

„Der Makler wird in Zukunft mit Intermediär-Portalen arbeiten“

Klaus Barde im Gespräch mit Dipl. Wirtschaftsinformatiker Marc Rindermann, Vorstand AssFINET AG

Im Markt der Software für Versicherungsvermittler dominieren zwei große Produktlinien: Vergleichssoftware und Verwaltungssoftware. Ihr Haus kann dank der langen Historie, der ausgeprägten Technik und der hohen Anwenderzahl zweifelsfrei als Marktführer auf dem Feld der Maklerverwaltungsprogramme bezeichnet werden. Im April dieses Jahres haben Sie sich mit dem Erwerb der Prozessplattform Indatex AP zudem weiter verstärkt. Welchen Mehrwert bringt die Integration dieses Systems Ihren Kunden?

Seit Jahren steht im Business-to-Business-Markt in nahezu sämtlichen Branchen die Optimierung unternehmensübergreifender Prozesse im Fokus der Softwareentwicklung. Lediglich die Prozesse zwischen den deutschen Versicherern und den angeschlossenen Maklern scheinen davon weitgehend unberührt zu sein. Dabei ist das Thema Prozessoptimierung schon lange in den Büros der Vermittler angekommen. Wir registrieren bei unseren Kunden eine große Nachfrage nach Schnittstellen und nach einer Verschlinkung der Prozesse zwischen Maklern und Versicherern. Erfüllen können wir diese Forderungen bis heute leider nur unzureichend, denn die meisten Gesellschaften verfolgen nach wie vor die Strategie, ihre eigenen Abläufe durch eigene Maklerportale zu optimieren. Dabei lassen sie die Prozesse der unabhängigen Vermittler völlig außer Acht. Der Makler muss nicht nur die unterschiedlichsten Bedienkonzepte lernen. Bei der Vielzahl von Versicherern,



mit denen er arbeitet, weiß er nicht einmal mit Gewissheit, ob das aufgerufene Portal den benötigten Tarif oder den gesuchten Dienst wie beispielsweise das Mitteilen von Adress- und Kontoänderungen überhaupt bereitstellt. AssFINET beschäftigt sich seit mehr als zehn Jahren mit der Optimierung der Geschäftsprozesse von Versicherungs- und Finanzmaklern.

Mit unserer con:center-Plattform haben wir uns bis vor kurzem im wesentlichen auf die Kommunikation zwischen Maklern und deren Kunden und auf die Zusammenarbeit der Makler untereinander konzentriert. Mit dem Zukauf der ehemaligen Indatex-Plattform haben wir nun auch die Voraussetzungen zur Optimierung der Geschäftsprozesse zwischen Maklern und Versicherern geschaffen. Indatex hatte sich auf den Prozess „Tarifizierung, Angebot, Antrag“ konzentriert. Diesen Dienst werden wir erheblich erweitern. Aktuell bieten wir allen Versicherern an, dem angeschlossenen Makler seine Provisionsdaten über con:center elektronisch in sein Verwaltungssystem zu überspielen. Der Versicherer muss nur seine Anbindung bezahlen. Ansonsten ist diese Dienstleistung für den Makler wie für den Versicherer kostenfrei.

Der Nutzen für den Makler liegt auf der Hand: Er spart monatlich viele Stunden Arbeit, da der zeitraubende Abgleich der Provisionsabrechnungen des Versicherers mit seinen Provisionserwartungen nahezu entfällt. So steht mehr Zeit für die Beratung der Kunden zur Verfügung.

Sie vertreiben das AssFiNET-Maklerverwaltungssystem AMS.4 nun in der vierten Generation. Wo liegen die Stellschrauben, an denen auch zukünftig noch Verbesserungen zu erzielen sind? Ist nicht zumindest das Thema Benutzeroberfläche nunmehr ausgereizt?

Gerade das Thema Benutzeroberfläche entwickelt sich in rasanter Geschwindigkeit weiter.

Neben der herkömmlichen PC-Anwendungen AMS.4 im Maklerbüro, gewinnen dank neuer komfortabler Internetstandards Webanwendungen und mobile Applikationen an Bedeutung. Unsere Kunden wollen ihre Daten nicht nur im Büro sondern auch von zu Hause oder von unterwegs einsehen und auch bearbeiten.

Auf der DKM werden wir interessante Neuerungen für AMS.4 im Bereich mobiler Kommunikation vorstellen. So kann der AMS.4-Anwender nun mit seinem mobilen Endgerät wie z. B. seinem iPhone, iPad oder Blackberry direkt die für den Außendienst relevante Information einsehen. Hierbei hat er Zugriff auf seine Aufgaben und Termine und kann die ihm zugeordneten Kunden- und Vertragsdaten sowie die dazu archivierten Dokumente abrufen.

Voraussetzung für den erfolgreichen Betrieb mobiler Anwendungen und anderer moderner Nutzungsszenarien ist eine zunehmend komplexere IT-Infrastruktur im Maklerunternehmen. Wem das zu aufwändig wird, der kann die benötigte Hard- und Software einfach ausgliedern und als Dienstleistung einkaufen. Für dieses sogenannte Application Service Providing halten wir mit AssFiNET [asp] eine vielfach bewährte Lösung bereit.

