

Versicherungsforen-Themendossier



Nr. 12/2016 | 30. Juni 2016

Aktuelle Entwicklungen in der Versicherungswirtschaft, 2. Quartal 2016

Auszug: » Digitalisierung bedeutet mehr als die Ablösung von der Papierpost«
von Ben Lindner, iteratec GmbH

Digitalisierung bedeutet mehr als die Ablösung von der Papierpost

Die Digitalisierung setzt die Versicherungsbranche unter Druck. Aktuelle Herausforderungen betreffen vor allem die BiPRO-Norm 430. Ein Dokument einzuscannen und das PDF mit XML-Zuordnungsdaten bereitzustellen, ist aber keine Digitalisierung. Dieses Vorhaben ist wichtig und richtig, gleichzeitig ist es nur ein weiterer Schritt hin zum prozessorientierten Denken und Handeln. Denn das ist die Kernbotschaft der digitalen Transformation: Systeme müssen unternehmens- und prozessübergreifend miteinander arbeiten. Versicherer, die sich diesen Herausforderungen nicht stellen, werden den Anschluss verpassen.

Digitalisierung ist das Reizwort des Jahres in der Versicherungsbranche: Jeder spricht davon, aber was bedeutet es genau? Es geht nicht mehr nur um den Abbau von Medienbrüchen innerhalb des eigenen Hauses. Vielmehr beeinflusst die Digitalisierung die gesamte Prozesskette vom Kunden über den Point-of-Sale, die Vertriebsunterstützung für die Geschäftspartner, automatisierte Prozesse der Eingangsschnittstellen bis hin zu den Ausgangsschnittstellen. In den Versicherungsunternehmen ist der Abbau von Medienbrüchen und die Prozessautomatisierung seit Jahren ein Thema. Jetzt dringt dieser Prozess auch nach außen in den Markt, insbesondere wenn es um Vertriebspartner geht. Es gilt, normierte und standardisierte Prozesse und Schnittstellen in der Kommunikation zwischen Versicherer und Vertriebspartner zu nutzen, um der Wettbewerbsintensivierung durch die Digitalisierung begegnen zu können. Das gilt beispielsweise für die Automatisierung und Digitalisierung der Maklerpost sowie für die digitale Bereitstellung bzw. den automatisierten Abgleich von Bestandsdaten.

Vertriebspartner erwarten heutzutage, Bestandsdaten und Dokumente digital und flächendeckend von den Versicherungsunternehmen in ihre Maklerverwaltungsprogramme geliefert zu bekommen. Das ist allerdings nur wirklich nützlich, wenn alle Versicherer ihre Daten und Dokumente in einem einheitlichen Format bereitstellen und die Geschäftsvorfälle – soweit möglich – adäquat kategorisiert sind. Denn es geht nicht darum, dem Vermittler einen digitalen Postsack vor die

Tür zu stellen. Alle zentralen fachlichen Schlüsselinformationen müssen vorhanden sein, erst dann ist ein vollständig papierloses Arbeiten möglich. Ein Vertriebspartner eines Versicherungsunternehmens, das wir betreuen, hat monatlich mit fast einer halben Millionen Seiten Papier zu kämpfen, das gesichtet, kategorisiert und eingescannt werden muss. Aber auch die Dokumente, die elektronisch per Mail verschickt oder in Portalen der Versicherungsnehmer zum Download angeboten werden, müssen manuell zugeordnet und weitergeleitet werden. Dank der Digitalisierungsoffensive der BiPRO wird aber die Automatisierung zurzeit gezielt branchenweit vorangetrieben.

Gemäß der BiPRO-Norm 430 sollen Dokumente als Geschäftsvorfall-Transfer-Objekte bereitgestellt werden. Die Transferobjekte enthalten dabei nicht nur das PDF, sondern auch ein normiertes XML-Dokument. Erst dank dieser normierten Prozessschnittstelle können Maklerverwaltungsprogramme beim Vermittler automatisiert alle neuen Geschäftsvorfälle versicherungsübergreifend abholen. Versicherer, die der BiPRO-Norm 430 jetzt nicht gerecht werden, werden künftig den Anschluss verlieren.

InsurTechs erfahren durch die klassischen Vertriebspartner viel zum Teil berechtigte Kritik. Das schmälert aber nicht die Gefahr, die sie darstellen. Die Vertriebspartner haben daher ein besonderes Interesse an adäquaten Lösungen für die digitalen Herausforderungen. Die Ablösung von Papierpost und PDF-Downloads ist aber nur der erste kleine Schritt auf dem langen Weg der digitalen Transformation. Denn jetzt müssen die Versicherer prozessorientiert fit werden.

Zurzeit sind die Backend-Systeme und die Output-Management-Systeme bei Versicherern immer noch zu dokumentenlastig. Jeder Geschäftsvorfall erzeugt einen Brief und die verschiedenen Verwaltungssysteme erzeugen wiederum eigene Dokumente. Den Kunden und Vertriebspartner interessieren aber nur möglichst normierte Prozessschnittstellen und Datenobjekte. Sie möchten einen Geschäftsvorgang über verschiedene digitale Eingangskanäle anstoßen und

über den gleichen oder einen anderen Kanal ein Ergebnis dieses Prozesses erhalten. Erst wenn sich beispielsweise die Vertragshistorie aus normierten XML-Daten wie eine Chronik lesen lässt, ohne jedes PDF einzeln öffnen zu müssen, ist ein Durchbruch in der unternehmensübergreifenden Prozesskommunikation erreicht.

Schon sehr bald müssen sich die Versicherer vom dokumentorientierten Denken verabschieden und gesamthaft in Prozessen, Prozess-Schnittstellen (APIs) und normierten Geschäftsobjekten denken. Wie ein Geschäftsvorfall dargestellt wird, sollte zukünftig keine Aufgabe der Versicherer mehr sein. Schön gerenderte PDF-Dokumente interessieren nicht mehr, sondern digitale Daten, die automatisiert verarbeitet, interpretiert und in verschiedenen Medien dargestellt werden können. Nur die Versicherer, die das erkennen und einen Kulturwandel mitmachen, werden die Herausforderungen der Digitalisierung als Chancen nutzen können.

Die iteratec GmbH unterstützt Versicherer bei der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse und begleitet zurzeit zwei Versicherer bei der Umsetzung der BiPRO-Norm 430.

AUTOR



Ben Lindner
Projektmanager
iteratec GmbH



iteratec

