

Die Online-Beratung kommt voran

Nutzbarkeit von Rechenmodulen für den Makler-Vertrieb

Die übliche Angebotssoftware, mit denen Makler oder der angestellte Außendienst heute tarifieren, ist für die Anwender fast immer recht kompliziert zu bedienen. Oft stellt die Software auch eine erhebliche Hemmschwelle für die Anwender dar, die nicht tagtäglich mit Computern zu tun haben. Das macht es den Versicherungsgesellschaften nicht leicht, ihren Maklern eine optimale Software anzubieten. „Optimal“ ist dabei unterschiedlich definierbar. So soll eine Software natürlich kosteneffizient erstellbar sein, gleichzeitig jedoch ein solch hohes Maß an Benutzbarkeit (*usability*) bieten, dass die sehr heterogene Maklerschaft die Software mehrheitlich, ohne größeren Aufwand und mit dem entsprechenden Nutzen für sich einsetzen kann.

Oft ist die Angebotssoftware, die Versicherungsunternehmen ihren Maklern zur Verfügung stellen, das Ergebnis eines langen Prozesses. Die Programme sind wie die Produkte teilweise historisch gewachsen und werden immer komplizierter. Im Zuge der stetig steigenden Nutzung des Internet durch die Versicherungsunternehmen gibt es darüber hinaus neben lokalen Offline-Versionen einer Software heute oft online angebotene Module unterschiedlichen Umfangs.

Unterschieden werden müssen daher prinzipiell zwei verschiedene Wege der Nutzung von Angebotssoftware:

- Die Nutzung als auf dem lokalen PC installiertes (Offline-)Angebotsprogramm
- Die Nutzung als Online-Tarifierung in den Extranets der Versicherungsgesellschaften.

In der Regel werden die meisten Vermittler die lokalen Versionen der Angebotssoftware für ihre tägliche Arbeit nutzen. Bisher bieten nur einige wenige Versicherungsgesellschaften auch den Online-Weg an, dann oft auch nur für einige wenige Tarife und nicht für die gesamte Produktpalette.

Zusammen genommen macht dies den Maklern das Leben nicht einfacher. Hier ist für die Versicherer Handlungsbedarf gegeben, denn zumindest die Handhabbarkeit der Software wäre auch kurzfristig oft gut verbesserbar.

Losungen

Für Lösungsansätze gibt es verschiedene Herangehensweisen. Zunächst soll eine Angebotssoftware ja auch aus betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten heraus effizient sein. Für das Versicherungsunternehmen ist dies sicherlich einer der relevanten Aspekte. Für den Makler ist jedoch viel wichtiger, dass die Angebotssoftware einfach und ohne große Umstände zu handhaben ist. Im Folgenden werden deshalb vier Aspekte erläutert, deren Beachtung helfen kann, Makler-Angebotssoftware zu optimieren:

- Eine gemeinsame Code-Base für Online-Version und Offline-Version
- intuitiv verständliche Eingabeformulare
- Das Farbleitsystem
- Die Eingabe-Ausgabe-Synchronität.

Änderungen sollten leicht machbar sein

Wichtiger Grundgedanke bei Überlegungen zur Optimierung von Makler-Angebotssoftware sollte sein, in der späteren „Betriebsphase“ der Software leicht Änderungen vornehmen zu können - und dies möglichst gleichzeitig in allen vorhandenen Versionen (also der Online-Version im Web und der Stand-Alone-Version, die offline auf dem Makler-PC installiert ist). Eine gemeinsame Code-Base wesentlicher Teile (zum Beispiel des Rechenkerns) beider Versionen ist daher ein wichtiger Schritt. Die Vorteile hierfür liegen auf der Hand: Einerseits sind Änderungen am Rechenkern mit minimalem Grenzaufwand sowohl in der Online- als auch in der Offline-Version nutzbar, zum anderen hat man so eine wesentliche Basis für eine weiter gehende Vereinheitlichung der Software geschaffen. Dies ist zum Beispiel eine Vereinheitlichung beider Versionen im GUI, also der grafischen Benutzeroberfläche. Das heißt nicht weniger als dass diesem Gedanken folgend die Eingabemasken für die tarifierungsrelevanten Merkmale eines beliebigen Versicherungsprodukts zwischen der Offline-Version auf dem PC des Maklers und der Online-Version im Extranet des Versicherungsunternehmens kaum Unterschiede aufweisen und im Wesentlichen gleich sind. Für den Makler bietet dies eine ganze Reihe von Vorteilen. So ist es für ihn zunächst unerheblich, welche Version er nutzt – beide Versionen sind identisch und auf identische Weise benutzbar. Zum anderen muss er sich nicht die Anwendung von zwei unterschiedlichen Programmen aneignen, sondern beherrscht die Web-Version „automatisch“ mit, sobald er die PC-Version sicher handhaben kann – und umgekehrt. Der Makler schont also

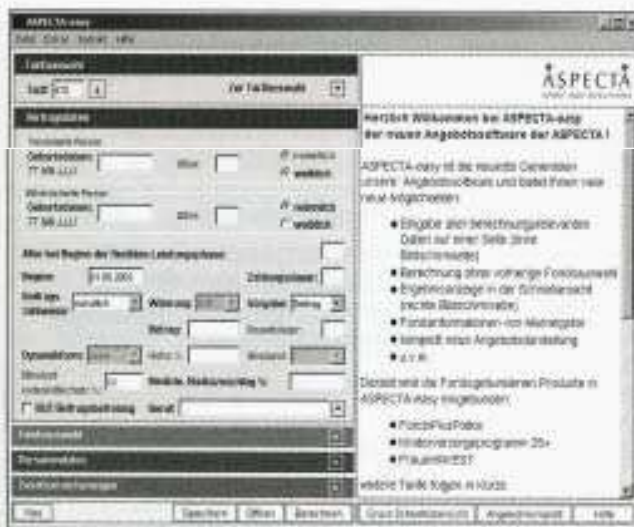


Abbildung 1 „Aspecta-easy“ PC-Version – Man sieht deutlich die Schnellübersicht der Maklersoftware (rechte Spalte). Hier hat der Makler sowohl die Eingabesituation als auch die relevanten Ergebnisse auf einen Blick zusammengefasst.

