

Interview mit Michael Franke (Franke und Bornberg) und Marc Rindermann (AssFiNET)

Digitale Wertschöpfungskette beim Makler

Der Aufwand wird größer, die Rechtsunsicherheit nimmt zu und die Margen werden kleiner. Wer als Versicherungsmakler arbeiten will, muss sich an der Quadratur des Kreises versuchen. Einen neuen Weg bietet AssFiNET zusammen mit „Franke und Bornberg“. Der langjährige Spezialist für Verwaltungsprogramme im Maklerbüro und die auf Produktratings spezialisierten Versicherungsanalysten haben ihr Know-how mit DigiPro zur volldigitalen und haftungssicheren Bearbeitung des gesamten Vertragslebenszyklus verzahnt.

Herr Rindermann, wofür steht die Abkürzung DigiPro?

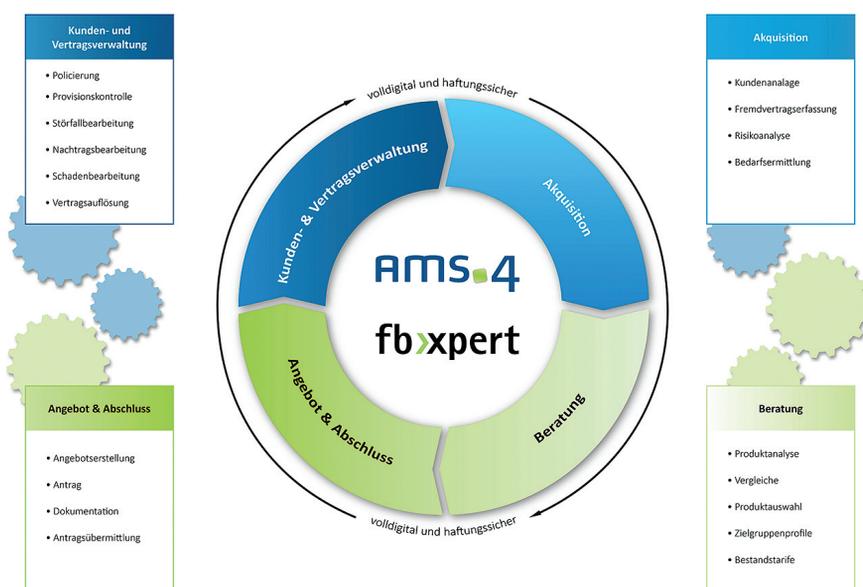
Marc Rindermann: DigiPro steht für „Digital Processing“ aller Arbeiten im Lebenszyklus eines Versicherungsvertrages im Vermittlerbüro. Mit DigiPro erfüllen wir Maklers Wunschtraum und bilden die komplette Wertschöpfungskette von der Beratung des Kunden über den Abschluss und die laufende Vertragsverwaltung bis zur möglichen Kündigung vollständig digital ab – ohne Medienbrüche und mit höchsten Standards in Sachen Haftungssicherheit. Über den kompletten Vertragslebenszyklus werden alle digitalen Nachrichten und Dokumente der Versicherer und aus den Programmen von Franke und Bornberg wie Angebote, Dokumentationen, Anträge, Policen und Störfallmeldungen automatisch dem korrekten Vertrag zugeordnet.

Was ist neu am DigiPro? Was muss der Makler an seiner Arbeitsweise ändern?

Marc Rindermann: Der Makler muss kaum etwas ändern, aber es werden lästige Arbeitsschritte wie das Übertragen, Ausfüllen und Ablegen minimiert. Er startet wie üblich in seinem AMS.4, ruft die Stammdaten des Kunden auf und erfasst dessen Wünsche und Vorgaben, zum Beispiel für eine neue Hausratversicherung. Diese Daten gehen an fb-xpert von Franke und Bornberg.

Michale Franke: Per Mausklick geht die Anfrage an unser Vergleichsprogramm. Vor dem Start der Analyse kann der Makler ergänzend wichtige Leistungsmerkmale oder spezielle Zielgruppenprofile auswählen. Unser Original-Angebotsrechner liefert sofort echte Prämien der Versicherer. Das Ergebnis der Analyse geht dann zusammen mit der Dokumentation zurück an AMS.4.

Marc Rindermann: Anschließend empfiehlt der Vermittler dem Kunden ein passendes Angebot, dieser stimmt zu und der Makler übermittelt den automatisch befüllten Antrag aus AMS.4 elektronisch an den Versicherer. Immer mehr Versicherer liefern die Policen über BiPRO-Services digital zurück. AMS.4 legt sie automatisch beim betreffenden Vertrag ab,



DigiPro, volldigital und haftungssicher durch AMS.4 und fbxpert.

trägt Versicherungsscheinnummer, Policierungsdatum und Prämie ein und berechnet die Courtage. Im weiteren Vertragsverlauf liefert der Versicherer die digitalen Informationen zu Störfällen, Nachträgen und Schäden. Durch die vom Versicherer mitgelieferte Vorgangsnummer, die AMS.4 bei der Erfassung des Kundenwunsches angelegt hat, erfolgt die automatische Zuordnung der Dokumente in AMS.4. Automatisch werden die vom Makler definierten weiteren Bearbeitungsprozesse im AMS.4 des Maklers angestoßen. DigiPro ermöglicht damit erstmals die vollständige medienbruchfreie und automatisierte Bearbeitung aller Geschäftsvorfälle bis zur etwaigen Auflösung eines Vertrags.

