

ANTRAGSVERFAHREN IM MAKLERVERTRIEB

Die intelligente Mobilität

Der **Optimierung des Dreiecks Versicherer-Makler-Kunde** kommt eine immer wichtigere Bedeutung zu. Es braucht Lösungen, die allen Beteiligten effizientere Arbeitsabläufe, straffere Prozesse und nicht zuletzt einen höheren Kundennutzen generieren.

ROLAND MEIER UND ALAIN MEYER

Hoher Wettbewerbsdruck und zunehmend komplexere Tarifstrukturen erfordern von Versicherungen die Vereinfachung der Antragsverfahren und die Senkung der entsprechenden Prozesskosten. Insbesondere der Maklervertrieb ist gekennzeichnet durch zahlreiche Medienbrüche im Antragsprozess und das latente Risiko von Fehlern. Vom klassischen Versicherungsantrag bis zur Erstellung der Police sind noch zu viele Arbeits- und Kontrollschritte bei allen involvierten Partnern notwendig.

Doch nicht die bestehende IT-Unterstützung stellt das Corpus Delicti dar, sondern das altbewährte Antragsformular als zentrales Erfassungsmedium. Neue Methoden und technische Möglichkeiten ermöglichen eine einfache und schnelle Neugestaltung des Antragsverfahrens und garantieren erhebliche Kostenersparnisse bei den Versicherungen und Maklern. Dies mit geringen Investitionskosten und ohne grosse und mühsame IT-Projekte.

Ineffizienter Vertrieb

Derzeit ist das Antragsverfahren im Maklervertrieb aufwendig, langwierig und oft fehleranfällig. Von der Erstellung bis zum Versand des Versicherungsvertrags geht zu viel Zeit verloren,

der Arbeitsaufwand ist zu hoch und die meist vorhandenen Medienbrüche vermöglichen effiziente und transparente Verarbeitungsprozesse. Selbst die gängigen Versicherungs- und Maklersysteme schaffen wenig Abhilfe. Zu unterschiedlich und vielseitig sind die bestehende Produkt- und Systemlandschaften in der Versicherungsbranche, sodass sich weder für die Gesellschaften noch für die Makler die vollständige Automatisierung der Schnittstellen lohnt.

Eine Industrialisierung und damit Automatisierung des Antragsprozesses kann deshalb nur durch die Optimierung der bestehenden und bekannten Elemente erfolgen. Dabei wird das klassische Antragsformular mit versicherungstechnischer Intelligenz sowie intrinsischer Prozesslogik versehen; die bestehende IT-Systemlandschaft wird

nicht oder kaum wahrnehmbar verändert.

