

PRAXIS_EXPERTENSYSTEME

Sofortige Risikoprüfung am Point of Sale

VPV setzt Expertensystem von adesso ein

Die VPV hat die Berufsunfähigkeitsversicherung auf eine neue Basis gestellt: Mit einem Expertensystem wurde die Risikoprüfung automatisiert, so dass verbindliche Zusagen sofort am Point of Sale erfolgen können. Die in das Außendienstsystem integrierte Software wurde von IT-Dienstleister adesso innerhalb weniger Monate implementiert.

Die Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) gehört zu den grundlegenden Absicherungen gegen allgemeine Lebensrisiken; sie schützt Arbeitnehmer, die in Folge einer Krankheit oder eines Unfalls ihren Beruf nicht mehr oder nicht mehr vollständig ausüben können. So wichtig diese Versicherungsart ist, in der Praxis ist es oft nicht so einfach, eine adäquate Police zu erhalten. In der Regel sind bei einer BU besonders umfangreiche Prüfungen mit detailgenauen und fachspezifischen Gesundheitsfragen erforderlich. Dies hat nicht nur langwierige Abschlussprozesse zur Folge, insbesondere führen Vorerkrankungen und spezielle Risiken aus Beruf oder Freizeit mitunter dazu, dass die Policierung ganz abgelehnt wird, bestimmte Risiken ausgeschlossen werden oder die Versicherung durch entsprechende Risikoaufschläge für die Interessenten schließlich zu teuer wird. Diese Situation führt wiederum dazu, dass die BU auch für den Versicherungsvertrieb relativ uninteressant ist, weil die Produkte zwar in hohem Maße beratungsintensiv sind, der Abschluss und damit die Provision jedoch unsicher bleiben. Vor diesem Hintergrund hat die VPV (Vereinigte Postversicherungen), mittelständischer Versicherer aus Stuttgart, eine innovative Lösung entwickelt, die zum einen den Prozess von Prüfung und Zusage der Berufsunfähigkeitsversicherung neu strukturiert und zum

anderen mit der VPV Vital ein weiteres Produkt in diesen Prozess integriert, das eine Alternative zur BU darstellt. Die VPV Vital sichert die finanziellen Folgen von Unfällen und Krankheiten ab und kommt dann zum Tragen, wenn ein BU-Abschluss nicht möglich oder nicht gewünscht ist.

Automatisierte Lösung

Kern der Lösung ist eine Online-gestützte, automatisierte Gesundheitsprüfung, bei der alle Fragen zu Vorerkrankungen unmittelbar am PC des Versicherungsvertreters beziehungsweise -maklers erfasst werden, wobei gemeinsam mit dem Kunden leicht verständliche Fragen gestellt werden, die ohne medizinisches Fachwissen beantwortet werden können. Das System nimmt unmittelbar nach Eingabe der Antworten eine Bewertung vor, so dass Kunden und Vermittler sofort Auskunft darüber erhalten, ob und wie der Abschluss einer BU möglich ist. Sollten die Konditionen für den Kunden nicht interessant sein, so kann ihm noch während des selben Gesprächs als Alternative VPV Vital angeboten werden, wobei auch eine auf die jeweiligen Bedürfnisse zugeschnittene Kombination beider Versicherungen möglich ist. Die Sofortzusage, die Kunden und Vermittler von der VPV erhalten, ist für beide Alternativen verbindlich.

Transparenter Prozess

Durch die unmittelbare Prüfung am Point of Sale wird der gesamte Prozess für die Kunden und die Vermittler transparent. Das wochenlange Warten auf den Abschluss – mit oft nicht mehr nachvollziehbaren Änderungen oder Absagen – entfällt, die Kunden wissen sofort ob und wie sie versichert sind. Der gesamte



„Durch Optimierung der Prozesse und die flexibleren Beratungsmöglichkeiten ist auch die Attraktivität der klassischen BU wieder gestiegen, weil Kunden und Vermittler sofort reagieren können.“

Sonja Langner, Leiterin IT-Service der VPV

Vorgang, von der Erfassung der Daten bis zur Antwort der VPV, nimmt nicht mehr als etwa fünfzehn bis zwanzig Minuten in Anspruch. Die schnelle Antwort des Versicherers bietet den Vermittlern die Möglichkeit, die in Frage kommenden Alternativen gleich zu besprechen und entsprechende Abschlüsse schon im Erstgespräch mit dem Kunden zu tätigen. Der Erfolg des Projekts spricht für sich: „Es handelt sich nicht einfach um die Einführung eines neuen Produkts, sondern um eine ganz neue Vorgehensweise bei der Beratung“, erläutert Sonja Langner, Leiterin IT-Service der VPV. „Durch Optimierung der Prozesse und die flexibleren Beratungsmöglichkeiten ist auch die Attraktivität der klassischen BU wieder gestiegen, weil Kunden und Vermittler sofort reagieren können.“ Kernstück der Lösung, mit der die VPV ein echtes Alleinstellungsmerkmal im Markt positionieren konnte, ist sowohl für BU als auch für Vital die automatisierte Gesundheitsprüfung. Dieser liegt ein Expertensystem zu Grunde, das mittels eines hinterlegten Regelwerks die individuellen Angaben überprüft, anschließend ohne weitere manuelle Arbeitsschritte die jeweiligen Risiken bewertet und schließlich die Entscheidung über die Policierung der Versicherung fällt. Die Idee zu diesem neuen Konzept entstand bei der VPV im Herbst 2009 als Reaktion auf die Situation bei der BU. In der Sondierung des Markts für Risikoanalyse stieß das Unternehmen auf eine IT-Lösung des IT-Dienstleisters adesso AG. „Die Produktphilosophie, die adesso hier zugrunde gelegt hat, entsprach weitgehend unseren Vorstellungen“, erklärt Langner. „Hier konnte man mit wenigen Fragen und hoher Qualität schnell zu einer klaren Risikoabschätzung kommen. Wichtig war für uns außerdem, dass in dieser Lösung verständliche, zielgruppenorientierte Formulierungen schon implementiert waren, denn wir wollten den Prozess gerade für Nicht-Fachleute transparent gestalten.“

