristen für unsere Kunden ein. Sie haben Erfahrung aus Kanzleien, vor Gericht und auch von anderen Versicherern. Die Fluktuationsrate ist sehr niedrig, dadurch haben wir viel Erfahrung im Handling von IT-Schadensfällen. Da alle Mitarbeiter\*innen sowohl IT- als auch Cyberschäden bearbeiten, haben wir ein solides Verständnis von IT-Problemen.“

---

**Wie sieht Euer IT-Experten-Netzwerk außerhalb von Hiscox aus?**

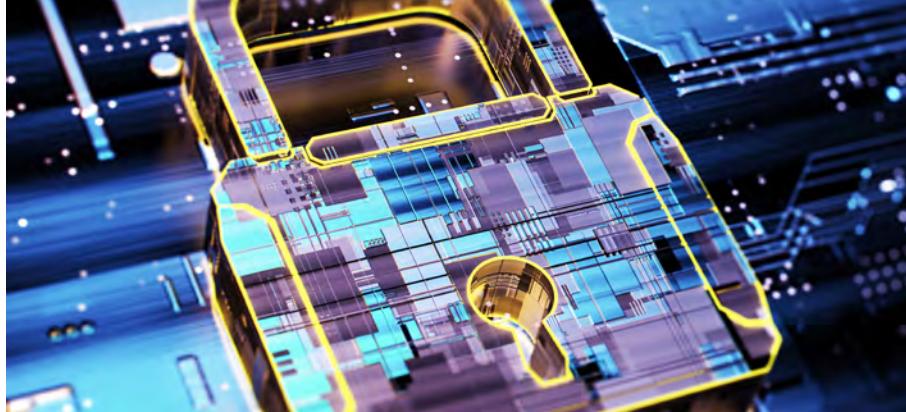
” Wir arbeiten mit sehr spezialisierten Kanzleien zusammen, die ein hohes Renommee im IT-Recht haben oder Fachanwälte für IT-Recht sind. Entscheidend ist, den richtigen Partner auf dem richtigen Fall zu haben. Die Anwaltswahl macht in vielen Fällen sehr viel aus. Die rechtliche Lage zu bewerten ist die eine Seite, wichtig ist aber auch der 'Stil' des Anwalts und dass dieser zu dem Fall und zu dem, was man erreichen will, passt. Manchmal braucht man einen Anwalt, der tief ins IT-Recht geht und alle Pflichtenhefte und Spezifikationen tiefst studiert und analysiert und die Details besser kennt als der Anspruchsteller. Manchmal braucht man einen Verhandler, der die Business-Brille aufhat. Oder auch mal einen 'Terrier'.“

---

**Bitte beschreibe den Prozess der Schadenbearbeitung, wenn ein Schaden im Bereich Net IT gemeldet wird.**

” In der Regel erhalten wir die Schadenmeldung per E-Mail (das ist uns auch am liebsten) über [hiscox.schaden@hiscox.de](mailto:hiscox.schaden@hiscox.de). Manchmal geht auch ein Anruf vom Versicherungsnehmer oder Makler voraus. Wir prüfen dann den Versicherungsschutz und die Haftung unseres Kunden gegenüber dem Geschädigten. Dazu gehört zunächst die Sachverhaltsaufklärung (Auftrags-/Vertragsunterlagen, Kommunikation des Versicherungsnehmers mit dem Geschädigten im Rahmen des Projekts, eigene Stellungnahme des Versicherungsnehmers zu den Vorwürfen, usw.). Wenn Versicherungsschutz besteht, prüfen wir, ob der Anspruch, der gegenüber unserem Versicherungsnehmer geltend gemacht wird, berechtigt ist. Ist dies der Fall, regulieren wir den Schaden. Ist der Anspruch nicht berechtigt (also gar nicht oder nicht in der Höhe), wehren wir diesen ganz oder teilweise für unseren Kunden ab.“

# „WIR SIND DAS PRODUKT.“



---

**Wenn ein Kunde einen Schadenfall gemeldet hat, wie lange dauert es, bis er zum ersten Mal von Hiscox hört? Was erfährt er dann und wie geht es weiter?**

