

## Starten Versicherungsvertrieb und IT in den überfälligen Dialog?

**„Was würden IT und Vertrieb voneinander wollen, wenn sie sich intensiver mit dem Wollen und Können des Anderen auseinandersetzen würden?“ Unter diesem Motto stand die erste Konferenz der BISS GmbH, des Spezialisten für IT-Systeme für die Points of Sales and Service. Fast 50 Teilnehmer aus Versicherungs- und Beratungsunternehmen trafen sich am 15. März in Köln und waren anschließend vom Sinn eines Dialogs überzeugt**

Trends wie Mobile IT, Multi Device Management, IT Customerization und Multimedia machen die Aufgaben der IT im Vertriebsumfeld deutlich komplexer und anspruchsvoller. Gleichzeitig werden im Vertriebsalltag die Ressourcen knapper und die Notwendigkeit zur effizienten Marktbearbeitung immer deutlicher. In einer konstruktiven Zusammenarbeit und im Dialog zwischen IT und Vertrieb liegen noch ungenutzte Optimierungspotentiale, so Bernhard Schneider, Leiter Vertrieb und Marketing der BISS, als Motivation für die Veranstaltung, die zu einer dauerhaften Institution werden soll.

### **Vermittler als wirtschaftliche Problemfälle?**

Professor Matthias Beenken, FH Dortmund, zeigte in seinem Vortrag, wie notwendig die Effizienzsteigerung im Vermittlerbetrieb ist, denn deren wirtschaftliche Leistungsfähigkeit ist nach wie vor häufig auf Kleinunternehmerniveau. Investitionen in Professionalität sind so für viele Vermittler undurchführbar. Weitere Regulierungsansätze, Forderungen nach mehr Beratungsqualität bei gleichzeitiger Erosion der Provisionen erfordern von Vermittlern deutlich verbesserte Prozesse, um auf Dauer überlebensfähig zu sein oder zu werden.

### **Vertriebsstrukturen im Umbau**

Aus der Sicht des Managements im Versicherungsvertrieb stellen sich die heutigen Vertriebsstrukturen nicht weniger problematisch dar, wusste Frank Esselmann, Partner der MSR Consulting, aus seiner Beratungspraxis zu berichten: „Die Zeichen stehen auf Sturm!“. Nur die Unternehmen, die in der Lage sind, wertvolle Kunden zu identifizieren, zu entwickeln und zu binden, werden für sich und ihren Außendienst die Voraussetzung zu ertragsorientiertem Wachstum schaffen können. Rein quantitatives Wachstum könne sogar kontraproduktiv sein, besonders wenn es über den Prämien- und Provisionswettbewerb gesteuert wird. In jedem Fall wird die Versicherungswirtschaft um große Umbauten in ihren Vertrieben nicht umhin kommen.

### **Es gibt sie noch, die ungehobenen Optimierungspotentiale**

Welche Potentiale zu mobilisieren sind, wenn IT und Vertrieb konstruktiv zusammenarbeiten, zeigte Sonja Langner, Leiter IT-Systeme der VPV Versicherungen, in ihrem Praxisbeispiel der Integration eines Risikoprüfungstools in den Angebotsprozess. In nur gut sechs Monaten wurde eine verbindliche und fallabschließende Gesundheitsprüfung in der Berufsunfähigkeits- und der Vital-Rentenversicherung der VPV in das Agentursystem implementiert.

Durch dieses Expertensystem konnten die Kosten und Durchlaufzeiten der Gesundheitsprüfung erheblich reduziert werden. Die Transparenz und Akzeptanz bei Vermittlern wie Interessenten wurde durch auch für medizinische Laien nachvollziehbare Dialoge deutlich verbessert. Und nicht zuletzt schlägt sich die gestiegene Bereitschaft der Vermittler den wichtigen Vorsorgebaustein Berufsunfähigkeitsabsicherung anzusprechen, in einer signifikanten Umsatzsteigerung nieder. Frau Langner beeindruckte die Teilnehmer auch durch die offene Darstellung der Maßnahmen, die getroffen wurden, um Manipulationen zu verhindern. Aktuarielle Nachschärfungen der Annahmerichtlinien waren dagegen in den fast 2 Jahren des erfolgreichen Betriebs kaum notwendig.

