

bAV

Gemeinsam vorsorgen



Auszug

Gothaer · Schub für das bAV-Geschäft durch Digitalisierung

Use Case – Gothaer: Schub für das bAV-Geschäft durch Digitalisierung

Der Vertrieb der betrieblichen Altersversorgung (bAV) stellt eine besondere Herausforderung dar. Schließlich wollen bis zum Abschluss sowohl der Arbeitgeber als auch die Arbeitnehmer überzeugt werden. Die wichtigsten Voraussetzungen dafür sind Wissen, Geschick und Persönlichkeit des Vertriebspartners – entscheidend ist aber auch eine kompetente digitale Unterstützung. Zur Ausweitung des bAV-Geschäfts hat die Gothaer ein strategisches Projekt ins Leben gerufen, das neben Teilbereichen wie Stärkung des Produktangebots oder des Betriebs, den Fokus auf eine Optimierung der digitalen Systeme für die eigene Ausschließlichkeit setzt. Das Ziel: eine Lösung, die den Bedürfnissen der unterschiedlichen Nutzergruppen gerecht wird, schneller ans Ziel führt und den gesamten Prozess durchgängig und ohne Medienbrüche abbildet.

Die Anforderungen an ein Digitalisierungsprojekt für den bAV-Vertrieb der Ausschließlichkeit kommen grundsätzlich aus drei Richtungen:

- Vertriebspartner
- Versicherungsunternehmen
- Endkunden, in unserem Fall Arbeitgeber und Arbeitnehmer



Abbildung 1: Stakeholder eines Digitalisierungsprojekts für den bAV-Vertrieb der Ausschließlichkeit

Die Anforderungen der Vertriebspartner

Die Vertriebspartner des Ausschließlichkeitsvertriebs sind sehr heterogen aufgestellt. Auf der einen Seite gibt es die Allrounder, die in vielen Gebieten unterwegs sind, nur unregelmäßig zur bAV beraten und digitale Systeme zur Unterstützung bei der Ansprache von Arbeitgebern und Arbeitnehmern nutzen. Für sie ist besonders wichtig, dass das System ihnen Si-

cherheit im Umgang mit der komplexen Materie bAV gibt, idealerweise durch Reduktion von Komplexität. Auf der anderen Seite stehen die Spezialisten, für die bAV ein wichtiges Geschäftsfeld ist. Sie benötigen von digitalen Systemen vor allem qualitativ hochwertige Antworten bei schwierigen Fragestellungen. Was die beiden Gruppen gemeinsam haben, ist die Erwartungshaltung an Individualisierung, Geschwindigkeit und Durchgängigkeit. Die Lösung



Abbildung 2: Divergente Anforderungen der Nutzergruppen

soll den „eigenen“ Verkaufsansatz unterstützen. Sie soll helfen, schnell ans Ziel, den Abschluss, zu kommen. Auf dem Weg dahin dürfen keine Daten verloren gehen oder Systembrüche entstehen. Daraus ergibt sich ein Spannungsfeld in den Anforderungen, das Abbildung 2 zeigt.

Die Anforderungen des Versicherungsunternehmens

Auf Unternehmensseite spielen unter anderem Faktoren wie Kundenzufriedenheit, Prozessoptimierung, Geschwindigkeit und Kosten eine große Rolle. IT-Systeme sollen interne Prozesse digitalisieren, etwa durch Nutzung eines digitalen Antrags mit elektronischer Unterschrift. So kann der Antragsprozess automatisiert und die Dunkelverarbeitungsquote gesteigert werden. Zugleich müssen sie zukunftssicher und mit Blick auf Wartung und Betrieb kosteneffizient sein.

Die Anforderungen des Endkunden

Digitalisierungsprojekte im bAV Umfeld müssen immer den Endkunden im Auge behalten. Sie sollen helfen, den Kunden vom Produkt und Service zu begeistern und einen reibungslosen Abschluss zu ermöglichen. In Sachen bAV sind als Endkunden Arbeitgeber und Arbeitnehmer anzusprechen.

Wesentliche Anforderungen sind dabei:

- Unterschiedliche Bedürfnisse in der Ansprache und Beratungstiefe. Diese reichen von ganz einfach bis sehr detailliert. Hier spielt die Unternehmensgröße eine wichtige Rolle.
- Begleitung während der Vertragslaufzeit. Angelegenheiten rund um die bAV müssen einfach sein.
- Digitale Ungeduld. Der Kunde ist es in der digitalen Welt gewohnt, seine Bedürfnisse unmittelbar befriedigen zu können.