---

**Mit wem hat es der Kunde zu tun? Hat dieser einen Ansprechpartner oder landet er immer bei jemand anderem? Kann der Kunde Euch direkt ansprechen oder hat er immer eine generische E-Mail-Adresse oder Telefonnummer?**

„ Unser Ziel ist immer, unseren Kunden am nächsten oder spätestens übernächsten Tag eine qualifizierte Rückmeldung zu geben. Bei uns gibt es keine automatisierte E-Mail mit der Bestätigung über den Eingang von Unterlagen.“

„ Unsere Kunden haben immer einen konkreten Ansprechpartner für einen Fall. Jeder Fall geht explizit in die Verantwortung einer Kollegin oder eines Kollegen. Es gibt kein 'jeder nimmt sich etwas aus der Box'. Jeder hat seine Fälle. Der Versicherungsnehmer und auch der Makler weiß immer, wer konkret für ihn zuständig ist. Und jeder Kollege ist in seinem Fall immer voll entscheidungsbefugt. Wir schicken in allen E-Mails zu einem konkreten Fall unsere Telefondurchwahl mit, man kann dann immer direkt seinen Ansprechpartner anrufen. Die E-Mail-Adresse ist immer gleich ([hiscox.schaden@hiscox.de](mailto:hiscox.schaden@hiscox.de)), darüber kommt die Korrespondenz in die elektronische Akte und zum Bearbeiter. So ist sichergestellt, dass auch bei Urlaub oder Krankheit alles gesehen wird. Das ist z.B. für Fristen wichtig. Zuständigkeiten gehen nach Fall. Das heißt, ein Versicherungsnehmer oder ein Makler hat in einem ersten Fall mit dem einen Kollegen zu tun, im nächsten Fall mit einem anderen. Natürlich tauschen wir uns im Team auch aus. Wir sprechen über Besonderheiten und Schwierigkeiten. Und wir haben einen sogenannten 'Referral-Prozess', sodass größere Fälle mit erfahreneren Kollegen oder mir abgestimmt werden müssen.“



## **„WIR HALTEN DIE VERSPRECHEN, DIE HISCOX GIBT.“**

---

**„Versicherungen suchen im Schadenfall eh nur nach Ausschlüssen“ – Was kannst Du unseren Net IT-Kunden sagen, um dieses Vorurteil zu entkräften?**

---

**Mit welcher Philosophie geht Ihr an eine Schadenmeldungen heran?**

---

**Welche „Fehler“ von ITK-Unternehmen seht Ihr gehäuft?**

” Die Makler und Versicherungsnehmer, die Schadenerfahrung mit uns haben, wissen, dass dies bei uns nicht so ist. Wir haben ein All-Risk-Produkt und wir wissen, was ITK-Unternehmen so machen und auch falsch machen können. Wir vertrauen unseren Versicherungsnehmern. Wenn ein Fall dubios ist, dann eher, weil der Anspruchsteller die Forderung gegenüber unserem Versicherungsnehmer aufbläht. Dann sitzen wir mit unserem Kunden in einem Boot. Faktisch entkräften kann man das sicherlich auch in der Hinsicht: Deckungsstreitigkeiten und gar Deckungsklagen sind bei Net IT-Schadenfällen die Ausnahme. Das bestätigt, dass da, wo wir die Deckung ablehnen müssen, der Makler und der Versicherungsnehmer das auch nachvollziehen kann.“

” Vertrauensvoll, offen, transparent. Erstmal wollen wir die Einschätzung unseres Versicherungsnehmers hören – auch zum technischen Hintergrund. Wir schicken nicht sofort einen Sachverständigen, sondern vertrauen erst einmal der Expertise und der Einschätzung unseres Kunden.“

” Es wird kein vernünftiger Vertrag aufgesetzt. Der Versicherungsnehmer arbeitet einfach los. Oder er benutzt für den Vertrag irgendein Muster, das gar nicht passt oder völlig unwirksame Klauseln enthält. Häufig fehlen auch die wesentlichen Bestandteile, wie z.B. Haftungsbegrenzungen, Mitwirkungspflichten des Auftragsgebers oder vertragliche Pflichten des Auftragnehmers. An zweiter Stelle steht schon der Projektverzug. Das wird häufig unterschätzt.“

