

Mehr Flexibilität beim Tele-Underwriting

**Top-10-Versicherer
in den USA**



Zusammenfassung

Die folgende Fallstudie schildert die Einführung einer Allfinanz-Neugeschäftslösung bei einer der 10 größten US-amerikanischen Versicherungsgruppen, deren Tochtergesellschaften sich auf Jahresrenten, offene Investmentfonds, Einzel- und Gruppenversicherungen, Berufsunfähigkeits- und Rentenversicherungen spezialisiert haben.

Als führendes Unternehmen im Lebensversicherungssektor suchte der Kunde nach einer innovativen Lösungsmöglichkeit für zwei drängende Probleme: Wie lässt sich die internetgestützte telefonische Abfrage von persönlichen Daten im Rahmen der Risikoprüfung erfolgreich umsetzen? Und was wird benötigt, um den Neugeschäftsprozess für die Callcenter des Unternehmens zu vereinfachen?

Nach gründlicher Marktrecherche und umfassender Angebotseinholung entschied sich der Versicherer für die Allfinanz New Business Processing-Lösung, um seine Risikoprüfung zu automatisieren und das Neukundengeschäft zu optimieren.

Hintergrund

Das Unternehmen stieß auf Allfinanz, als es nach einer Lösung suchte, mit der sich der Neugeschäftsprozess unter Einsatz der vorhandenen Callcenter vereinfachen lassen sollte. Dahinter stand der Wunsch, vorgegebene Geschäftsziele realisieren zu können, ohne dabei Einbußen bei der Produktqualität hinnehmen zu müssen. Konkret erhoffte sich der Versicherer Folgendes:

- **Direkte Verarbeitung von Versicherungsgeschäften über National Accounts und unabhängige Makler ohne aktive Beteiligung des Vertriebs**
- **Abschluss von Neugeschäften mit den vom Erzeuger über Producer Web, Fax, E-Mail oder Telefon bereitgestellten (mehr oder weniger umfangreichen) Informationen**
- **Bereitstellung flexibler und umfassender Statuskategorien für den gesamten Neugeschäftsprozess**
- **Beschleunigung der Antragsverarbeitung von der Einreichung bis zum Inkrafttreten einer neuen Police**
- **Verbesserung des Kundenservice, Erhöhung der Vertriebs-/Verkaufs- und Antragszahlen sowie Verringerung der Kosten pro Einheit**

Herausforderungen

Der Kunde stand vor zahlreichen Problemen; besondere Schwierigkeiten bereitete ein Prozess, der kaum skalierbar war, keine proaktiven Statusangaben ermöglichte, wie sie von den Erzeugern gewünscht wurden, und insgesamt schwierig zu verwalten war.

Die vorhandene Umgebung erforderte eine Vielzahl von manuellen, papiergestützten Arbeitsschritten, was sich in einem hohem Verwaltungs- und Zeitaufwand niederschlug und gleichzeitig die Kapazität für die Verarbeitung von Neugeschäften begrenzte.

Beeinträchtigt wurden die Abläufe auch durch die Fülle der involvierten Abteilungen und Personen, was zu häufigen Fehlern und einem noch höheren manuellen Arbeitsaufwand führte. Dazu kam, dass über das Producer Web kaum Statusinformationen bereitgestellt wurden. Unterm Strich wurde das Geschäftspotenzial der verschiedenen Absatzkanäle empfindlich geschmälert.

„Allfinanz hat sich enorm engagiert und gemeinsam mit uns hart daran gearbeitet, eine erfolgreiche Gesamtlösung zu realisieren. Nun verfügen wir über eine strategisch ausgelegte, skalierbare Plattform, mit der wir in einem lukrativen Geschäftssegment eine hervorragende Servicequalität zu niedrigen Kosten erzielen“.

