

Franke und Bornberg: Schon 29 Versicherer mit digitalem TAA-Prozess

Die IT-Sparte des Analysehauses Franke und Bornberg hat mit 29 Versicherern den Weg in voll digitale TAA-Prozesse geebnet. Damit stellt fb>xpert echte Dunkelverarbeitung spartenübergreifend auf eine breitere Basis.

Vermittler von Versicherungen leiden unter schrumpfenden Margen und steigenden regulatorischen Anforderungen. Etablierte Versicherer kämpfen mit ähnlichen Problemen. Langfristig wird sich im Markt nur behaupten können, wer die Chancen der Digitalisierung konsequent nutzt. Die IT-Sparte von Franke und Bornberg stellt dafür seit Jahren leistungsfähige Werkzeuge bereit. Mit der digitalen Angebots- und Vergleichsplattform fb>xpert bietet Franke und Bornberg neben modernsten Vergleichs- und Berechnungsfunktionen mit gut 90.000 Tarifen die umfangreichste Tarifdatenbank für den deutschen Markt.

Jetzt ist ein weiterer Meilenstein erreicht: Franke und Bornberg digitalisiert mit fb>xpert den gesamten Prozess für Tarifierung, Angebot und Antrag („TAA-Prozess“). Und das nicht nur als Prototyp. Vielmehr hat Franke und Bornberg bereits 29 Versicherungsgesellschaften angebunden. Damit wird die Dunkelverarbeitung im TAA-Prozess erstmals spartenübergreifend auf eine breite Basis gestellt. Diese Versicherer sind schon dabei (Stand 02.09.2019):

Digitaler TAA-Prozess Komposit

- Adcuri (Barmenia)
- Alte Leipziger
- AXA
- DBV
- Die Haftpflichtkasse
- Ergo (FVV)
- Gothaer
- HanseMerkur
- HDI
- Helvetia
- Ideal
- InterRisk
- Prokundo
- VHV
- Zurich

Digitaler TAA-Prozess Kfz

- Adcuri (Barmenia)
- AXA
- Condor
- DBV
- KRAVAG
- R+V
- VHV

Digitaler TAA-Prozess Leben

- AXA

- DBV
- Dortmunder
- HDI
- Stuttgarter
- Volkswohl Bund
- WWK

Weitere Anbindungen sind unmittelbar in Vorbereitung.

TAA-Prozess mit echter Dunkelverarbeitung

Nicht immer halten vermeintlich digitale Prozesse, was sie versprechen, erläutert Michael Franke, geschäftsführender Gesellschafter von Franke und Bornberg. „Gerade beim Antragsprozess beobachten wir manche bewusste Begriffsverzerrung. Gerne ist von „Dunkelverarbeitung“ die Rede, obwohl Antragsdaten nicht per Webservice zum Versicherer gelangen, sondern als PDF-Dokument, das via E-Mail versandt wird. Im Bereich Komposit werden oft nur Teilprozesse mit Webservices unterstützt. Hier ergeben sich keine Kosteneffekte, denn eine manuelle Antragsprüfung ist mangels Plausibilisierung nach wie vor erforderlich. In der Folge bleiben die üblichen Rückfragen und Nachbearbeitungen nicht aus. Sie verzögern die Policierung ebenso wie die Abrechnung des Geschäfts. Das nenne ich Etikettenschwindel unter dem Deckmantel der Digitalisierung.“

Daran erkennt man echte Dunkelverarbeitung im TAA-Prozess:

- Anbindung an Webservices des jeweiligen Versicherers
- Vollständige qualifizierte Befüllung eines Antrags einschließlich digitaler Unterschrift
- Alle policierungsrelevanten Daten werden über Schnittstellen an Versicherer geliefert (und nicht per E-Mail)
- Technische Validierung der übermittelten Daten in Echtzeit
- Keine kosten- und zeitintensive manuelle Überprüfung, Eingabe der Antragsdaten und etwaige Nachbearbeitung – für Sachbearbeiter wie Vermittler
- Komposit: Versand der Deckungsnote an Versicherungsnehmer
- Leben: Medizinische Risikoprüfung fallabschließend in Echtzeit