---

**So ein Schadenfall kann das Verhältnis zwischen ITK-Unternehmen und seinem Kunden sehr in Mitleidenschaft ziehen. Gelingt es Euch auch, das Verhältnis zwischen den Parteien zu retten?**

---

**Was macht Euch besondere Freude an der Schadenbearbeitung?**

” Das ist das erklärte Ziel. Leider geht das aber natürlich nicht immer. Manchmal sagt auch unser Versicherungsnehmer, dass ihn gerade dieser Kunde ohnehin schon immer genervt hat und es jetzt eben eskaliert ist. Häufig ist es aber tatsächlich ein wichtiger Kunde. Dann gehen wir darauf ein und klären mit dem Makler und dem Versicherungsnehmer, wie der Kontakt mit dem Geschädigten laufen soll: Über den Versicherungsnehmer direkt und wir formulieren vor, was geschrieben werden soll oder wir treten selbst auf. Dann kann sich unser Versicherungsnehmer zusammen mit seinem Kunden auf die Projekte konzentrieren und der Fokus vom Schadenfall geht weg zum Versicherer.“

” Wir halten die Versprechen, die Hiscox gibt. Die Leistung im Schadenfall ist 'das Leistungsversprechen'. Also kann man sagen: Wir sind das Produkt. Immer wieder neue Fälle, neue Konstellationen, man hilft wirklich mit dem, was man tut. Für viele Versicherungsnehmer ist es das erste Mal, dass sie sich in solch einer Situation befinden. Sie sind verunsichert und dankbar, wenn wir Struktur, Ruhe und Erfahrung in die Situation bringen. Wenn wir diese Rückmeldung bekommen, macht die Arbeit doppelt Spaß!“

**Vielen Dank für das Interview, Daniel!**

## **Im Schadenfall**

Wenn Sie insbesondere Details zum Ablauf im Schadenfall nachlesen möchten, können Sie dies in unserem Makler-Portal tun. Hier finden Sie alle Schaden-Hotlines und Dokumente, die Sie und Ihr Kunde im Schadenfall benötigen.

**ZUM HISCOX  
MAKLER PORTAL**

[makler.hiscox.de/service/im-schadenfall](https://makler.hiscox.de/service/im-schadenfall)



# **EXPERTENTIPPS ZUR SCHADENPRÄVENTION**



# DIE BESTEN SCHÄDEN SIND DIE, DIE NIE ENTSTEHEN.

Deshalb möchten wir Ihnen für Ihre Kunden ein paar wertvolle Tipps geben, wie Haftungsansprüche an IT-Unternehmen von vornherein vermieden werden können.

---

## LOI / MoU

IT-Unternehmen sollten im Vorfeld eines Projektes die äußeren Umstände berücksichtigen und prüfen, ob überhaupt schon eine rechtliche Bindung z.B. mit einem Letter of Intend (LOI) oder einem Memorandum of Understanding (MoU) gewollt ist. Denn wenn das IT-Unternehmen vor konkretem Vertragsabschluss doch „abspringt“ – und zwar grundlos – macht es sich u. U. bereits schadenersatzpflichtig (auch wenn ein LOI keinen Anspruch auf einen Vertragsabschluss gibt).

- » Prüfung, ob vor Vertragsabschluss bereits eine rechtliche Bindung gewünscht ist; dann erst LOI oder MoU vereinbaren.

---

## Präambeln

In Präambeln zu LOIs oder Verträgen stehen häufig werbewirksame Aussagen (z.B. „Wir sind unangefochtener Marktführer im Bereich XY“). Diese haben ihren Ursprung häufig in den vorausgegangenen Werbemaßnahmen, um den Zuschlag für das Projekt zu erhalten und fließen später in LOIs oder Verträge ein. Hier sollte ein ITK-Unternehmen sehr vorsichtig sein, denn eine solche „Selbstbeweihräucherung“ kann einen Haftungsmaßstab erheblich erhöhen. Insbesondere, wenn derartige Aussagen in einem LOI stehen und dieser bei Vertragsabschluss nicht aufgelöst wird.

