

Schöne neue Maklerwelt

Neue Gesetze und eine immer größer werdende Produktvielfalt am Versicherungsmarkt lassen den Verwaltungsaufwand im Maklerbüro in den letzten Jahren stark anwachsen. Dies führt dazu, dass neben dem zentralen Maklerverwaltungsprogramm (MVP) eine Vielzahl vertriebsunterstützender Programme wie Dokumentationstools, Vorsorgeanalyserechner, Vergleichsprogramme verschiedener Sparten und nach wie vor auch die klassischen Tarifrrechner der Gesellschaften im Maklerbüro betrieben werden.



Autor: Dipl. Wirtschaftsinformatiker Marc Rindermann, Geschäftsführer con:center GmbH / Vorstand AssFINET AG

Bei dieser Programmvielfalt ist es nicht verwunderlich, dass zur Vermeidung von Mehrfacherfassungen der Kunden- und (Vor-)Vertragsdaten von Maklern Schnittstellen zwischen den eingesetzten Systemen gefordert werden. Diese Schnittstellen sind unbestritten notwendig, um qualitativ hochwertige Beratungen mit angemessenem Aufwand durchzuführen.

Ebenso wie die Makler stehen auch die Versicherer vor der Herausforderung, ihre Prozesskosten zu senken, um dem wachsenden Wettbewerbsdruck zu begegnen. Bisher beschränken sich sowohl Makler als auch Versicherer weitgehend auf die Optimierung der eigenen

Prozesse. Eine unternehmensübergreifende Prozessoptimierung vom Makler zum Versicherer und wieder zurück ist die Ausnahme.

Ein klassisches Beispiel für die Prozess-Optimierung eines Versicherers ist der Antragsprozess über das eigene Maklerportal. Der Prozessschritt der Antragserfassung wird vom Versicherer auf den Makler ausgelagert. Damit bekommt der Versicherer das Neugeschäft vollständig elektronisch und somit kostensparend ins Haus. Gegenüber der klassischen Beantragung per Deckungsaufgabe durch den Makler entsteht diesem hingegen ein deutlicher Mehraufwand.

Die Tatsache, dass dieses Verfahren von Maklern heftig kritisiert wird unterstreicht die Notwendigkeit, Prozessoptimierung über die Unternehmensgrenzen hinweg zu betrachten. Dabei stand in den vergangenen Jahren insbesondere die Optimierung des Prozesses Tarifierung, Angebot und Antrag (TAA) im Fokus der Versicherer.

Kaum beachtet wurden in der Vergangenheit die sogenannten Non-TAA- oder Bestands-Prozesse wie beispielsweise die elektronische Übermittlung von Provisionsdaten, Policen, Nachträgen oder Störfallmeldungen. Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass diese Prozesse

aber 60 bis 70 Prozent der täglichen Arbeit im Maklerbüro ausmachen, wird die Dringlichkeit zur Optimierung aus Maklersicht offensichtlich.

Die Lösung ist in Sicht!

Als Unternehmen, das sich seit über 10 Jahren der Aufgabe der unternehmensübergreifenden Prozessoptimierung im TAA-Bereich zwischen Maklern und Versicherern angenommen hat, bietet die con:center Betriebsgesellschaft mbH seit Ende des letzten Jahres nun auch die Möglichkeit, Bestands-Prozesse über die con:center- Prozess-Plattform abzuwickeln.

Als „Intermediär“ zwischen Maklern und Versicherern ermöglicht con:center den medienbruchfreien Austausch von Daten und Dokumenten – aus dem Maklerverwaltungssystem bis in die IT-Systeme der Versicherer und auch wieder zurück. Dabei liegt der Vorteil von con:center klar auf der Hand: Da die Datenflüsse zwischen MVP, Vergleichs- und Analyserechnern sowie Versicherer-Systemen über eine zentrale Prozessplattform geleitet werden, müssen die notwendigen Abstimmungen nur jeweils mit einem Partner erfolgen, der seinerseits die weitere Integration mit den anderen Partner übernimmt.

Wie kann con:center dem Makler helfen, seine Geschäftsprozesse zu optimieren?

