

Tech-Know-how ist nicht alles

Den Markt zu verstehen und die unterschiedlichen Akteure zu vernetzen, ist entscheidend.



Wie können sich Makler erfolgreich in der digitalen Zukunft behaupten und dabei unabhängig bleiben? Wie können Vertriebe mittels ausdifferenzierter Systeme eine höhere Produktivität erzielen? Und welche Möglichkeiten gibt es, dass Versicherungsunternehmen Kunden besser verstehen und Produkte konzipieren, die exakt zu deren Bedürfnissen passen? Der Schlüssel hierzu liegt in einer hohen Datenqualität und einheitlichen, miteinander harmonisierenden Prozessen.

Auf dem Versicherungsmarkt gibt es aktuell vielschichtige Entwicklungen: Im Vermittlerumfeld zeichnet sich angesichts von Regulierungs- und Digitalisierungserfordernissen eine Konsolidierung ab. Um mehr Zeit für die Kundenberatung zu gewinnen und von zeitintensiven administrativen Bürden in der Verwaltung entlastet zu werden, wird die Wahl des Technologiedienstleisters immer entscheidender für den unternehmerischen Erfolg. Aufseiten der Versicherungsunternehmen hingegen ist der Kontakt zu den Kunden und ihren Bedürfnissen verloren gegangen, da sie sich bislang primär auf das Pushen von Versicherungsprodukten fokussiert haben. Oft erfolgt der direkte Kundenkontakt erst im Schadenfall. Hinzu kommt, dass Versicherer sich in den letzten Jahrzehnten stark über verschiedene Wertschöpfungsstufen aufgeteilt und eine in die Jahre gekommene, sehr heterogene IT-Landschaft haben. Versicherungsnehmer hingegen werden immer autonomer und informierter, sodass sie simplere Versicherungsprodukte immer häufiger selbstständig online abschließen. Viele FinTechs setzen hier an und entwickeln Lösungen an der Schnittstelle zum Verbraucher. Spannend bleibt auch die Rolle der US-amerikanischen Tech-Konzerne, die die Kundenschnittstelle perfekt beherrschen und über viele Daten zum Kaufverhalten verfügen.

Hochwertige Daten machen proaktive, passgenaue Kundenberatung sowie erfolgreiche neue Versicherungsprodukte möglich

Die derzeit größte Herausforderung der Branche ist jedoch der Mangel an vollumfänglichen, einheitlichen Standards und Prozessen und die nicht flächendeckende Anwendung der vorhandenen Standards. Es gibt einfach eine Vielzahl an unterschiedlichen Datenquellen und -austauschformaten, die effiziente Prozesse erschweren. Zwar setzt sich das Brancheninstitut für Prozessoptimierung, BiPRO e.V., für die Standardisierung der Geschäftsprozesse zwischen Versicherern und Maklern ein und entwickelt entsprechende Standards, doch haben sich die BiPRO-Normen noch nicht breit im Markt etabliert.

Viele unserer Kolleginnen und Kollegen engagieren sich im BiPRO e.V. Als Technologiedienstleister arbeiten wir zusätzlich an eigenen Lösungen. Auf unserer Versicherungsplattform SMART INSUR haben Makler und Vertriebsorganisationen 2021 bereits knapp drei Milliarden Euro Jahresnettoprämie zusammengeführt. Seit Jahresbeginn arbeiten wir an der Validierung dieser Daten – das bedeutet, wir gleichen die Daten der Vermittler mit denen der Versicherer ab. Ende des zweiten Quartals 2021 waren bereits rund 520 Millionen Euro validiert. Dieser mühsame Prozess der Datenvalidierung lohnt sich für angebundene Vermittler und Versicherungen. Denn korrekte, aktuelle Daten bieten eine Vielzahl an Möglichkeiten.