Wie in jedem Projekt in diesem Umfeld sind darüber hinaus die Compliance-Anforderungen genau zu berücksichtigen.

Die Ausgangssituation

Die Vertriebspartner der Ausschließlichkeit der Gothaer nutzen ein CRM-System mit angeschlossenen Beratungs-

und Tarifierungssystemen. Kunden können – auch in der bAV – durchgängig bis zur elektronischen Unterschrift und anschließender Dunkel-policierung beraten werden. Daneben ist ein Offline-Tarifierungssystem mit integrierter bAV-Beratung im Einsatz.

Agile Umsetzung

Im ersten Schritt wurden bereits bestehende Anforderungen aus dem Fachbereich und dem Vertrieb zusammengetragen. In anschließenden Workshops mit den Vertriebspartnern wurden die Teilnehmer gefragt, was bei den vorhandenen Lösungen auf jeden Fall erhalten werden und was zwingend geändert werden sollte. Um tiefere Einblicke in die tägliche Arbeitsweise zu erhalten, sind unterschiedliche Teilnehmer „ihren“ Verkaufsprozess Schritt für Schritt durchgegangen. So konnten weitere Anforderungen identifiziert werden. Als konkretes Beispiel wurde die Beratung

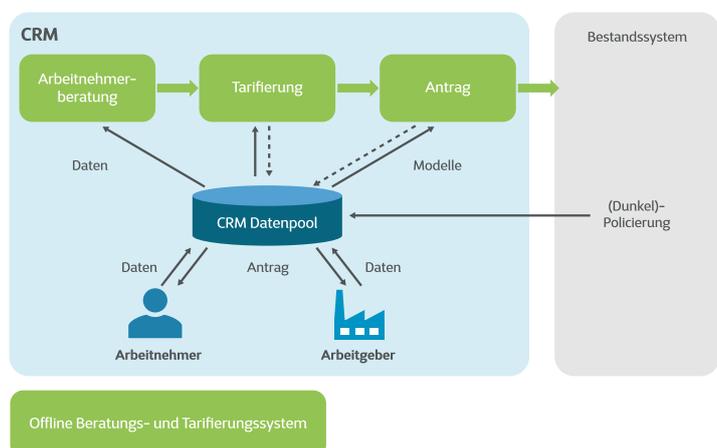


Abbildung 3: Ausgangslage des Digitalisierungsprojekts

mit Varianten vorgestellt. Mit einem Beratungsdurchlauf werden hier drei unterschiedliche Angebotsberechnungen durchgeführt. Das spart Zeit und erhöht die Beratungsqualität. Zum Schluss wurden alle Anforderungen gemeinsam mit den Teilnehmern aus den Fachbereichen priorisiert. Das Ergebnis war ein einheitlicher, priorisierter Anforderungskatalog (Backlog).

Bei der Umsetzung wurde neben der Priorisierung darauf geachtet, welche Anforderungen sich mit geringem Aufwand umsetzen lassen und gleichzeitig eine große Außenwirkung haben. Dadurch konnten nach gut zwei Monaten die ersten Ergebnisse präsentiert werden. Die komplexen Anforderungen wurden in enger Zusammenarbeit mit dem Vertrieb iterativ gelöst. Dazu wurden jeweils Skizzen und Prototypen erstellt, den Vertriebspartnern vorgestellt und diskutiert. Die Ideen wurden laufend weiterentwickelt und verbessert. Am Ende bestand für jede Anforderung zwischen Vertrieb, Fachbereich und Technik Einigkeit über den Umsetzungsweg. Die Spezifizierung und Umsetzung der verschiedenen Anforderungen erfolgen seitdem laufend. Mit jedem Software-Release werden den Vertriebspartnern weitere Umsetzungserfolge berichtet. In regelmäßigen Webkonferenzen werden sie über die Neuerungen informiert und geschult.

Das Ergebnis

CRM als Basis

Die Vertriebspartner sollen zur Beratung grundsätzlich das vorhandene CRM mit einer integrierten Arbeitnehmerberatung und dem integrierten Tarifierungs-, Angebots- und Antragssystem nutzen. Hier ist eine durchgängige Beratung ohne Systembrüche mit abschließender elektronischer Unterschrift und Dunkelverarbeitung möglich. Außerdem wird die bAV automatisch in die 360° Kundensicht bei Arbeitgebern und Arbeitnehmern übernommen.