- » „Eigenwerbung“ sollte in Präambeln vermieden werden.

---

## Haftungsausschlüsse

Man kann Haftungen ausschließen oder begrenzen, jedoch nur für bestimmte Bereiche (§309 Nr. 7 BGB). Z. B. darf man nicht pauschal Kardinalpflichtverletzungen ausschließen. Aber Haftungsausschlüsse sind wichtig, um im Schadenfall einen Rahmen zu haben und schon im Vorhinein zu wissen „Was wäre, wenn...“.

- » Keine AGB kopieren (hier könnten unwirksame Haftungsausschlüsse zu finden sein)
- » Aktuelle Veränderungen in der Rechtsprechung für eigene AGB berücksichtigen
- » Abstrakte Erklärung des Begriffs „Kardinalpflicht“ bzw. wesentliche Vertragspflichten formulieren und erklären
- » Einen durchdachten Ausnahmekatalog (oder Positivformulierung) erstellen



---

## Haftungsfalle Schadenpauschalierung

Eine Schadenpauschalierung kann in einem IT-Projekt durchaus Sinn machen. Sie kann helfen, langwierige Streitigkeiten über die Höhe potenzieller Schadensersatzansprüche zu vermeiden. Haben die Vertragsparteien im Voraus vereinbart, welche durchschnittliche Höhe ein typischer Schaden hat, kann dies im Schadenfall hohe Verwaltungs- und Verfahrenskosten sparen. Wichtig sind hierbei jedoch ein paar Voraussetzungen:

- » Die Schadenpauschalierung darf nicht unangemessen hoch oder niedrig sein.
- » Der IT-Unternehmer sollte sich vorher Gedanken machen, welche typischen Schäden in diesem Projekt passieren können und wie hoch die durchschnittliche Schadenhöhe ist.
- » Im Gegensatz zu einer Rechtsbeziehung zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, wo gemäß § 309 Nr. 5 b BGB dem Vertragspartner ausdrücklich der Nachweis gestattet werden muss, dass ein Schaden überhaupt nicht oder wesentlich niedriger als die Pauschale entstanden ist, gilt dies nicht im unternehmerischen Rechtsverkehr. Jedoch darf der Nachweis auch nicht von vornherein ausgeschlossen sein.
- » Mit einer Schadenpauschale bindet man sich, z.B. kann diese auch als Minimum im Schadenfall verstanden werden.

---

## AGB

AGB müssen wirksam in ein Projekt / in einen Vertrag eingebunden werden. Es reicht nicht, wenn diese ohne jegliche Hinweise nur auf der Website des IT-Unternehmers irgendwo beim Impressum zu finden sind.

- » AGB sollten ausdrücklich und mit auffälligem Hinweis in das Projekt / in den Auftrag einbezogen werden.
- » Man muss die Möglichkeit einer zumutbaren Kenntnisnahme der AGB schaffen. Die Website ist unter bestimmten Voraussetzungen geeignet.
- » Ist die Website der einzige Ort, an dem die AGB einzusehen sind, kann dies im Schadenfall zu Beweisschwierigkeiten führen. Man muss nachweisen, wann welche Version der AGB wo abrufbar war – und dass es auch möglich war, diese abzurufen.
- » Ein auffälliger Hinweis auf die AGB mit der Angabe einer Versionsnummer und der genauen URL, wo diese zu finden sind, ist sinnvoll.
- » Ein zusätzlicher Hinweis, dass die AGB auch auf Anfrage zugesendet werden – für den Fall, dass die Website nicht funktioniert – schafft weitere Sicherheit.

---

## Unwirksame AGB

Unwirksame AGB oder AGB mit unwirksamen Klauseln können im unternehmerischen Kontext eine wettbewerbswidrige Handlung darstellen. Es gibt spezialisierte Rechtsanwälte und sogar Abmahn-Vereine, die unwirksame AGB gezielt im Internet suchen und dann z.B. im Auftrag eines Wettbewerbers abmahnen.

