



[illegible]

mationen lassen sich heute nur manuell aus den Extranets der Versicherer abrufen und werden dann manuell in das Maklerverwaltungsprogramm übertragen. Das ist insgesamt ein zu aufwendiger und vor allem fehleranfälliger Prozess. „Die Übermittlung von Daten und Dokumenten an den Vertriebspartner muss in der Zukunft deutlich effizienter erfolgen“, bewertet Eckart Struck, Leiter Vertriebsmanagement bei der Gothaer, die Situation. Sein Unternehmen arbeitet daher intensiv an der Umsetzung besserer Übertragungswege.

„Gerade aufseiten der Versicherer sind teils hohe Investitionen notwendig, um die Backendsysteme norm- und prozessfähig zu machen. Diese Investitionen möchte man nur tätigen, wenn am Ende auch die Nutzung durch die Consumer sicher ist.“

BIPRO-BESTANDSDATEN ALS MODERNE ALTERNATIVE

Die grundsätzliche Bedeutung von BiPRO-Normen für die digitale Vernetzung verschiedener Marktteilnehmer ist inzwischen Konsens (siehe auch VW 01/2020, S. 58ff). Für den praktischen Nutzen fehlt es jedoch häufig an den tatsächlichen Umsetzungen vorhandener Normen in den Unternehmen. Gerade aufseiten der Versicherer sind teils hohe Investitionen notwendig, um die Backendsysteme norm- und prozessfähig zu machen. Diese Investitionen möchte man nur tätigen, wenn am Ende auch die Nutzung durch die Consumer sicher ist. Diese zögern allerdings bei der Erweiterung der eigenen Systeme, so lange nicht eine hinreichende Zahl von Versicherern die entsprechende Norm anbieten – ein klassisches Henne-Ei-Problem.

Zur Auflösung dieser Problematik nutzt die BiPRO seit einigen Jahren das Konzept der Digitalisierungsoffensive (DIO), bei der sich Unternehmen zur Umsetzung einer Norm austauschen. Die DIO PLUS Bestandsdatenübermittlung ist eine Weiterentwicklung dieses Konzepts, bei der sich alle teilnehmenden Unternehmen verpflichten, im Rahmen der Laufzeit auch die internen Implementierungsprojekte durchzuführen. „Das ‚Plus‘ ist der entscheidende Faktor. Die Digitalisierungsoffensive 430.4 ist eine Chance für den gesamten Markt. Die Allianz beteiligt sich mit Hochdruck an der Initiative. Maßgeblich für den Erfolg ist eine Umsetzung

möglichst vieler Consumer-Anbindungen“, sind sich André Degener und Sven Morgenstern, Maklervertrieb Stab, Digitale Prozesse und Vertriebsanwendungen Sach und Leben der Allianz, sicher. Auf den ersten Blick klingt es ganz naheliegend: Die Vertragsdaten liegen in digitaler Form bei den Versicherern vor, die Systeme der Vermittler bilden sie digital ab und es gibt eine Norm zur digitalen Übermittlung der Daten. Die Norm 430.4 der BiPRO behandelt die Übermittlung von Daten und Dokumenten mit Vertragsbezug. Unter dem Stichwort „digitale Maklerpost“ wurde in den letzten Jahren bereits in vielen Häusern der dokumentenbezogene Teil der Norm umgesetzt. Das Dokument zu erhalten ist gut, aber besser ist es, wenn der Vermittler zusätzlich die Informationen aus dem Dokument (z.B. Beginn, Prämie, Versicherungssumme) als reine Daten bekommen würde. Darauf aufbauend können Prozesse automatisiert und Endkundenmehrwerte geschaffen werden. Daraus folgt der Scope der DIO PLUS Bestandsdatenübermittlung – die Anreicherung von Geschäftsvorfällen mit Nettodaten zum Vertragsstand. Unser Ziel: Sobald in den Systemen des Versicherers ein neuer Vertragsstand vorliegt, soll dieser direkt und vollständig an den Vermittler gemeldet werden. Für die automatische Verarbeitung werden neben den Vertragsdaten unter anderem auch noch ein Änderungsgrund und der Wirksamkeitstermin übermittelt, wenn vorhanden auch noch ein Dokument. Die Grundlage für die Abbildung der Verträge ist das BiPRO-Datenmodell.

Um es mit den „Fantastischen Vier“ zu sagen: „Es könnte alles so einfach sein, ist es aber nicht“. Die Aufbereitung und externe Bereitstellung eines Vertragsdatensatzes, ausgelöst durch einen internen Geschäftsvorfall, stellt für die vorhandenen IT-Infrastrukturen vieler Versicherer eine Herausforderung dar. Selbst wenn diese Hürde genommen ist, müssen die Daten aus den Bestandssystemen in das BiPRO-Datenmodell „übersetzt“ werden. Beide Modelle sind komplex und umfangreich, aber bei Weitem nicht jede Information, die man im Datenmodell unterbringen kann, ist für einen Vermittler wirklich von Bedeutung.

