

Digitale Maklerkommunikation leichtgemacht

Zu Risiken und Nebenwirkungen fragen Sie nicht Ihren Arzt oder Apotheker, sondern Ihren Versicherungsmakler"

1. Was heißt digitale Maklerkommunikation

In Zeiten, in denen Online Banking zum Standard gehört, man seine Bank- und Börsengeschäfte zu Hause am Computer oder unterwegs per mobiler App erledigt, Produkte online bestellt und Versandbestätigungen und Statusmeldungen von DHL per App erhält, erwartet der Kunde, dass die Digitalisierung im gleichen Maß Branchen, wie zum Beispiel die Versicherungswirtschaft, längst durchdrungen hat.

Die Realität und der Alltag im Büro eines Versicherungsmaklers und eines Versicherers sieht leider oft noch anders aus. Einer Vielzahl proprietärer Versicherersysteme steht eine Vielzahl an Verwaltungsprogrammen für Makler (MVP) gegenüber. Sollen diese Systeme elektronisch miteinander kommunizieren, geschieht dies bislang meist über zeit- und kostenintensive, individuelle Anbindungsprojekte.

Der vom GDV (Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft) vor ca. 25 Jahren entwickelte Kommunikationsstandard, der GDV Datensatz, ist in die Jahre gekommen. Versicherer bedienen sich dieses Standards teils mit individueller Kreativität und liefern Daten nur für bestimmte Produkte und Geschäftsvorfälle. Dokumente werden per Post oder Mail versandt. Eine Datenrücklieferung vom Makler an den Versicherer ist kompliziert und wird auch nicht von allen Maklerverwaltungsprogrammen unterstützt. Als alternatives Datenaustauschformat wird im Zweifel Excel eingesetzt.

Da Versicherer und Makler Kunden- und Vertragsdaten Dritter miteinander austauschen, darf jeder Beteiligte nur die Daten und Dokumente erhalten, die er aufgrund einer aktiven, vertraglichen Kundenbeziehung bekommen darf. Um dies sicherzustellen, muss sich jeder Makler mit seinem Verwaltungssystem gegenüber jedem Versicherer individuell authentifizieren.

Die Extranets der Versicherer, derer sich die Makler bedienen können, setzen auch eine individuelle Authentifizierung voraus, mal als Username / Passwortkombination, mal über ein Zertifikat, mal über Dongles.

Die Folgen sind sowohl für Versicherungsmakler, als auch für Versicherer unzählige händische und papierbasierte Prozesse. Viele Daten zur Antrags- und Vertragsverwaltung werden doppelt erfasst. Hinzu kommen aufwändige interne Prozesse für die Verwaltung der individuellen Versichererzugänge. Dies alles ist zeitaufwändig und Zeit ist bekanntlich Geld.

Diese babylonische Sprachverwirrung aufzulösen und zukünftig eine vollelektronische, medienbruchfreie Kommunikation zu ermöglichen, haben sich der GDV und das Brancheninstitut für Prozessoptimierung (BiPRO e.V.) auf die Fahne geschrieben. Anders als beim GDV, in dem nur die Versicherer organisiert sind, arbeiten im BiPRO e.V. neben den Versicherern auch die Makler, Finanzvertriebe, Verwaltungsprogrammhersteller, IT Dienstleister und berufsständische Verbände gleichberechtigt und engagiert mit, so auch der VDVM.

Im BiPRO e.V. erarbeiten die Mitglieder einheitliche fachliche und technische Normen für die elektronische Übertragung von Daten und Dokumenten bidirektional vom Versicherer an den Makler und umgekehrt.

Seit 2014 kooperieren der GDV und der BiPRO e.V., um die Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft gemeinsam und gezielt zum Erfolg zu führen. Für diese Kooperation hat sich der VDVM immer stark gemacht.

2015 hat der GDV das Pilotprojekt MKK (Maklerkommunikation) unter Beteiligung von sieben Versicherern, 2 Maklerverwaltungsprogrammherstellern und 2 VDVM Maklern gestartet. 2016 wurde der Kreis erweitert. Aktuell beteiligen sich 15 Versicherer, 4 Maklerverwaltungsprogrammhersteller und drei VDVM Makler an dem Projekt.

Während der BiPRO e.V. die Normen erarbeitet und liefert, (die von einer stetig wachsenden Zahl an Versicherern und MVP Herstellern implementiert werden) stellt der GDV mit der Authentifizierungskomponente der TGIC (Trusted German Insurance Cloud) den zweiten wesentlichen Baustein zur Verfügung.

2. Anwendungsgebiete der digitalen Maklerkommunikation

Mit der Implementierung der BiPRO Normen empfängt das System des Versicherungsmaklers alle Dokumente und Daten zu seinen Kunden- und Vertragsbeständen, zum Stand der Schadenbearbeitung sowie Inkassodaten in Echtzeit.

Ein Vorteil: Der Makler muss sich gegenüber der TGIC nur einmal pro Tag authentifizieren und kann dann auf die Extranets und Services aller angeschlossenen Versicherer über sein Verwaltungsprogramm zugreifen.

Der Daten- und Dokumententransfer zwischen Makler und Versicherer findet nicht über die TGIC, sondern ausschließlich direkt zwischen den Systemen des Maklers und den Systemen des Versicherers statt.