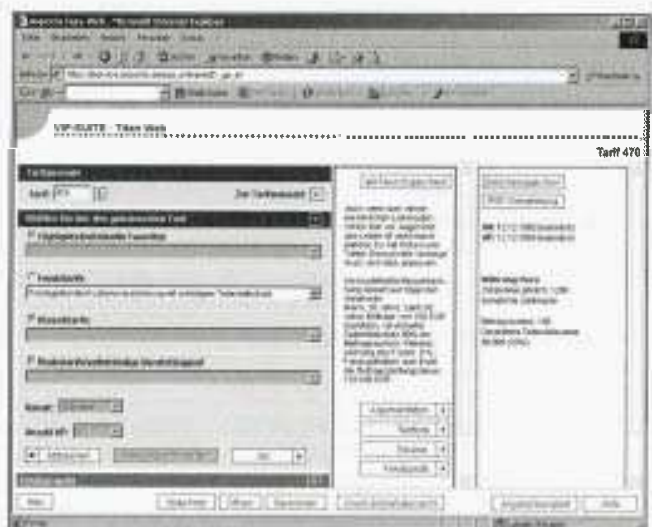


Abbildung 2 „Aspecta-easy“ Web-Version – Die Webversion enthält additional zur PC-Version eine dritte Spalte, die dem Makler besondere Mehrwerte zum gewählten Tarif anbietet. Darüber hinaus sind in der PC-Version und in der Webversion die Eingabemasken und die Handhabung identisch.

get und Nervenkostüm. Dies ist auch aus betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten für das Versicherungsunternehmen interessant, da sich so die Zahl der **Supportanrufe** im Call-Center reduzieren und damit ein großer Kostenfaktor in den Griff bekommen lässt. Wichtige Kontaktzeit mit den einzelnen Maklern wird wieder frei für andere wichtige Faktoren der Maklerbindung.

Oft kommunizierter Anspruch an eine **Makler-Software** ist der Satz „Die Software muss so gut sein, dass sie sich selbst erklärt und keine große Hilfe benötigt wird“. Ein Satz, der viel Wahrheit birgt. Häufig, ist jedoch das Gegenteil der Fall. Gerade bei recht komplizierten Erfassungsmasken wie in der Lebensversicherung, die etwa im Vergleich zu Erfassungsmasken für eine **Wohngebäudeversicherung** deutlich **umfang- und facettenreicher** sind, kann man bei vielen **Maklerprogrammen** nicht von intuitiver Selbsterklärung der Software reden. Durch die Vielzahl der tarifrelevanten Eingabesituationen (Fondsauswahlen bei **fonds-gestützten Lebensversicherungen**, **Zusatzversicherungen**, **Berufsauswahlen**, etc.) ist es hier eine enorme Herausforderung, wirklich intuitiv verständliche Eingabemasken zu entwickeln.

zeigen. Die Schnellübersicht kann dann ebenfalls wichtige **Schlüsseldaten** des VN enthalten. So kann der Makler mit der Software „spielen“ und zu jeder Eingabe die direkten Auswirkungen sehen, er kann beispielsweise schnell und unkompliziert die Versicherungssummen für verschiedene **Monatsbeiträge** ermitteln usw. Auf diese Weise ist eine Vorbereitung auf mögliche Wendungen in einem **Kundentermin** besser und effizienter möglich und darüber hinaus die Software im **Kundengespräch** selbst flexibler und besser nutzbar.

Fazit

Die Optimierung von Makler-Angebotsprogrammen in Richtung zu mehr intuitiver Benutzbarkeit wäre ein sinnvoller Schritt für jedes Versicherungsunternehmen, wird jedoch aufgrund vorhandener Sachzwänge häufig unterlassen. Trotzdem zeigen einige Unternehmen, dass es durchaus möglich ist, auch auf Basis historisch gewachsener Systeme einen innovativen Ansatz zur breiten Unterstützung des Maklers zu realisieren.

Jan Vorwerk, team in medias GmbH, Aachen

Benchmark-Studie „Stornoreduktion“

*Befragung unter Top-Erscheidern
der Assekuranz 2003*

Die Beratungstima MSR Consulting Group, Köln, führt bis zum 13. Juni 2003 in Kooperation mit der Versicherungswirtschaft eine Befragung zur augenblicklichen Situation der Stornobekämpfung durch, um die ausgesprochen dürftige Datenlage zu dem hochaktuellen Thema zu verbessern. Durch diese Erhebung, die als Benchmark-Studie konzipiert ist, würde die eigene Situation des Unternehmens erfasst und mit der anderer Unternehmen vergleichbar gemacht. So können strategische Überlegungen zur Ertragsverbesserung durch Stornoreduktion auf eine empirisch gesicherte Grundlage gestellt werden. Wenn Sie für ihr Versicherungsunternehmen an der Studie teilnehmen möchten, können Sie den Fragebogen per E-Mail unter StorNO@MSR.de anfordern.

Über die Ergebnisse der Studie wird nach Auswertung in der Versicherungswirtschaft berichtet.