Im Rahmen der DIO PLUS Bestandsdatenübermittlung diskutieren die 27 teilnehmenden Unternehmen, wie konkret eine Umsetzung der Norm aussehen soll. Dabei gilt das Prinzip so umfangreich wie nötig, aber auch so klein und umsetzbar wie möglich. Alle Beteiligten haben vor allem zwei Ziele vor Augen: Der Vermittler soll alle Daten haben, die ihn auskunftsfähig gegenüber seinem Kunden machen, und die gelieferten Daten sollen so interpretationsfrei wie möglich sein. In spezialisierten Spartengruppen werden diese Fragestellungen im Detail besprochen, sodass insgesamt über 130 Personen in der DIO aktiv mitarbeiten. Und an vielen Stellen sind Kompromisse nötig: Die beteiligten Consumer bilden die

IN GUTER GESELLSCHAFT

Zu den teilnehmenden Unternehmen gehören:

- Allianz Deutschlant AG
- Assfinet AG
- AXA Versicherung AG
- Barmenia Krankenversicherung AG
- BCA AG
- blau direkt GmbH & Co. KG
- Concordia Versicherungs-Gesellschaft a.G.
- Die Haftpflichtkasse VVaG
- ERGO Group AG
- Fonds Finanz Maklerservice GmbH
- Gothaer Allgemeine Versicherung AG
- HDI Vertriebs AG
- Janitos Versicherung AG
- Jung, DMS & Cie. AG
- Konzept & Marketing GmbH
- MLP Finanzberatung SE
- R+V Allgemeine Versicherung AG
- Smart InsurTech AG
- SQL Projekt AG
- Swiss Life AG
- Swiss Life Deutschland Vertriebsservice GmbH
- V-D-V GmbH
- VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft
- VHV Allgemeine Versicherung AG
- W&W Informatik GmbH
- zeitsprung GmbH & Co. KG
- Zurich Gruppe Deutschland

Vielfältigkeit des Vermittlermarktes ab, sodass man sich auf gemeinsame Anforderungen in Richtung der Versicherer verständigen muss. Diese Konsensorientierung setzt sich auch in der darauf folgenden Absprache zwischen Versicherern und Vermittlern fort. Im Dialog bespricht man die Anforderungen; sind gewisse Daten nur unter großen Problemen aus den Bestandssystemen zu liefern, verzichten die Consumer auch gegebenenfalls auf die Information. Bei anderen Daten einigt man sich darauf, dass die Bedeutung der Information groß genug ist, um die entsprechenden Anpassungen auf der Versichererseite zu rechtfertigen. „Die besondere Praxisnähe und die enge Einbeziehung von Spartenexperten sorgt für eine hohe Qualität der Ergebnisse. Ein positiver Nebeneffekt ist es, dass auch innerhalb der Unternehmen weiteres BiPRO-Know-how in den Fachbereichen aufgebaut wird“, bestätigt Sasha Justmann, Geschäftsführer des IT-Dienstleisters zeitsprung. Solche Kompromisse sind aber nicht als

kleinster gemeinsamer Nenner zu verstehen, sondern Ausdruck einer Welt, in der man die großen Herausforderungen nur gemeinsam lösen kann. In den Gruppen wird genau das gelebt: Man geht aufeinander zu und sucht eine Lösung für die Probleme der Bestandsdatenübermittlung, statt sich mit dem Beklagen dieser Probleme oder gegenseitigen Vorhaltungen aufzuhalten.

„Versicherer müssen die Daten liefern, Consumer müssen die Daten verwenden.“

So entsteht in den Gruppen ein gemeinsames Verständnis für die Bedürfnisse und Herausforderungen und auch für die Interpretation und Nutzung des Datenmodells in Sonderfällen. Die so erarbeiteten Listen von Pflichtattributen sind für beide Seiten bindend: Versicherer müssen die Daten liefern, Consumer müssen die Daten verwenden. Dies trägt dazu bei, dass sich die getätigten Investitionen im Projekt auch tatsächlich rechnen und ein echter Nutzen generiert wird. „Mit der DIO PLUS Bestandsdatenübermittlung schaffen wir die notwendige Basis für eine gute Abbildung von Prozessen mit Versicherern“, berichtet Armin Juhlke von der Smart InsurTech AG, der im BiPRO e.V. unter anderem im Marktausschuss aktiv ist. „Sie gewährleistet die notwendige Datentiefe und Datenaktualität. So können Vermittler zukünftig im richtigen Moment entscheidende Veränderungen erkennen, daraus Beratungsanlässe generieren und diese sogar umfassend, bei Bedarf mit automatisiert erstellten Vergleichsangeboten vorbereiten.“

Auch wenn die Offensive ungefähr die Hälfte ihrer Laufzeit hinter sich hat, können sich weitere Unternehmen gerne anschließen. Im Jahr 2021 stehen voraussichtlich die Daten für die Kranken- und Lebensversicherung sowie das kleingewerbliche Geschäft im Fokus. Die Spartengruppen, welche die Erstellung der Attributlisten bereits abgeschlossen haben, bleiben aber im Sinne einer Community of Practice bestehen, um sich gegenseitig bei Fragen während des Mappings und der Implementierungsprojekte zu unterstützen.



Sarah Hesse,
Business Consultant
bei der Brockhaus AG