

Bipro-Blitz könnte Vertriebslandschaft verändern

Hannes Heilenkötter, Geschäftsführer der Dionera GmbH, IT-Tochter des Maklerpools Blau Direkt

Spätestens mit dem Erscheinen der App „Simplr“, die Privatkunden das Management ihrer Versicherungen ermöglicht und dabei den individuellen Versicherungsvermittler integriert, hat das Berliner Softwarehaus Dionera bundesweit Aufmerksamkeit unter Pools und Vertrieben erzeugt. Jetzt schicken wir uns an, mit dem Projekt „Bipro-Blitz“ die Verwaltung der Kundendaten durch Digitalisierung sehr schnell und sicher zu bewerkstelligen.

Wir sind aus dem Maklerpool Blau Direkt ausgegründet worden, weil wir branchenweit agieren wollten. Seit Jahren nutzen Vertriebe, Maklerpools und Versicherer unser Verwaltungsprogramm, das auf die jeweiligen Wünsche des Kunden individuell angepasst wird. So waren wir auch für das Verwaltungssystem verantwortlich, dem Blau Direkt sein Image als Technologie-Marktführer verdankt (früherer Name: Ameise). Es folgte die sehr erfolgreiche Kunden-App „Simplr“.

Von unserer Mutter emanzipieren wir uns als reine Software-schmiede seit einiger Zeit. So rüsten wir seit längerem zahlreiche Pools und Vertriebe auch mit Vergleichsrechnern aus. Die neueste Kreation heißt „Bipro-Blitz“ und will die Verwaltung aller maßgeblichen Kundendaten durch Prozessoptimierung beschleunigen. Dies erfolgt auf Basis technischer Standards, die die Brancheninitiative Prozessoptimierung (Bipro) entwickelt hat, um die IT-Infrastruktur und Kommunikation zwischen Versicherern, Vertrieben und Dienstleistern zu vereinfachen. Der Bipro-Blitz hat das Zeug dazu, den Markt kräftig umzukrempeln. Dies hat zwei Gründe: Man kann den Verwaltungsaufwand für die Bestände spürbar senken und Digitalisierung effizient umsetzen.

Das Grundproblem jedes Einzelmaklers und jedes Vertriebsvorstands liegt in der Rentabilität von Beständen. Im Versicherungsbereich wird sie hauptsächlich vom Pflege- und Verwaltungsaufwand eines Vertrages bestimmt. Praktisch wird das Problem bislang fast immer durch erhöhten Personaleinsatz gelöst. Das ist schon aus Kostengründen keine gute Lösung, aber das Unternehmen beraubt sich angesichts der Verknappung von Arbeitskräften auch der Skalierbarkeit des eigenen Geschäftsmodells. Ohne neues Personal schien bislang kein Wachstum möglich zu sein. Hier kann nur Digitalisierung den Durchbruch bringen.

Die automatische Verarbeitung von Dokumenten bleibt bei vielen Maklerpools und Vertrieben ein Traum. Der endet in der Realität zumeist, wenn Dokumente weiterhin manuell gescannt – oder schlimmer noch – aus irgendwelchen Versichererportalen und Extranets heruntergeladen werden müssen.

Wo der Bipro-Blitz ansetzt

An dieser Stelle setzt unser neuer „Bipro-Blitz“ an. Mittlerweile werden die Bipro-Normen immer häufiger mit konkreten Schnittstellen durch Versicherer unterstützt, doch nur sehr langsam wirkt sich das im Vertrieb aus. Die meisten Softwarehäuser wollen Bipro als eigenes Geschäftsmodell umsetzen, so unsere Beobachtung. Die Integration ist jedoch teuer. Der Einzelmakler kann den Aufwand gar nicht bezahlen. Deswegen versuchen einige Hersteller von Maklerverwaltungsprogrammen, sich ihren Aufwand von den Versicherern vergüten zu lassen. Die eigenen Kunden dienen dabei als Faustpfand. So kommt die Nutzung aber nicht recht voran, was wiederum die Investitionsbereitschaft der

Versicherer hemmt. Dionera hat die Integration modernster Technologie in die Bestandsverwaltung hingegen bereits weitestgehend abgeschlossen. Unsere Großkunden haben die Investitionen bereits finanziert, um dringend gewünschte Personalkostenersparnisse zu erreichen. Zurzeit können wir auf 78 angeschlossene Versicherer verweisen, mit denen die Dokumentenlieferung bereits vollautomatisiert abläuft. Kein anderes Softwarehaus ist derzeit vergleichbar weit in der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie.

Dank Bipro-Blitz gelangen die Dokumente unmittelbar nach Erstellung durch den Versicherer in das jeweilige

Verwaltungssystem. Mitarbeiter und Vermittler müssen sich nicht mehr in die verschiedenen Portale der Versicherer einloggen und nachsehen, ob Dokumente verfügbar sind, um diese dann manuell zu hinterlegen. Der Scanner gehört der Vergangenheit an.

Oft ist es in der Praxis doch noch so, dass ein Kunde eine Rückfrage zu einem Nachtrag seiner Police hat, doch sein Vermittler weiß noch nicht einmal von diesem Nachtrag. Bislang musste der Vermittler auf harte Nachfrage des Kunden – peinlich berührt – eingestehen, keine Ahnung zu haben. Denn er erhält vom Versicherer per „Schneckenpost“ seine Kopie allenfalls drei Tage später. Das ist im Jahre 2016 technisch echt kein Ruhmesblatt.



„Man kann den Verwaltungsaufwand für die Bestände durch Digitalisierung spürbar senken.“

Hannes Heilenkötter, Dionera GmbH

Mit dem Bipro-Blitz gewinnt der Vertrieb die Informationshoheit über seinen Kunden zurück. Künftig wird der Vermittler genauso schnell informiert wie der Innendienst des Versicherers. Viele Makler werden von der Wirkung auf den Vertrieb überrascht sein und zumindest innerlich aufatmen.

Makler können aufatmen

Vorstände von Pools und Vertrieben identifizieren eine Kostenersparnis als den Hauptnutzen. Wir sehen das eigentliche „Killer-Feature“ in der Auswirkung für den Endkunden. Der Bipro-Blitz wirkt so richtig, wenn der Informationsvorsprung des Vermittlers

an den Kunden transportiert wird. So sind Push-Mitteilungen per Smartphone möglich, wie man sie von „Simplr“ schon kennt.

In Kürze beginnen Maklerpools wie Blau Direkt damit, Kunden im Auftrag ihrer Makler über Policen, Nachträge und Beitragsrechnungen zu informieren. Bevor das Dokument bei der Gesellschaft überhaupt die Poststraße verlassen hat, summt beim Kunden bereits das Handy: Er erhält Nachricht von seinem Makler. Der Kunde kann das Dokument mit nur einem Klick aufrufen. Spätestens dann weiß er, warum er all seine Policen am besten bei seinem unabhängigen Vermittler lässt. Hat der Kunde das einmal gesehen, wechselt er so schnell nicht mehr den Makler.