Der Traum von der „Super-Schnittstelle“ und der „Super-Konsolidierung“ aller Daten ist sicher im Rahmen der derzeitigen Wettbewerbervielfalt des deutschen Versicherungsmarktes unerfüllbar. Was könnte jedoch bei gutem Willen aller Beteiligten bereits heute geleistet werden? Und, gibt es diesen „guten Willen“ überhaupt?

Die Brancheninitiative Prozessoptimierung (BiPRO e. V.) hat mit der Schaffung ihrer Normen in den letzten Jahren zweifelsfrei dafür gesorgt, dass der Datenaustausch zwischen Maklern und Versi-

chernern für die Mehrzahl der Versicherer wirtschaftlich interessant wird.

Eine Konsolidierung in Form eines einheitlichen Datenmodells mit einer „Super-Schnittstelle“, wird es aber auch in Zukunft nicht geben können.

Zentrale „Bremsen“ der Bemühungen zur Vereinheitlichung sind die Marketingstrategien der Versicherer. Denn sie grenzen sich in immer kürzeren Intervallen durch neue tarifierungsrelevante Merkmale gegenüber dem Wettbewerb ab. Da muss jedes Normierungsverfahren für Datenmodelle – ganz gleich ob vom GDV oder von der BiPRO – zwangsläufig hinterherhinken.

Wir gehen davon aus, dass Schnittstellen zwischen den Marktteilnehmern auch in Zukunft neben geschätzten 80 Prozent normierter Daten rund 20 Prozent VU-spezifische Daten austauschen müssen.

An dieser Stelle setzen die Serviceangebote der sogenannten Intermediäre – wie z. B. con:center – an. Sie stellen dem Makler auf Basis der bestehenden Normen diverse Dienste in seinem Maklerverwaltungsprogramm (MVP) zur Verfügung. In den margensparmen Massensparten (Kfz, private S H U RS) ist das Ziel, die Tarifrechner der einzelnen Anbieter über eine einheitliche Oberfläche anzu-steuern und plausible Daten zur weiteren (Dunkel-) Verarbeitung an den Versicherer zu übertragen.

Dieser Prozess lässt sich erweitern um die Datenübernahme aus dem MVP – z. B. bei Umdeckungsaktionen – und um die Rückübertragung der vom Versicherer verarbeiteten Daten in die Verwaltungssysteme der Makler.

Eine weitere Stufe in der konsequenten Vernetzung ist die papierlose Übertragung von Dokumenten, wie Policen und Nachträgen zur direkten Übernahme und korrekten Ablage zu Kunde und Vertrag im Maklerverwaltungsprogramm. Wie bereits vorhin angesprochen, profitiert der Makler zudem besonders von der Übertragung von Provisionsdaten, wenn er diese in seinem MVP gegen seine Provisionsforderungen abgleichen kann. Zum Standard eines Intermediärs zählt auch das einheitliche Postfach für jeden Makler zum Empfang von Daten und Dokumenten aller seiner Partner (Versicherer und Kunden) mit der Option zur Übernahme in das eigene MVP.

Von einer „Super-Schnittstelle“ sind wir mit con:center heute sicherlich noch

ein gutes Stück entfernt. Wenn die breite Masse der Versicherer aber ihren Maklern wenigstens diese Dienste zur Verfügung stellen würde, wäre vielen Maklern schon sehr geholfen.

Und damit komme ich zum zweiten Teil Ihrer Frage: Das mit dem guten Willen wage ich manchmal zu bezweifeln. Uns sind Fälle von Versicherern bekannt, die für Makler „präferierte Partner im Bereich der individuellen Absicherung von privaten und Unternehmensrisiken“ sein möchten. Gleichzeitig erklären uns diese Unternehmen, dass auch der Makler die Anbindung an die Systeme der VUs mit bezahlen soll. Er habe ja schließlich auch Prozesskostenvorteile. Dazu fällt mir nicht mehr viel ein.

Versicherer, die ihre Angebote in den Systemen der Makler platzieren wollen, können sich doch den BiPRO-Standards heute kaum noch entziehen. Glauben Sie als Gründungsmitglied der BiPRO, dass eine IT-Gesamtlösung in naher Zukunft zumindest mit einigen Marktteilnehmern erzielt werden kann?

Bezüglich der BiPRO herrscht – leider auch bei manchem Mitglied – noch einiges an Unklarheit. Gut ist, dass alle Marktteilnehmer an einem Tisch sitzen und sich um Lösungen bemühen. Das wird aber nicht dazu führen, dass alle Probleme und Widrigkeiten der Praxis ausgeräumt werden können. Dazu sind die Ausgangspositionen der einzelnen Marktteilnehmer einfach zu verschieden.

Einige Versicherer haben ja heute schon verstanden, dass Insellösungen wie die Maklerportale keine dauerhafte Lösung für eine effektive Zusammenarbeit darstellen. Diese Ansicht wird sich bei den VUs weiter durchsetzen.

Ich bin überzeugt, dass der Makler in Zukunft mit Intermediär-Portalen arbeiten wird, die viele Anbieter unter einer Oberfläche vereinen. Die angebotenen Tarifrechner und andere Dienste wie z.B. Änderungsmitteilungen oder Provisionsdatenübermittlung werden direkt im Maklerverwaltungssystem integriert sein. Damit ein solches Nutzungsszenario realisiert werden kann, sind Normen wie die der BiPRO hilfreich. Die zentrale Bereitstellung solcher Services wird sich aber auch künftig nur durch Dienstleister wie z.B. durch die con:center Betriebsgesellschaft realisieren lassen.