

## **Von A wie Antragsprüfung bis W wie Wirtschaftlichkeit der Prozesse**

**[Köln, 13. September 2012] In den Bereichen der Antrags- und Leistungsbearbeitung der Personenversicherung bestehen vielfältige Ansatzpunkte für die Ausschöpfung vorhandener Potenziale sowie für eine effiziente Gestaltung der Prozesse. Am 13. September 2012 fand dazu erstmalig in Kooperation zwischen der Vereinigung von Versicherungsmedizinern, Antrags- & Leistungsprüfern (VVAL e.V.) und den Versicherungsforen Leipzig die Fachtagung »Wirtschaftlichkeit der Prozesse in Antrag und Leistung« statt.**

Siebzig Fach- und Führungskräfte aus den Unternehmensbereichen Antrag, Underwriting und Leistung folgten der Einladung und trafen sich in Köln, um sich über Optimierungspotenziale der Antrags- und Leistungsprozesse zu informieren sowie über die Einbindung innovativer Methoden in den Bearbeitungsprozess zu diskutieren.

Den Auftakt der Veranstaltung bildete der Vortrag von Dr. Nicola-Alexander Sittaro, ärztlicher Direktor der E+S Rück, mit einer Ergebnispräsentation zur Analyse der Antragsprozessstruktur sowie zur Effizienz von Hausarztberichten. Deutlich wurde in seinem Vortrag, dass sich Einsparpotenziale vor allem durch den Einsatz von Point of Sale Systeme ableiten lassen. Die vollautomatische Antragsabwicklung am Point of Sale war ebenfalls Gegenstand des Vortrages von Prof. Dr. Jürgen Weyer, der besonders auf ein Context-sensitives Fragesystem als Herzstück des Risikoprüftools einging.

Die Antragsprüfung in der Personenversicherung unterliegt nicht nur der Beurteilung des gesundheitlichen Risikos, sondern auch der Bewertung des Zahlungsausfallrisikos. Auskunftsteien können über Zahlungsverhalten von Neukunden Auskunft geben und somit das Risiko minimieren. Die Unterschiede in Datenbestand und Qualität der verschiedenen Auskunftsteien sowie die wirtschaftlichen Folgen für den Versicherer beleuchteten Michael Kaut, Partner bei der Managementberatung Mücke, Sturm & Company und Dr. Marcus Siegl, Geschäftsführer der Deutschen Multiauskunftei, in ihrem Vortrag.

Die wachsende Bedeutung einer effektiven und effizienten Leistungsprüfung wurde im Vortrag von Kathrin Lang von der Swiss Re deutlich. Vor dem Hintergrund einer Vielzahl an Herausforderungen in der Leistungsprüfung können Schwachstellenanalysen und Soll-Prozess-Definitionen ebenso wie mehr Transparenz in der Bearbeitung oder alternative Regulierungsinstrumente den Leistungsprüfprozess optimieren. Das Thema Teleclaiming als Optimierungsansatz stellte Hedda Kristen von der Deutschen Rück im Detail vor. Dieser Ansatz bietet neben einer besseren Informationsgrundlage für die

Leistungsentscheidung vor allem eine Beschleunigung der Bearbeitungszeit sowie einen serviceorientierten Mehrwert für Versicherungsnehmer.

Neben den genannten Themen bildete das neue Hinweis- und Informationssystem (HIS) in der Lebensversicherung sowie ein kundenorientiertes Ratingmodell, welches Antrag und Leistung unter Verwendung von Kundenmeinung und Serviceaspekten bewertet, einen Schwerpunkt der Fachtagung.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass unter dem Gesichtspunkt der Wirtschaftlichkeit die Standardisierung und Automatisierung in der Prozessbearbeitung an Bedeutung gewinnen wird. Denn der Einsatz neuer innovativer Konzepte spart nicht nur Kosten, sondern erhöht auch die Bearbeitungsqualität. Damit lässt sich die Kundenzufriedenheit steigern und eine gute Marktposition sichern. Weitere Informationen zur Veranstaltung erhalten Sie unter [www.versicherungsforen.net/vval](http://www.versicherungsforen.net/vval)

### **Ihre Ansprechpartnerin**

Vicki Richter

**T** +49 (0)341 / 1 24 55 - 18

**E** [richter@versicherungsforen.net](mailto:richter@versicherungsforen.net)

**I** <http://www.versicherungsforen.net/>

### **Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Die Versicherungsforen Leipzig sind der neutrale Wissensdienstleister für die Assekuranz. Als Brücke zwischen Wissenschaft und Versicherungspraxis unterstützt das Unternehmen Fach- und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen beim Know-how-Aufbau und praxisorientiertem Erfahrungsaustausch. Nah an der Wissenschaft bietet es innovative, qualitativ hochwertige, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Dienstleistungen an. Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als neutraler Partner und bilden in einem ganzheitlichen Ansatz nahezu alle aktuellen und relevanten Themen der Branche ab.

#### **Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Querstraße 16 | 04103 Leipzig | **T** +49 (0)341 / 1 24 55 - 0 | **F** +49 (0)341 / 1 24 55 - 99 | **E** [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) | **I** [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)  
Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821  
Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27