- » Eigene AGB laufend auf Gesetzes- und Rechtsprechungsänderungen prüfen, damit keine unwirksamen Klauseln enthalten sind.
- » Abrufbarkeit auf der eigenen Website begrenzen, z.B. mit Zugangsbeschränkung (Passwortschutz); somit ist der Zugang zu den AGB noch immer zumutbar für den Vertragspartner, aber nicht mehr einsehbar für z.B. Abmahn-Vereine.

---

## Quellcode

Bei der Erstellung von Quellcodes ist ein IT-Dienstleister in der Regel fokussiert auf das Coden. Er setzt seine Priorität auf die technische Umsetzung und nicht unbedingt auf die lückenlose Dokumentation seiner Arbeit. Möchte dann der Kunde des IT-Unternehmens den Dienstleister wechseln und verlangt die Dokumentation, die es nicht gibt, drohen hier u.U. hohe Schadenersatzansprüche von einem Kunden, der bereits auf dem „Absprung“ ist.

- » Best Practise einführen: Für sich wiederholende Tätigkeiten / Projekte sollte die bewährte Vorgehensweise vollständig dokumentiert werden, um diese jedes Mal wieder optimal durchführen und belegen zu können.

---

## Projektverzug

Wird ein Projekt doch aufwendiger als gedacht und die Deadlines können nicht eingehalten werden, kann es zu sehr teuren Verzugsschäden kommen. Hier ist immer wieder entscheidend, wie gut auch der Kunde des IT-Unternehmens kooperiert und ob es Change Requests seitens des Kunden gibt.

- » Der Auftraggeber sollte bei IT-Projekten regelmäßig informiert und einbezogen werden.
- » Gibt es Change Requests, sollten mit dem Kunden gemeinsam die Deadlines besprochen und bei Bedarf neu gesetzt werden.

---

## Globalisierung

Die Globalisierung ist allgewärtig und ITK-Unternehmen nehmen vermehrt Aufträge aus dem Ausland an. Diese beruhen auf ausländischer Rechtsprechung und bergen viele Risiken.

- » AGB und Verträge von ausländischen Auftraggebern sollten von einem Rechtsanwalt geprüft werden.



# WISSEN VERSICHERT

**Wer mehr über seine Risiken weiß, kann sich besser vor ihnen schützen. Aus diesem Grund haben wir die Hiscox Business Academy gegründet. Dort finden Ihre Kunden viele Informationen, die ihre beruflichen Risiken erheblich verringern können, z. B.:**

## **Verträge, Vorlagen, Recht**

- Exklusive Webinare, gehalten von anerkannten Experten des jeweiligen Gebietes zu Rechtsthemen
- Rechtssichere Vorlagen, z.B. für einen Auftragsverarbeitungsvertrag, Checklisten zu Datenschutz, Cookie-Policy & Co.

## **Cyber, IT-Sicherheit & Datenschutz**

- Trainingsvideos zu z.B. Phishing, Ransomware, Secure Workplace
- Tools wie Phishing-Test und Self-Check zu Datendiebstahl
- Online-Game sowie Webinare zu Cyber, Datenschutz und mehr

**ZUR HISCOX  
BUSINESS ACADEMY**

[hiscox.de/business-academy](https://hiscox.de/business-academy)