Einheitliche User Experience

Alle im CRM eingebundenen Systeme haben eine einheitliche User Experience. Das gibt vor allem dem Allrounder die geforderte Sicherheit. Im Umgang mit dem System ist alles dort, wo der Anwender es erwartet.

Integration von Beratungslösung und Tarifierungssystem im CRM

Dort, wo die User Experience noch nicht so durchgängig und einheitlich war wie erwartet, wurden Maßnahmen zur Vereinheitlichung beschrieben, priorisiert und zur Umsetzung gebracht. Das betrifft die Navigation sowie das Speichern und Wiederaufrufen von Modellen und Dokumenten.

Unterstützung für die Beratung von Arbeitnehmern

Für die Arbeitnehmerberatung setzt die Gothaer eine Standardsoftware der Cegeka (bAV-Vorteilsrechner) ein, die an die spezifischen Bedürfnisse angepasst wurde. Die Beratungslösung wird aus dem CRM mit Daten versorgt und ist über eine Schnittstelle an die Tarifierungssoftware angebunden. Ohne Bruch geht es von der Beratung über die Tarifierung in den Antrag, der nach der elektronischen Unterschrift direkt in die Dunkelverarbeitung geht.

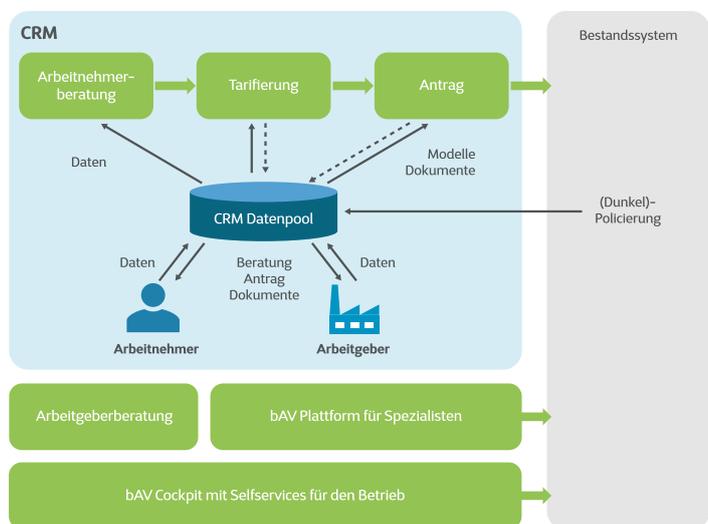


Abbildung 4: Übersicht der neuen integrierten Systemlandschaft für die bAV-Vertriebspartner

Im Rahmen des Projektes wurden, neben verschiedenen Detailverbesserungen, die folgenden Meilensteine erreicht:

- Umsetzung einer elementaren Beratung, die mit sechs Daten und drei Klicks einen Überblick über die Vorteilhaftigkeit der bAV schafft. Aus der elementaren Beratung kann ohne Datenverlust in die ausführliche Beratung gewechselt werden (Einfachheit, Sicherheit, Geschwindigkeit)
- Bereitstellung sinnvoller Vorbelegungen und Ausfüllhilfen (Einfachheit, Geschwindigkeit)
- Erzeugung von Angebotsvarianten, die miteinander verglichen werden können (Qualität, Geschwindigkeit)
- Gehaltsbestandteile wie Dienstwagen oder Sachbezug können in die Betrachtung integriert werden. Die Erfassung wurde so gestaltet, dass sie Nutzer mit dem Bedürfnis nach Einfachheit nicht irritiert (Qualität, Komplexität)

Tarifierung – Angebot – Antrag

Das System für Tarifierung, Angebot und Antrag wurde konsequent weiterentwickelt. Auch hier gab es, neben vielen kleinen Verbesserungen, größere Meilensteine:

- Bereitstellung sinnvoller Vorbelegungen für viele Tarifierungsparameter (Einfachheit, Sicherheit, Geschwindigkeit)

- Einblendung selten genutzter Tarifierungsparameter nur bei Bedarf (Einfachheit, Sicherheit, Geschwindigkeit)
- Verwendung von Ergebnissen aus der Arbeitnehmerberatung im Druck (Qualität)
- Vergleich von bis zu drei Angebotsvarianten im Überblick (Qualität, Geschwindigkeit)

Unterstützung für die Beratung von Arbeitgebern

Den Vertriebspartnern wurde neben der Arbeitnehmerberatung ein Tool zur Arbeitgeberberatung zur Verfügung gestellt. Auch hierbei handelt es sich um eine Standardsoftware der Cegeka, die an die spezifischen Anforderungen der Gothaer angepasst wurde. Mit Hilfe der Arbeitgeberberatung kann ein Unternehmen modellhaft abgebildet werden. Das Tool stellt die finanziellen Auswirkungen der firmenfinanzierten bAV oder eines Arbeitgeberzuschusses auf das Unternehmen des Arbeitgebers dar. Die Arbeitgeberberatung ist ein Werkzeug für den Spezialisten, der damit die Qualität seiner Beratung steigern kann.