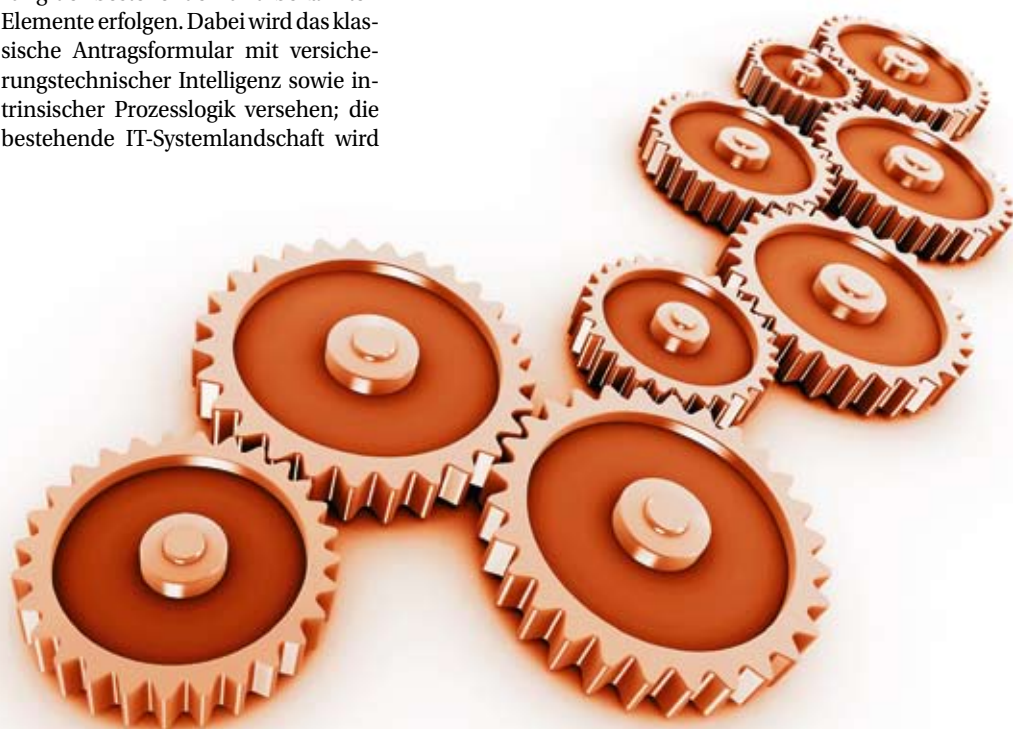
Viele Fehlerquellen

Das Antragsformular ist meist ein seit Jahren gewachsenes Formular, welches für eines oder mehrere Versicherungsprodukte entwickelt wurde. Aufgrund seiner Vermittlerstellung wird insbesondere der Maklervertrieb mit einer Vielzahl von unterschiedlichsten und teils komplexen Antragsformularen konfrontiert. Die Erfassung erfolgt beim Kunden in vielen Fällen von Hand oder in Formularen ohne Intelligenz und lässt beliebig viele falsche, inkorrekte und unleserliche Angaben zu.

Die Leserlichkeit ist von den jeweiligen individuellen Schriftqualitäten abhängig, und das Vorhandensein der zwingend notwendigen Informationen wird ebenso wenig geprüft wie die Qua-

Besser ineinandergreifen:

Neue Methoden und Techniken helfen, Prozesse zu straffen.



EXPERTENTEAM ASDA/SVVG/FPVS

Roland Meier ist CEO und Chairman SBI Software Beratungs-Institut AG, Reinach; **Dr. Alain Meyer** ist CEO O+I Consulting AG, Zürich.

lität und die Richtigkeit der gemachten Angaben. Die Festlegung der Versicherungsleistungen, die Auswahl des besten Versicherungsproduktes und der kostengünstigsten Versicherungsgesellschaft sowie die Prämienberechnungen erfolgen aufgrund von Ableisungen aus Leistungs- und Prämientabellen oder manueller Berechnungen mittels eines Taschenrechners.

Erst zurück vom Kunden – teils schon mit einem unterschriebenen und gegebenenfalls falschen Antragsformular – kann der Makler einen konkreten Antrag mit den spezifischen Konditionen für den Kunden erstellen, oft verbunden mit Rückfragen, Korrekturen und erneuter Unterschrift durch den Kunden. Erst jetzt erfolgt eine Weiterleitung des Antragsformulars an den Versicherer. Dort werden die Angaben erneut digitalisiert und ersten Überprüfungen unterzogen, verbunden mit eventuellen Rückfragen, die bis zum Kunden durch-

Von einer Industrialisierung und Qualifizierung des Antragsprozesses sind Versicherer weit entfernt.

schlagen können. Selbst dann können Underwriting-Kontrollen zu Rückfragen und Korrekturen führen, die vor dem Abschluss in den Bestandsführungssystemen nachzuerfassen sind.

Dieser Prozess kann mehrere Tage oder gar Wochen dauern und ist geprägt von Medienbrüchen, manuellen Mehrfacheingaben und Papierschnittstellen. Die Qualität des Ergebnisses ist zudem in hohem Masse vom individuellen Wissen der beteiligten Personen abhängig. Von einer Industrialisierung und Qualifizierung des Antragspro-

zesses ist die Versicherungsbranche noch weit entfernt.

Auf Bestehendes zurückgreifen

Die Lösung kann nicht der Versuch einer vollständigen Integration des Maklervertriebs in die internen Abläufe und digitalen Prozesse der Versicherungen sein. Vielmehr muss auf bestehende Grundlagen zurückgegriffen werden, die mittels unabhängiger technischer Medien mit der notwendigen Intelligenz ergänzt werden und somit messbare Effizienz- und Qualitätsverbesserungen ermöglichen.