100  
80  
60  
40

14%

15%

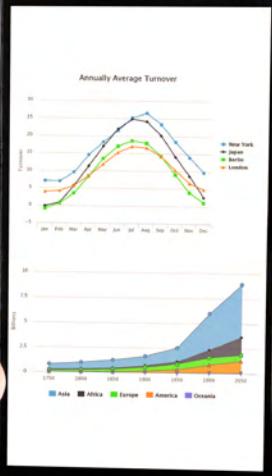
18%

17%

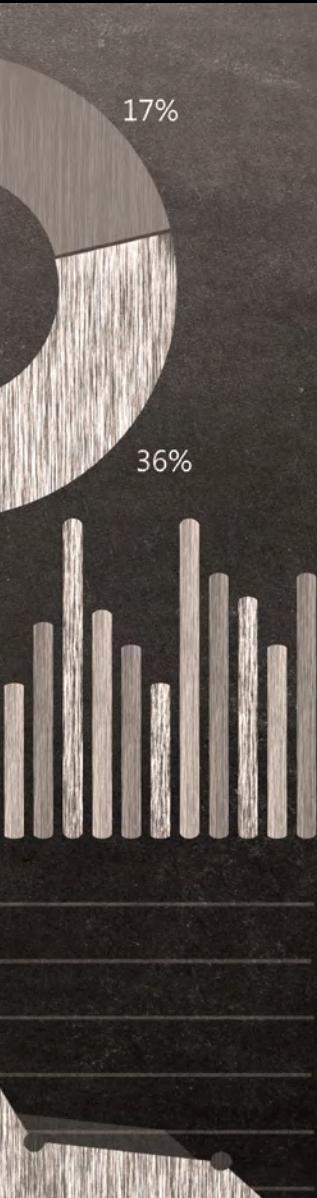
32%

51%

Annually Average Turnover



Asia Africa Europe America Oceania



# **VERSICHERN SIE MIT UNS DIE ZUKUNFT**

**Warum Net IT by Hiscox auch für Ihre  
Kunden der ITK-Branche die richtige  
Versicherungslösung ist**

**Kein Unternehmen ist wie das andere. Auch nicht in der ITK-Branche. Tätigkeiten und Schwerpunkte unterscheiden sich genauso wie die Größe des Unternehmens.**

Deshalb ist es wichtig, auf eine Versicherungslösung zu setzen, die auf der einen Seite allumfassend ist und auf der anderen Seite die Individualität des Unternehmens berücksichtigt. Außerdem sollte sie so flexibel sein, mit der dynamischen Entwicklung des IT-Marktes mithalten zu können und neue Risikosituationen zu antizipieren.

**Die Lösung: Net IT by Hiscox.**

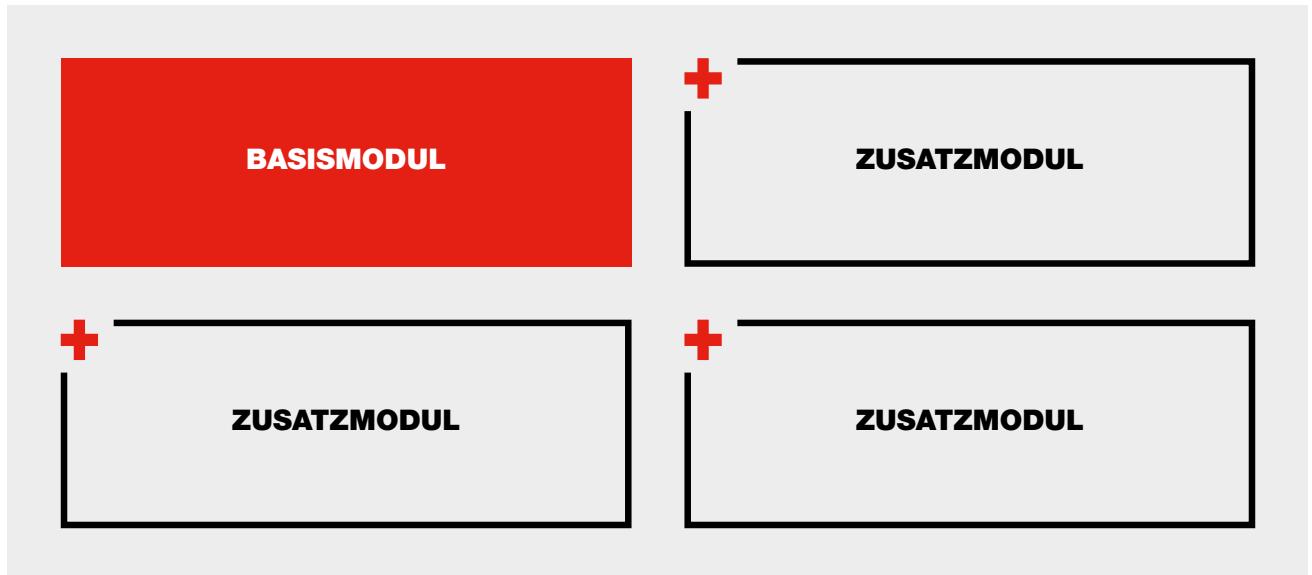
Die IT-Haftpflichtversicherung besteht aus einem Basismodul – der IT-Berufshaftpflicht – und kann mit bis zu drei weiteren Versicherungsmodulen ergänzt werden: Dem Betriebshaftlicht-, dem Cyber- und dem Sach-Modul.