- Amerikanischer Top-10-Lebensversicherer - CIO

Die Allfinanz New Business Processing-Lösung ist ein leistungsfähiges System für die Neugeschäftsverarbeitung und Risikoprüfung, das den Vertriebsprozess wirksam automatisiert, indem es Antragsdetails elektronisch erfasst und die Risikoprüfung automatisiert. Gleichzeitig werden alle Aspekte rund um Datenerfassung, Compliance, interne Genehmigung, Zusatzanforderungen, Dokumentation und Workflow, die für die erfolgreiche Durchführung des Neugeschäftsprozesses notwendig sind, zuverlässig beachtet.

Die Allfinanz New Business Processing-Lösung ermöglicht die konkurrenzlos schnelle und einfache Verarbeitung sämtlicher Versicherungs- und Anlageprodukte, zu denen Produkte mit fester Risikoübernahme wie Risikolebensversicherungen, lebenslange Todesfallversicherungen und Variable Universal Life (VUL)-Versicherungen gehören. Im Einzelnen profitiert das Unternehmen von den folgenden Leistungsmerkmalen des Allfinanz-Systems:

- **Mehr Flexibilität für die Erzeuger, indem Neuanträge auf unterschiedliche Art und Weise eingereicht werden können. Dabei kann zu jedem Zeitpunkt des Prozesses zwischen Producer Web, Fax, E-Mail und Telefon gewählt werden.**
- **Einreichung von Versicherungsanträgen in Kurzform, wobei der Erzeuger lediglich diejenigen Informationen weiterleitet, die der Callcenter-Mitarbeiter benötigt, um den Antragsteller zu dem von diesem gewünschten Zeitpunkt telefonisch zu kontaktieren und den Antrags- und Risikoprüfungsprozess abzuschließen.**
- **Weniger Bedarf an papiergestützten Unterlagen, da die meisten Falldaten in einem leicht zugänglichen elektronischen Format vorliegen. Dies reduziert die Anzahl der involvierten Personen, da viele zuvor manuell durchgeführte Arbeiten nun automatisch ablaufen.**
- **Höherer Durchsatz und bessere Falltransparenz über den gesamten Prozess hinweg, indem automatische Verwaltungsfunktionen genutzt werden.**
- **Weiterleitung von detaillierten, standardisierten Befragungsfalldateien an die Prüfabteilung, wodurch sich der manuelle Risikoprüfungsvorgang deutlich beschleunigen lässt.**

Nutzenrealisierung

Das gesamte Projekt nahm nur 15 Monate in Anspruch. Nach einer mehrtätigen Vor-Ort-Schulung war das Team des Kunden in der Lage, den neuen Geschäftsprozess mit den Allfinanz Designer Tools zu konfigurieren.

Diese Tools ermöglichen die Generierung und laufende Verwaltung von Callcenter-POS-Seiten, Befragungsabläufen, Antragsfragen und Regeln für die Risikoprüfung, Compliance-Regeln sowie Dokumentationsvorlagen, wobei all diese Elemente an verschiedenen Punkten vom System selbst erzeugt werden.

Das Ergebnis ist eine Tele-Underwriting-Lösung, bei der verschiedene Erzeuger ihre Anträge auf unterschiedliche Art und Weise einreichen können. Die eingereichten Anträge können im Callcenter des Kunden abgerufen werden, der Callcenter-Mitarbeiter kann den Antragsteller zu dem von diesem gewünschten Zeitpunkt anrufen und dessen persönliche Daten telefonisch abfragen, wobei die in dem System definierten und verwalteten Risikoprüfungsregeln zur Anwendung kommen. Darüber hinaus können Zusatzanforderungen festgelegt und detaillierte Fallstudien zur weiteren Verarbeitung an die Risikoprüfabteilung weitergeleitet werden.

Anträge lassen sich nun innerhalb weniger Tage verarbeiten, während die Verwaltungs- und Abwicklungskosten infolge der Prozessautomatisierung drastisch gesenkt werden konnten. Besonders zufrieden sind die Erzeuger damit, dass deutlich weniger Personen involviert und weniger Arbeitsschritte notwendig sind.