Was liegt näher als auf den bekannten Antragsformularen aufzusetzen. Diese werden als intelligente PDF-Formulare digitalisiert. Der bestehende Kundstamm wird mittels einer Datenimport-Schnittstelle aus den Bestandsführungssystemen in den Formularen integriert. So lassen sich Dubletten im Kundstamm verhindern und die Datenqualität der Adress- und Haushaltsdaten bei jedem Kundenkontakt verbessern.

Dem elektronischen Antragsformular werden weiter die Eingaberegeln in Bezug auf Inhalt, Vollständigkeit, Tarifreglement und Grenzwerte vollständig und abschliessend hinterlegt. Antragsformulare ähnlicher Versicherungsprodukte lassen sich so in einem Antragsformular zusammenfassen und mittels der eingebauten Verfahrensintelligenz und Assistenzfunktionen während der Datenerfassung unterscheiden.

Ebenso kann eine umfassende Tarifmathematik hinterlegt werden, die eine direkte und gültige Angebotserstellung ermöglicht. Mittels elektronischer Unterschrift oder eines Ausdruck des Antragsformulars mit einem 2D-Barcode und anschließender Unterschrift von Hand stehen die Ergebnisse des Antrages zur weiteren Bearbeitung in der Versicherungszentrale bereit, wobei zumindest beim Makler die Daten auch in elektronischer Form verfügbar sind und über eine Datenschnittstelle in die gängigen Maklersysteme eingelesen werden können. Wurde das Antragsformular rechtsgültig mittels elektronischer Unterschrift unterschrieben, lässt sich dieses auch in der Versicherungszentrale elektronisch einlesen.

Autarkes, intelligentes PDF

Das elektronische PDF-Antragsformular ist autark und bedient sich intrinsischer Intelligenz. Das heisst, dass

Anzeige

Sonderdrucke

Sind Sie an einem Sonderdruck eines Beitrages aus einer Ausgabe von «Schweizer Versicherung» interessiert?

Für Anfragen und Offerten

kontaktieren Sie bitte

Frau Erna Cescatti

Handelszeitung

Fachverlag AG

Seestrasse 37, Postfach

8027 Zürich

Telefon 044 288 94 14

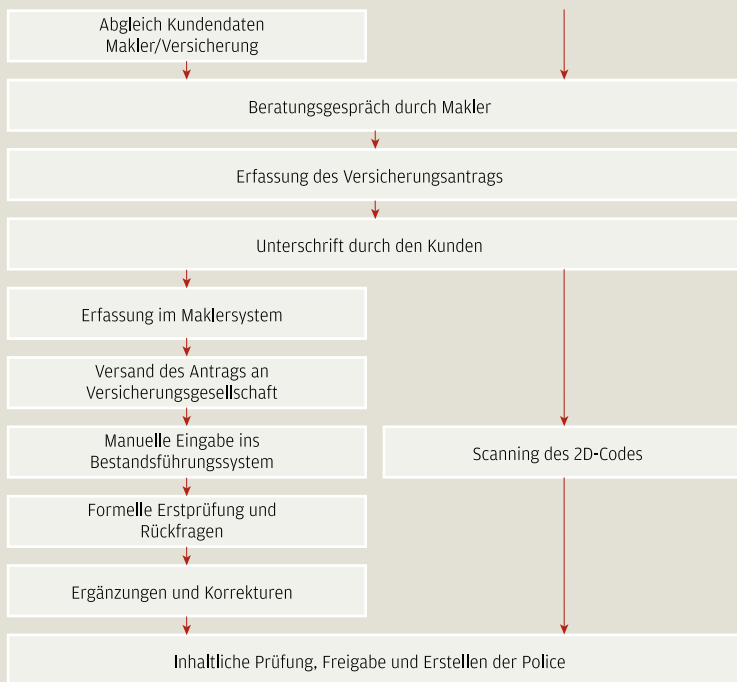
Wir beraten Sie gerne und bieten einen kompetenten Service.

INTELLIGENTE MOBILITÄT

Optimierung des Antragverfahrens

Bestehender Prozess

Künftiger Prozess



QUELLE: SBI

man es losgelöst von jeglichen Netzwerkkomponenten oder anderer mobiler Kommunikationslösungen einsetzen kann. Das Formular enthält sämtliche verfahrens- und versicherungstechnische Intelligenz im PDF-Dokument und kann auf jedem Endgerät ohne Anbindung an die Makler- oder Versicherungszentrale bearbeitet werden. Auch das Zurverfügungstellen von Antragsformularen einfacher Produkte auf den Internetplattformen der Versicherer oder Makler ist denkbar.