Somit können die relevantesten Risiken eines ITK-Unternehmens in einer Police abgedeckt werden.

Net IT by Hiscox bietet so viel, dass es schwierig ist, die Vorteile für Ihre Kunden in eine bestimmte Reihenfolge zu bringen. Je nach Unternehmen werden unterschiedliche Prioritäten an den Versicherungsschutz gestellt.

Nichtsdestotrotz ist sicher die offene Deckung, die alle branchentypischen Tätigkeiten eines ITK-Unternehmens abdeckt, der wichtigste Faktor für alle Versicherungsnehmer. Somit müssen bei der Antragstellung keine Tätigkeiten abschließend aufgezählt werden und es entstehen keine Deckungslücken.

**Die Versicherungsmodule im Überblick**



## 1. Basismodul: Berufs-/Vermögensschadenhaftpflichtversicherung

Wenn sich aus der beruflichen Tätigkeit Ihres Kunden Vermögensschadenansprüche ergeben, ist eine Berufs- haftpflichtversicherung unumgänglich. Sie schützt Ihren Kunden bei Schadenersatzansprüchen, die an ihn gestellt werden. Weiterhin werden berechnete Forderungen bis zur Höhe der Versicherungssumme entschädigt und unberechtigte Ansprüche werden abgewehrt.

### Deckungsbesonderheiten

- Sollte Ihr Kunde seine IT-Tätigkeiten ändern oder erweitern, ist er durch die offene Deckung trotzdem immer abgesichert.
- Ihr Kunde hat Auftragsgeber außerhalb Europas? Kein Problem, denn es gilt weltweiter Versicherungsschutz für VH-Schäden inkl. der USA und Kanada.
- Ihr Kunde gründet eine Tochtergesellschaft. Solange sich diese im europäischen Wirtschaftsraum befindet, wird sie umfassend mitversichert.
- Wenn sich Ihr Kunde bei der Auftrags erledigung in Verzug befindet, ist dies durch den Deckungsbaustein „Verzögerte Leistungserbringung“ abgesichert.
- Sollte es durch die Schuld Ihres Kunden, z.B. durch fehlprogrammierte Software, bei seinem Auftraggeber zu einer Betriebsunterbrechung kommen, wären diese Schäden durch den Deckungsbaustein „Erfüllungsfolgeschäden“ mitversichert.

## 3. Zusatzmodul: Cyber-Versicherung

Wenn Ihr Kunde Zugriff auf sehr vertrauliche Kundeninformationen hat (z. B. Kreditkartendaten, Betriebsgeheimnisse, Kundendatenbanken), die vor Hackern oder sonstigem Datenverlust geschützt werden müssen, ist das Zusatzmodul Cyber-Versicherung sinnvoll.

## 2. Zusatzmodul: Betriebshaftpflichtversicherung

Wenn Ihr Kunde persönlichen Kundenkontakt hat oder ITK-Produkte verkauft, sollte er das Zusatzmodul Betriebshaftpflicht abschließen, denn dieses deckt Personen- und Sachschäden ab und hilft auch bei der Abwehr unberechtigter Forderungen.

### Erfahrung aus der Praxis

Wir beobachten immer wieder, dass die ITK-Entscheider der Annahme sind, mit einer Betriebshaftpflichtversicherung, die sogenannte unechte Vermögensschäden versichert, ausreichend gegen Vermögensschäden (auch immaterielle Schäden genannt) abgesichert zu sein, da in der Police auch eine Versicherungssumme für Vermögensschäden auftaucht.

Das ist aber so nicht korrekt: Es sind Vermögensschäden infolge eines Personen- oder Sachschadens versichert (z.B. Schmerzensgeld aufgrund einer Verletzung).

Den nötigen Versicherungsschutz (reine Vermögensschäden) sichert die Berufshaftpflichtversicherung ab (z.B. entgangener Gewinn aufgrund verzögerter Leistungserbringung).