Um die Vorteile im Hinblick auf Prozessoptimierung im Maklerbüro deutlich zu machen, soll als Beispiel die automatisierte Übermittlung von Dokumenten wie Policenkopien, Nachträgen und Störfallmeldungen dargestellt werden:

Schon kleinere Maklerbüros mit nur drei Mitarbeitern im Innendienst bekommen pro Tag bis zu 50 Dokumente dieser Art – nach wie vor in Papierform. Die Unterlagen werden zeitaufwändig in das Maklerverwaltungssystem eingescannt und müssen Dokument für Dokument dem zuständigen Mitarbeiter zur weiteren Bearbeitung zugeordnet werden. Nach erfolgter Bearbeitung werden die Dokumente abschließend am jeweiligen Vertrag archiviert.

Mit Hilfe von con:center lässt sich dieser Prozess medienbruchfrei und damit weitaus komfortabler und schneller gestalten: Angeschlossenen Maklern wird die Möglichkeit geboten, alle Dokumente der angeschlossenen Versicherer in seinem zentralen con:center-Postfach zu empfangen und gesammelt in das eigene Maklerverwaltungssystem zu übernehmen. Durch die mitgelieferten „Kopf-Informationen“ wie beispielsweise

se Versicherungs- oder Schadensummen kann eine automatische Zuordnung der Dokumente und die automatische Archivierung an den jeweiligen Vertrag, Schaden usw. erfolgen.

Allein die Umsetzung dieses vergleichsweise einfachen Geschäftsprozesses über die con:center-Prozessplattform erspart dem Makler täglich mehrere Stunden Backoffice-Arbeit und schafft Freiräume für Akquisition und Verkauf.

Was bringt die Zukunft?

Die Abwicklung des TAA-Prozesses über con:center wird von innovativen Unternehmen bereits seit Jahren praktiziert. Derzeit wird der TAA-Prozess um die Vorschaltung von Analyse- und Vergleichsrechnern erweitert. Somit können Makler bequem vor der Tarifierung z.B. auf den NAFI-KFZ-Vergleich zugreifen oder im Kranken- und Lebensbereich zunächst Produktanalysen mit FB-Xpert von Franke&Bornberg oder dem Lotse-Systemen von Softfair durchführen. Anschließend kann über die con:center-Plattform direkt und ohne erneute Dateneingabe eine Tarifierung mit personalisierter Angebotserstellung auf den Rechnern von aktuell über 40 Leben- und 30 Krankenversicherern erfolgen. Im Bereich der Bestands-Prozesse wer-

den noch in diesem Jahr erste namenhafte Gesellschaften an die con:center-Plattform angebunden. Neben der Übertragung von Dokumenten sollen in Kürze auch Provisionsdaten zur elektronischen Kontrolle im MVP zur Verfügung gestellt werden.

Fazit

Die Vorteile liegen auf der Hand. Anders als bisher muss sich der Makler nicht mit unterschiedlichen Oberflächen und Bedienkonzepten der einzelnen VU-Portale herumschlagen. Im Gegensatz zu den vielen unterschiedlichen, versicherungseigenen Portalen findet er die für ihn wichtigen Services an einer zentralen Stelle mit einem einheitlichen Bedienkonzept. So kann der Makler nicht nur seine TAA-Prozesse, sondern insbesondere auch seine zeitintensiven Bestandsprozesse optimieren.

Da die meisten, wichtigen Maklerversicherer sich in der Brancheninitiative Prozessoptimierung (BiPRO) engagieren, ist zu erwarten, dass sich auch in der Praxis die Dinge nach und nach umsetzen werden. So besteht erstmals konkrete Aussicht, dass es nicht beim Träumen bleibt, sondern der Makler sich nach und nach wirklich in einer „schönen, neuen Maklerwelt“ wiederfinden wird.



Fachbücher helfen verkaufen



Ausgabe 2005 · Gebunden
288 Seiten · 39,90 Euro

Jürgen Hauser
bAV erfolgreich verkaufen

Der Markt für bAV-Berater ist gigantisch. Im Verkauf hapert es jedoch nach wie vor.

Wie man es richtig macht, zeigt Jürgen Hauser mit diesem Buch.



Ausgabe 2009 · Gebunden
380 Seiten · 44,90 Euro

Frank Nevels
Praxishandbuch Förderung der Altersvorsorge

Gesamtüberblick über alle staatlichen Fördermodelle der Altersvorsorge.

Bestellen unter www.promakler.de