### **Neue Vielfalt oder neue Komplexität am Point of sale?**

Der Kampf der Plattformen und Konzepte in der Mobil IT war die Metapher, die Jan Mazac, Gründer und Geschäftsführer der BISS, zur Charakterisierung der gegenwärtigen Situation nutzte. Wie in den Tagen der frühen PC-Ära, ist die Lage bei den mobilen Plattformlösungen unübersichtlich und der Ausgang des Kampfes kaum vorhersagbar. Eine Konsolidierung auf einer Plattform, wie seinerzeit Windows bei den PCs, ist im mobilen Umfeld eher unwahrscheinlich. Versicherungsunternehmen müssen auf absehbare Zeit daher mit der Vielfalt leben, ohne von den Kosten und der Komplexität aufgefressen zu werden. Fachliche Anforderungen analysieren, das inhaltlich Sinnvolle auf der geeigneten Plattform machen und die Stärken der jeweiligen Gerätekategorie nutzen, das sind seine Kernbotschaften für die mobile Vertriebs-IT der Versicherungsunternehmen.

### **Mut zur Innovation in der Praxis**

Von einem weiteren Praxisbeispiel nicht alltäglicher Innovationsbereitschaft konnte Peter Schill, Geschäftsführer der LSE Leading Security Experts, aus einem Projekt der Deutsche Ring - Gruppe berichten. Bereits 2008 hat sich der Deutsche Ring entschieden den Weg von der traditionellen, gemanagten Hard- und Softwareumgebung im Außendienst zu verlassen und eine virtualisierte Arbeitsumgebung für den Vertrieb zu schaffen. „Bring your own device“ im Außendienst ließ sich so kombinieren mit einer Kosten- und Komplexitätsreduktion bei höherer Sicherheit im Betrieb des Agentursystems.

### **Vielfalt beherrschen, Komplexität managen**

Anhand konkreter Beispiele zeigt Lothar von Kornatzki, Partner beim Münchner Virtualisierungsspezialisten noovic, Lösungen für die neuen Herausforderungen der IT im Versicherungsaußendienst. Für eine „bring your own device“-Strategie wurden Smartphones und Tablets in praxistaugliche Managementlösungen eingebunden. Dabei wurden Security-Anforderungen sichergestellt, devicespezifische Softwarekataloge aufgebaut, und sogar eine Fernwartung der mobilen Geräte durch den User Help Desk realisiert. Ein weiterer Schwerpunkt lag in der Reduzierung der Komplexität von Windows Anwendungen durch „Appisierung“. Aufwändiges und fehleranfälliges Installieren von Angebots- und Beratungssoftware wird hierbei ersetzt durch das einfache Kopieren einer App auf den Windows Rechner. Praktisch jeder Anwendungskontext kann so mittels Virtualisierung in eine App für Windows überführt werden. Demonstriert wurde dies am Beispiel der InterRisk Anwendungssoftware für Makler.

### **Unbedingt wiederholen!**

„Der Sinn und die zunehmende Notwendigkeit des Dialogs zwischen Vertrieb und IT wurde eindrucksvoll aufgezeigt.“ So das Fazit vieler Teilnehmer, die sich von der Idee und der Durchführung der Veranstaltung begeistert zeigten und für eine nächste Veranstaltung bereits Themenvorschläge machten. Die BISS GmbH sagte zu, den Erfolg der Konferenz mit der Organisation eines Termins im Frühjahr 2013 fortzusetzen.

Weitere Informationen zu dieser und zukünftigen Veranstaltungen finden Sie unter [www.biss-net.com](http://www.biss-net.com).

### **Pressekontakt:**

Bernhard Schneider  
- Leiter Vertrieb & Marketing -  
BISS Gesellschaft für Büroinformationssysteme mbH  
Marie - Curie - Str. 4  
D-26129 Oldenburg

Tel.: 0441 / 36 10 76 - 0

Fax: 0441 / 36 10 76 - 99

E-Mail: [bernhard.schneider@biss-net.com](mailto:bernhard.schneider@biss-net.com)

Webseite: [www.biss-net.com](http://www.biss-net.com)

### **Über BISS:**

Die BISS GmbH entwickelt seit über 20 Jahren – auf der Basis des multifunktionalen Software-Frameworks B-Wise – umfangreiche maßgeschneiderte Lösungen für die Points of Sales & Service von Versicherungsunternehmen und Finanzdienstleistern. Zum Leistungsspektrum gehören zudem Systemintegration und Beratung. Als Branchenspezialist bietet BISS einerseits die Sicherheit einer in der Praxis bewährten Software-Plattform und andererseits die Möglichkeit, Funktionalitäten, Prozesse und wichtige technische Eigenschaften genau auf die spezifischen Anforderungen abzustimmen.



EVOLUTIONÄRE IDEEN FÜR IHRE SOFTWARE