## 4. Zusatzmodul: Sachversicherung

Wenn Ihr Kunde seine Büroausstattung und weiteres Equipment, wie Laptops, Handy etc. absichern oder er Risiken der neuen Arbeitswelt abdecken möchte (z. B. mobiles Arbeiten), sollte das Zusatzmodul Sachversicherung ausgewählt werden.



# NET IT BY HISCOX

## Ausgewählte Produkt-Highlights

- **Mitversicherung gesetzlicher und vertraglicher Haftung:**  
Hiscox leistet bei Ansprüchen bzw. übernimmt die Schadenabwehr unberechtigter Forderungen aus gesetzlicher sowie vertraglicher Haftung – auch verschuldensunabhängig.
- **Schutz bei Verletzung fremder Rechte:**  
Schutz bei Verletzung geistiger Eigentumsrechte Dritter inkl. Abmahnschutz, z.B. bei Verletzung von Marken- und Urheberrechten, Persönlichkeits- und Lizenzrechten. Wettbewerbs- und Kartellrechtsverstöße sind ebenfalls mitversichert.
- **Weitreichende Eigenschadendeckung:**  
Key-Man-Cover (Ausfall von Mitarbeitern oder IT-Spezialisten in Schlüsselpositionen), Verlust auftragsnotwendiger Dokumente, Projektkostenersatz nach berechtigtem Rücktritt des Auftraggebers, Honorarersatz nach berechtigter Kündigung des Auftraggebers, Abwehrkosten bei Patentrechtsverletzungen und bei Insolvenzanfechtung (Versicherungsnehmer wird vom Insolvenzverwalter seines Kunden aufgefordert, eine zu Recht erhaltene Zahlung zurückzugeben).

## Wer gehört zur Zielgruppe von Net IT by Hiscox?

Net IT by Hiscox bietet eine offene Deckung. Das bedeutet, dass alle in der IT-Branche üblichen Tätigkeiten und Nebenrisiken, auch aus Arbeitnehmerüberlassung oder als Datenschutzbeauftragter, automatisch mitversichert sind, wie z.B. Software-Entwicklung (inkl. Apps) und Systemintegration, Computer-, Hardware- und Softwarehandel, IT-Beratung und IT-Schulungen, Web-Dienstleistungen, Netzwerkservices, Rechenzentren und Rechenzentrumsdienstleistungen/-services (inkl. Cloud).

## NUR 3 SCHRITTE ZUM ERFOLG

---

**1** Ermitteln Sie das Risiko Ihres Kunden. Machen Sie sich dafür z.B. die Fragen für erfolgreiche Kundenakquise von S.48ff. dieses Handbuchs zu Nutze.

---

**2** Setzen Sie den digitalen Hiscox Risiko-Check ein. Das handliche Tool ermöglicht Ihnen eine Einschätzung, welche Module für Ihren Kunden in Frage kommen könnten:

- Berufshaftpflichtversicherung
  - Betriebshaftpflichtversicherung
  - Elektronik- und Büroinhaltsversicherung
  - Cyber-Versicherung
- 

**3** Nun können Sie für Ihren Kunden ein unverbindliches Angebot in unserem Online-Antrag erstellen. Für Ihre Kunden, die einen jährlichen Umsatz von über 3 Millionen Euro erwirtschaften, nutzen Sie einfach den Risikofragebogen.

---



Alle Information zur Net IT by Hiscox finden Sie in unserm Maklerportal [makler.hiscox.de/it](https://makler.hiscox.de/it)





# FAIR UND ZUKUNFTSFÄHIG. SEIT 1901.



Hiscox, Bernhard-Wicki-Straße 3, 80636 München  
T +49 89 54 58 01 100 F +49 89 54 58 01 199 E [hiscox.info@hiscox.de](mailto:hiscox.info@hiscox.de)  
Maklerportal: [makler.hiscox.de](https://makler.hiscox.de)  
**[hiscox.de](https://hiscox.de)**

Das vorliegende Dokument dient lediglich allgemeinen Informationszwecken  
und begründet keinerlei Rechte oder Ansprüche. 02/2024, 2. Auflage