Welchen konkreten Nutzen hat der Makler von diesem Prozess in der Praxis?

Michael Franke: DigiPro ist nicht nur ein technisch führender Prozess, sondern auch fachlich besonders sicher. Franke und Bornberg steht für höchste Standards von Analysen und Vergleichen, denn wir bewerten alle Daten ausschließlich auf Basis der rechtsverbindlichen Versicherungsbedingungen und vergleichen keine unverbindlichen Leistungsaussagen der Versicherer.

Warum ist das für Makler wichtig?

Michale Franke: Der Gesetzgeber verpflichtet den Versicherungsvermittler in §§ 60 und

„Immer mehr Versicherer liefern die Policen über BiPRO-Services digital zurück. AMS.4 legt sie automatisch beim betreffenden Vertrag ab, trägt Versicherungsscheinnummer, Policierungsdatum und Prämie ein und berechnet die Courtage.“ **Marc Rindermann**

61 VVG dazu, den Kunden nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen und nach fachlichen Kriterien den Markt nach geeigneten Produkten zu selektieren. Seine Empfehlung muss er in Textform begründen. In der Praxis delegiert er diese Aufgabe oft an einen Dienstleister für Produktvergleiche. Fragt dieser Daten bei den Versicherern ab, statt die Bedingungen selbst zu analysieren, dann entsprechen die Ergebnisse der Vergleiche streng genommen nicht den Vorgaben des VVG. Franke und Bornberg gewinnen ihre Daten jedoch ausschließlich aus eigenen Analysen der Versicherungsbedingungen jedes einzelnen Tarifs und bieten so genau die Dienstleistung, die der Makler per Gesetz erbringen muss. Und in der Praxis machen wir das dem Vermittler besonders einfach: Ist er sich unsicher bei der Auswahl der Leistungsmerkmale, kann er in fb-xpert mit Zielgruppenprofilen arbeiten, bei denen die Mindeststandards an die Produktqualität gewährleistet sind. Denn ich will daran erinnern: Die Dokumentation der Beratung mit allen Kriterien und Leistungsmerkmalen kann den Makler nicht nur absichern. Sind ihm bei der Festlegung der Selektionskriterien Fehler unterlaufen, ist das mit allen möglichen Konsequenzen ebenso sauber dokumentiert.

Marc Rindermann: Die fachliche Sicherheit von DigiPro ist besonders wichtig, wenn größere Büros ihr margenschwaches Kompositgeschäft mit automatisierten Abläufen und professionellen Vergleichsprogrammen rentabler und rechtssicherer gestalten wollen. Die Programme von Franke und Bornberg eröffnen die Möglichkeit, den Workflow für die Massensparten über Voreinstellungen und Profile so zu gestalten, dass jeder Mitarbeiter eines Büros in der gleichen Beratungssituation mit wenig Aufwand zu den gleichen haftungssicheren Empfehlungen kommt. Mit AMS.4 lassen sich dazu für alle Mitarbeiter eines Büros klare Vorgaben für die automatisierte Bearbeitung typischer Geschäftsvorfälle einrichten.

Welcher Vermittler profitiert am meisten von DigiPro?



Marc Rindermann (AssFiNet) und Michael Franke (Franke und Bornberg).

Michael Franke: Durchgängig funktioniert er besonders gut in den Kompositparten.

Wie sieht es mit Kfz aus? AMS.4 kann wohl Daten mit Kfz-Vergleichsprogrammen austauschen. In der Branche munkelt man, dass aber auch Franke und Bornberg ebenfalls etwas planen?

Michael Franke: Viele fb-xpert-Anwender wünschen sich einen Kfz-Vergleich von Franke und Bornberg. Er würde DigiPro natürlich perfekt ergänzen. Wir haben deshalb einen Kfz-Vergleich in unserer gewohnten Qualität in der Umsetzung.

Und was muss der Vermittler für DigiPro investieren?

Marc Rindermann: DigiPro ist kein neues Produkt, sondern ein volldigitaler Prozess im perfekten Zusammenspiel zwischen AMS.4, fb-xpert und vielen Versicherern. Wer bereits mit AMS.4 und fb-xpert arbeitet, kann DigiPro ohne zusätzliche Kosten nutzen.

Michael Franke: AssFiNET und Franke und Bornberg verstehen DigiPro auch als Vervoll-

ständigung ihrer Angebotspalette. Wir werden unseren Kunden ohne AMS.4 besondere Angebote für das Maklerverwaltungsprogramm von AssFiNET unterbreiten und AssFiNET wird seinen Kunden fb-xpert und fb-tarif zu attraktiven Konditionen empfehlen.

Und wie reagieren die Versicherer auf Ihre Kooperation?

Marc Rindermann: Wir bekommen viel positives Feedback und die etablierten Maklerversicherer ziehen eigentlich alle mit. Denn auch sie stehen natürlich unter Kostendruck und wollen ihre Prozesse verschlanken. Als Gründungsmitglied der BiPRO-Initiative sind wir bei AssFiNET sehr stolz darauf, dass wir den Rahmen für den universellen Datenaustausch verschiedener Versicherer mit verschiedenen Maklerverwaltungsprogrammen maßgeblich mitgestalten. Für die Vermittler ist unsere volldigitale und haftungssichere Bearbeitung des Vertrages in seinem gesamten Lebenszyklus mit DigiPro aktuell sicher die fortschrittlichste Umsetzung der BiPRO-Standards mit dem höchsten Nutzwert für den Makler. ■