Kurzfristige Realisierung

Die Realisierung des Projekts wurde zum 1.1.2010 gestartet. Das neue Vital-Produkt mit Risikoprüfung wurde von adesso bereits vorkonfiguriert. Da der automatisierte Sofort-Check auch auf die BU angewandt werden sollte, bestand eine wesentliche Aufgabe zunächst darin, die adesso-Lösung auf die BU zu erweitern. Dabei ging es primär darum, die besonderen Einschätzungen, beispielsweise für Vorerkrankungen, im Expertensystem zu hinterlegen. In diesen Einschätzungen unterscheiden sich BU und VPV Vital, so dass im System beide Prozesszweige parallel abgedeckt werden mussten. Gesteuert wird das Regelwerk durch ein Netz von Parametern, das die VPV gemäß ihrer Geschäftspolitik und aktueller Entwicklung verändern kann. Solche Änderungen oder auch Erweiterungen um neue Risiken nimmt die VPV jedoch nicht selbst vor, damit beauftragt sie den IT-Dienstleister adesso, dem damit die technische Betreuung des Systems obliegt. Die Implementierung der VPV-spezifischen Annahmepolitik für BU und Vital sowie das Feintuning der Lösung wurde in der ersten Projektphase von der VPV gemeinsam mit adesso vorgenommen. Nach der Befüllung des Systems mit den Parametern wurden alle verwendeten medizinischen Einschätzungen einer ausführlichen Überprüfung durch die internen Risikoprüfer und den Aktuar

VPV – das Unternehmen

Die VPV wurde 1827 als Sterbekasse für die alte Post/Telekom gegründet. Über mehrere Fusionen entstand die heutige Vereinigte Postversicherung VVaG (VPV) mit Hauptsitzen in Stuttgart und Köln. Die VPV ist als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit organisiert. Unterhalb der Holding betreiben die Lebensversicherungs-AG und die VPV Allgemeine das aktive Geschäft. Ein Großteil der Bestandskunden stammt noch aus dem Post/Telekombereich. Im Innendienst sind rund 500 und im Außendienst über 700 Mitarbeiter tätig. Sie werden bundesweit durch 3.000 nebenberuflich tätige Vermittler unterstützt. Mit einer Bilanzsumme von über 8 Mrd. EUR gehört die VPV heute zu den mittelgroßen Versicherungsunternehmen Deutschlands.

Kontakt:

Sonja Langner
Leiterin IT-Service
Mittlerer Pfad 19
70499 Stuttgart
Telefon: 0711 – 1391 – 7350
E-Mail: sonja.langner@vpv.de

unterzogen. Da das Risikotool in die Beratungsprozesse des Vertriebs zu integrieren war, mussten entsprechende neue Dokumente und digitale Anträge erstellt und eingefügt und auch die dazugehörigen Anpassungen der Bedienoberfläche vorgenommen werden. Dabei wurden von VPV und adesso Schnittstellen zwischen dem Risikoprüfungstool und der Software für die Außendienststeuerung, dem Point-of-Sales-and-Service-System VIP (VPV Internet Platform), das die Verbindung zu den jeweiligen Kundendaten herstellt, erstellt. Für die Anpassung der Schnittstellen seitens des Risikoprüfungstools sorgte wieder adesso, für die Anpassung seitens der Außendienst-Applikation deren Hersteller BISS. Über das Außendienstprogramm ist die Lösung auch mit dem internen Bestandsführungssystem der VPV verbunden. Nach einer ausführlichen Testphase konnte die Lösung für die Risikoprüfung am Point of Sale zum 15. Juli 2010 in den produktiven Betrieb gehen. Der Gesamtaufwand für Fachkonzept und Tests seitens VPV lag bei etwa 200 Personentagen. „Wir hatten einen sehr anspruchsvollen Zeitplan aufgestellt, den wir auf Grund der sehr guten Zusammenarbeit mit adesso problemlos einhalten konnten“, sagt Langner. „Uns kam es darauf an, kein Quick-and-Dirty-Produkt, sondern eine qualitativ hochwertige Lösung zu erhalten. Auf diese Weise konnten wir einen hohen Mehrwert für unseren Vertrieb und für unsere Kunden realisieren.“

Autor:

Dr. Rainer Doh

Redakteur, München