Unterstützung für Experten

Für die komplexe bAV-Beratung wird den Vertriebspartnern ein Expertensystem neben dem CRM angeboten. Hier werden weitreichende Kundenanliegen erfasst und beraten. Auch spezielle Anforderungen für Belegschaftsberatungen werden hierüber abgebildet.

Unterstützung für Arbeitgeber während der Vertragslaufzeit

Neben dem Verkaufsprozess wurden auch Serviceleistungen für den Arbeitgeber nach Vertragsschluss umgesetzt. Anpassungen und Veränderungen bei der betrieblichen Altersvorsorge sind für Arbeitgeber häufig ein echter Verwaltungsakt. Adressänderung, Dienstaustritt, Elternzeit und Co. können nun digital erfasst werden. Im bAV-Cockpit sind alle wichtigen Anliegen zur bAV zusammengefasst. Ein Arbeitgeber erfasst und übermittelt sein Anliegen digital und sendet es direkt zum Versicherungsunternehmen. Hiermit erreichen wir eine höhere Datenqualität und verbessern die Prozessgeschwindigkeit. Im bAV-Cockpit werden zudem Beratungs- und Tarifierungstools zur Selbstberatung zur Verfügung gestellt.

Fazit

Die Vertriebspartner der Gothaer bekommen ihre digitale Unterstützung dort, wo sie sie erwarten können: in ihrem Werkzeugkasten, dem CRM. Dabei wird auf eine einheitliche und durchgängige User Experience geachtet. Bei der Benutzung seiner digitalen Werkzeuge soll der Vertriebspartner keine Überraschungen erleben. Der Ausschließlichkeitsvertrieb wird in seiner gesamten Bandbreite unterstützt – vom Allrounder bis hin zum Spe-

zialisten. Komplexe Sachverhalte werden so abgebildet, dass Nutzer mit dem Bedürfnis nach Einfachheit nicht abgeschreckt werden. Aber auch Prozesse nach dem Verkauf sind wichtig. Einfache, digitale Prozesse reduzieren die Komplexität der bAV. Sie erhöhen die Prozessgeschwindigkeit und verbessern die Kundenzufriedenheit.

Bei der Anforderungsanalyse und der Erarbeitung von Lösungen wurde eng mit den Vertriebspartnern zusammengearbeitet. Die Zusammenarbeit wurde von allen Seiten sehr positiv gesehen. Die Vertriebspartner haben einigen Verbesserungen entgegengefeiert und das Projekt hat viel von ihnen gelernt.

Autoren



Falko Seifert

Angebots- und Beratungssysteme bAV
Gothaer Lebensversicherung AG



Martin Kleckers

Agile Coach / Senior Consultant
Cegeka Deutschland GmbH

Weitere Informationen zur Kooperation der Gothaer und Cegeka finden Sie unter:

www.cegeka.com/de-de/branchen/finanzen-und-versicherungen

Kontakt bei Fragen und für weiteren Austausch:

martin.kleckers@cegeka.de

Impressum

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Dr. Manuela Wolf et al.

T +49 341 98988-253

E manuela.wolf@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Magdalena Dröse

T +49 341 98988-225

E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier. Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Downloadbereich mit aktuellen Zahlen und Fakten zur Versicherungswirtschaft

Im Downloadbereich unter www.versicherungsforen.net/daten-fakten finden unsere Partner aktuelle Zahlen, Daten und Fakten zu verschiedenen versicherungswirtschaftlichen Themen. Diese werden fortwährend erweitert und regelmäßig aktualisiert. Aussagekräftige Charts sorgen für einen schnellen und detaillierten Überblick über relevante Branchenthemen. Sie möchten diese Informationen in Ihre Präsentationen einbinden? Dann stellen wir Ihnen die Zahlen, Daten und Fakten gern im neutralen Power-Point-Format zur Verfügung, das Sie mit einem Klick in das eigene Corporate Design überführen können.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