»Die derzeit größte Herausforderung der Branche ist der Mangel an vollumfänglichen, einheitlichen Standards und Prozessen und die nicht flächendeckende Anwendung der vorhandenen Standards.«

→



»Uns ist es wichtig, nicht nur unsere einzelnen Technologielösungen zu verknüpfen – wir möchten auch unsere Kunden miteinander verbinden.«

Matthias Hansen
Vorstandsvorsitzender
Smart InsurTech AG

Smart InsurTech AG
info@smartinsurtech.de
www.smartinsurtech.de

Eine hohe Datenqualität ist unabdingbar für Robo Advice, was automatisch Beratungsanlässe aus dem System heraus generiert, wenn sich beispielsweise der Familienstand ändert. Durch die intelligente Verknüpfung von korrekten Daten aus unterschiedlichen Prozessschritten können zudem Optimierungspotenziale aufgezeigt werden. Die Rolle der Makler als lebenslange Berater ihrer Kunden, die für jene die individuell passende Absicherung finden, wird so gestärkt.

Ein aktueller Datenhaushalt ist zugleich die Basis für viele neue Entwicklungen wie beispielsweise Produktsimulationen für Versicherungen. Die Definition von Parametern, die für ein neues Versicherungsprodukt vorteilhaft, da nachgefragt sind, ist bereits heute möglich.

So können wir aufgrund von Erfahrungswerten einem Versicherungsunternehmen sagen, wie attraktiv das geplante Produkt unter bestimmten Tarifparametern im Vergleich zu anderen Produkten sein wird. Derzeit ist dies toolunterstützt manuell möglich – zukünftig dann vollautomatisiert. So können Versicherer ihre Produktentwicklung verbessern und beschleunigen und teure Fehler bei der Produkteinführung vermeiden.

Verzahnung von Software aus unterschiedlichen Wertschöpfungsstufen beschleunigt Prozesse

Ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor für Makler und Vertriebe ist vernetzte Technologie. Daher treiben wir die Verzahnung unserer Software-Tools, die die gesamte Wertschöpfungskette abdecken, voran. So haben wir beispielsweise eine Schnittstelle zwischen unseren Maklerverwaltungsprogrammen und der Beratungssoftware geschaffen. Vermittler müssen Daten nicht mehr doppelt erfassen und gewinnen durch den Datentransfer Zeit. Zugleich reduziert sich die Fehlerquote.

Indem auf der Versicherungsplattform sämtliche Software-Tools integriert sind, können Makler den gesamten Versicherungsprozess vollständig digital abbilden – vom Erstkontakt bis zur elektronischen Unterschrift. Automatisierungen in den Abläufen wie mit dem vollumfänglichen Dokumentenservice, der unter anderem mit einer künstlichen Intelligenz arbeitet, verhelfen Vermittlern zudem zu mehr Zeit für die Beratung. Dabei bleibt ihre Unabhängigkeit gewahrt, da wir als reiner Technologiepartner und 100%ige Tochter der Hypoport SE nicht in der Verwertungskette stehen und Vermittler stets ihre Bestände beim Versicherer behalten.

Teampay ist entscheidend – auch bei Software-Tools

Gute Software allein reicht nicht. Vielmehr ist es das Zusammenspiel der einzelnen Software-Komponenten. Wenn Makler und Vertriebe Technologie aus einer Hand und einem Guss verwenden, können sie signifikant Zeit sparen – dank Automatisierung und wegfallender doppelter Dateneingabe.

Uns ist es wichtig, nicht nur unsere einzelnen Technologielösungen zu verknüpfen – wir möchten auch unsere Kunden miteinander verbinden. Daher arbeiten wir an einem virtuellen Marktplatz, auf welchem Versicherungsunternehmen und Makler sowie Vertriebe aufeinandertreffen. Angebot und Nachfrage begegnen sich hier. So wird die bestmögliche Übereinstimmung zwischen Angebot in Form von Versicherungs- und Vorsorgeprodukten und Nachfrage der Vermittlerseite möglich. Indem alle Marktteilnehmer miteinander vernetzt und sämtliche vorhandenen Daten gut aufbereitet und sinnvoll miteinander verknüpft werden, entstehen Mehrwerte für alle.