3. Chancen und Risiken der Anwendung

Chancen:

Der automatisierte Abgleich der Bestandsdaten ist für Makler die wichtigste Funktion, da dies die größte Zeitersparnis und Arbeitserleichterung im Alltag mit sich bringt. Einsparungen von 20% sind hier möglich. Eine vollelektronische Verarbeitung der Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozesse hebt weitere Einsparpotenziale.

Durch eine zentrale Authentifizierung entfallen für die Makler die Verwaltung der individuellen Versichererzugänge und die teils umständlichen Authentifizierungsmechanismen. Der Nutzungsgrad der Extranets steigt, Informationen sind schneller verfügbar.

Ergebnis sind umfangreiche Effizienzgewinne bei allen Beteiligten, die letztlich den Versicherungskunden zugutekommen.

To Dos:

a) Anbindung an das GDV- Branchennetz

Zukünftig geplant ist die Anbindung der Versicherungsmakler an das GDV- Branchennetz, um künftig auch mit Sachverständigen, Anwälten, Werkstätten etc. digital aus dem MVP heraus kommunizieren zu können.

b) Mitspracherecht

Da die TGIC in der Verwaltung des GDV liegt, ist weiterhin zu klären, wie das Mitsprache- und Mitbestimmungsrecht aller am Prozess Beteiligten gewährleistet wird. Hierauf legt der VDVM großen Wert, hat die TGIC als einer von zwei Authentifizierungsanbietern nahezu Monopolstellung. Die Verbände befinden sich hierzu mit dem GDV in einem fruchtbaren Dialog.

c) Klärung der rechtlichen Rahmenbedingungen in der digitalen Welt

Und auch die rechtlichen Rahmenbedingungen müssen geklärt werden: Wann ist eine Willenserklärung zugegangen? Wann beginnen Fristen zu laufen? Was passiert bei Ausfall der technischen Systeme?

Und die Risiken?

Um schnell eine hohe Verbreitung zu erzielen, hatte der VDVM angeregt, Maklerverwaltungsprogramm-Anbieter in das MKK- Pilotprojekt mit einzubinden. Hierdurch wird die TGIC schneller große Verbreitung erlangen.

Maklerverwaltungsprogrammhersteller, die die Implementierung der Bipro- Normen und der TGIC Authentifizierung verschlafen, werden den Anschluss verpassen.

Makler, die sich nicht frühzeitig mit den neuen Möglichkeiten und den notwendigen prozessualen und technischen Anpassungen beschäftigen, werden unter Druck geraten.

Versicherer, die sich mit der Umstellung Zeit lassen, werden aufgrund der schlechteren Prozessunterstützung im Tagesgeschäft künftig weniger präferiert werden.

4. Mögliche Nebenwirkungen

Ohne eine Einbettung der digitalen Maklerkommunikation in die eigene Unternehmensstrategie, können die erzielbaren Skaleneffekte nicht erreicht werden. Hier gilt es, die Mitarbeiter "mitzunehmen" und aktuelle sowie zukünftige Prozesse immer wieder zu optimieren.

Ohne Investitionen in eine aktuelle IT Landschaft, in ein geeignetes Maklerverwaltungsprogramm, in Einführungsprojekte und die Schulung der Mitarbeiter, kann der Schritt in die digitale Maklerkommunikation viel Geld kosten oder ganz scheitern.

5. Vom Pilotprojekt zur Produktivitätsphase:

Ab dem 7. Oktober startet die Produktivphase der Maklerkommunikation 4.0. Die Ergebnisse und Erfahrungen aus dem Pilotbetrieb haben gezeigt, dass die Systeme erfolgreich einsetzbar sind.

Makler, Maklerverwaltungsprogrammhersteller und Versicherer können die BiPRO Standards und die Authentifizierung über die TGIC mit ihren Systemen aktiv nutzen. Sie sind aufgefordert, in die Maklerkommunikation 4.0 einzusteigen.

Dabei sollten Makler die angebotenen Informationsveranstaltungen nutzen und sich mit Maklerkollegen, ihren Versicherern und den MVP-Herstellern aktiv zu diesen Themen und den Möglichkeiten austauschen. Die berufsständischen Verbände, wie der VDVM bieten Informationen und erarbeiten gemeinsam mit dem GDV Handlungsempfehlungen.

6. Ausblick

Ein Wandel hin zum digitalisierten Maklerunternehmen bedarf einer Planung und Umsetzung mit ruhiger Hand, einer tiefen Verankerung in der strategischen Ausrichtung und der Mitnahme der an diesen Prozessen beteiligten Menschen.

In Zukunft wird mit Kunden und Versicherern ohne Medienbrüche und nahezu papierfrei kommuniziert. Hierfür werden leistungsstarke Softwarelösungen zur Verfügung stehen. Der Einsatz dieser Systeme sorgt für eine Effizienzsteigerung und für eine Entlastung des Innendienstes.

Im Bereich der digitalen Maklerkommunikation ist ein Schatz zu heben. Noch nie waren wir unserem Ziel so nahe.

Lübeck, 19.09.2016

Martens & Prahl GmbH & Co. KG

Holger Mardfeldt