Die Formulare ermöglichen daneben die automatisierte Steuerung des Workflows. Die einzelnen Prozessschritte sowie die Prozesslogik lassen sich einfach im Formular abbilden und ermöglichen eine effiziente Abarbeitung durch die verantwortlichen Stellen. Der automatisierte Workflow beschränkt sich dabei nicht nur auf die automatisierte elektronische Weitergabe, sondern stellt auch sicher, dass die involvierten Stellen nur angesteuert werden, wenn die minimalen Erfassungserfordernisse erfüllt und die festgelegten Freigaben erfolgt sind.

Das neue Antragsformular ist keine Konkurrenz zu den integrierten Gesamtlösungen, sondern eine Ergänzung zu den bei Gesellschaften und Maklern bereits im Einsatz befindlichen Komplettpaketen. Es kommt zum Einsatz, wenn der Schritt zur vollständigen Automatisierung und zur Vereinheitlichung der IT-Systeme bei Versicherern und deren Maklern nicht realisierbar ist.

Enormer Praxisnutzen

Der Nutzen, der sich aus dem Einsatz des intelligenten Antragsformulars für alle Beteiligten im Dreieckverhältnis Versicherer-Makler-Kunde ergibt, ist gross. Für Versicherer erhöht sich insbesondere die Qualität des Antragsprozesses. Das Erfassen und Bearbeiten von Anträgen wird vereinfacht und beschleunigt. Prozessoptimierungen können in hohem Masse realisiert werden, da Medienbrüche und manuelle Datenerfassungen reduziert werden. Das Fehlrisiko an der Schnittstelle Makler-Versicherung wird minimiert, zeitintensive Abklärungen aufgrund mangelnder Da-

OPTIMIERUNGSMASSNAHMEN

Zum Handeln zwingen

■ **Doch nicht nur die offensichtlich vorhandenen Ineffizienzen im Antragsprozess** und die damit verbundene Unzufriedenheit der Kunden sollten Anstoss für nachhaltige Optimierungsmassnahmen sein. Die zunehmende Wichtigkeit des Maklergeschäfts und die begrenzten Möglichkeiten der Neukundengenerierung sind weitere Faktoren, die Versicherungsgesellschaften zum Handeln zwingen. Nur wer den Makler in der Beratung und im Vertrieb optimal mit einfachen und nützlichen Instrumenten unterstützen kann, sichert sich künftig nicht nur wichtige Teile des Neukundengeschäfts, sondern auch wertvolle Konkurrenzvorteile in der Absicherung des bestehenden Kundenportfolios.

■ **Somit sind Lösungen gefragt**, die sowohl den Versicherern als auch den Maklern eine effizientere Abwicklung der Antragsprozesse und somit mehr Zeit für effektive Mehrwertschaffung beim Kunden ermöglichen. Dies wohlgermerkt mit der nicht unerheblichen Nebenbedingung einer für die Partner kostengünstigen und IT-Systemunabhängigen Realisierung, da mittelfristig nicht davon ausgegangen werden kann, dass sich die derzeit im Einsatz befindlichen IT-Systeme vereinheitlichen werden.

tenqualität fallen weg. Auch lässt sich die Attraktivität der Versicherung und deren Leistungen durch das Zurverfügungstellen von einfachen und günstigen Hilfsmittel beim Makler erhöhen.

Der Makler kann auf den bekannten Formularen weiterarbeiten und muss sich nicht an komplexe und je Gesellschaft unterschiedliche Lösungen gewöhnen. Unterstützt wird er in der täglichen Arbeit durch die im Formular integrierte prozessuale und versicherungsmathematische Intelligenz. Das Erstellen von Anträgen und Offerten ist ohne Zugriff auf zentrale Systeme direkt beim Endkunden möglich. Durch die Schnittstellen zu den gängigen Maklersystemen sind zudem die Daten nur einmal am «point of sales» zu erfassen.

Realisierte Zeitersparnisse lassen sich für eine umfassendere Kundenbetreuung einsetzen. Dem Kunden können ausgefüllte Antragsformulare mit sämtlichen von ihm gewünschten Bestandteilen vor Ort zur Unterschrift überlassen werden. Prämien sind sofort ersichtlich und Rückfragen reduzieren sich. ■