So funktioniert echte Dunkelverarbeitung bei Franke und Bornberg

Auf fb>xpert wählen Vermittler und Kunde das geeignete Produkt aus. Die Prämie ist stets aktuell; sie wird live berechnet. Den Antrag liefert der Versicherer per Webservice. Alle Daten aus fb>xpert werden übernommen. Ein automatisierter Dialog fragt alle weiteren für den Tarif relevanten Daten plausibilisiert ab – nicht mehr, aber auch nicht weniger. Auf diese Weise fehlt keine vertragsrelevante Angabe und Fehleingaben werden vermieden. Das sorgt für schlanke Eingabeprozesse bei maximaler Datensicherheit. Eine elektronische Unterschrift des Kunden ist möglich. Sie komplettiert den papierlosen Antragsprozess.

Zeitintensive Nachbearbeitung und lästige Korrespondenz zwischen Versicherer und Vermittler gehören damit der Vergangenheit an. Alle Daten wurden bereits validiert, wenn der Antrag das System des Versicherers erreicht. Dass auch Provisionen und Courtagen schneller fließen, ist ein angenehmer Begleiteffekt. Vermittler wie Versicherer profitieren von enormer Zeitersparnis, Prozesssicherheit nach BiPRO-Standards und Prozesstransparenz. Die automatisierte Risikoprüfung vers.diagnose ist integriert. Bei Tarifen zur Arbeitskraftabsicherung erlaubt sie eine anbieterübergreifende fallabschließende Risikoprüfung einschließlich Votum.

Aufwendige Anbindung

Beim TAA-Prozess setzt Franke und Bornberg auf die Konventionen des BiPRO e.V. - Brancheninstitut für Prozessoptimierung. Schon 2008 hat sich das Unternehmen dieser Brancheninitiative angeschlossen und seitdem wichtige Projekte vorangetrieben. Für den TAA-Prozess definiert BiPRO-Norm 420 die spartenübergreifenden Grundlagen und schafft die Voraussetzung für spartenspezifische Services. BiPRO-Norm 421 regelt TAA-Services für die Sparten Sach, Unfall und Haftpflicht und BiPRO-Norm 422 für Lebensversicherungen.

Trotz BiPRO-Standards sei die Anbindung an die Webservices der Versicherer anspruchsvoll und extrem aufwendig, erläutert Michael Franke. „Die Aufgabe gleicht einer komplexen Operation. Unsere Spezialisten verbinden über Webservices die IT-Systeme der Gesellschaften mit unserer Technologie. Das setzt auf beiden Seiten Präzision, technisches sowie Produkt- Know-how und leistungsfähige Systeme voraus. Nicht alle Unternehmen sind schon heute dazu in der Lage oder halten sich schlicht nicht an die BiPRO-Normen.“ Bei Franke und Bornberg arbeiten aktuell rund 40 Beschäftigte an den Prozessen, Services, Schnittstellen und der Integration von Tarifiediensten. Auch nach 29 Gesellschaften ist noch kein Ende in Sicht; weitere Anbindungen werden vorbereitet.

Modernste technische Infrastruktur und komplett digitale TAA-Prozesse

Vorausgegangen ist bei Franke und Bornberg eine dreijährige Entwicklungsphase. Eine vollständig neu konzipierte technische Infrastruktur bietet schnelle Berechnungsprozesse und moderne, aufgeräumte Oberflächen. Der digitale TAA-Prozess hat sich bei den Pilotpartnern Swiss Life Select, tecis, Horbach, Proventus und Swiss Compare im Praxistest bereits bewährt. Die Tarife werden bei Franke und Bornberg so integriert, wie Versicherer diese konzipiert haben. „Bei fb>xpert bringen Versicherer alle Stärken ihrer Produktentwicklungen auch im Vergleichsprogramm an den Point of Sale“, erläutert Franke.

Nach erfolgreichem Abschluss der Pilotphase partizipieren jetzt auch bisherige Nutzer von Franke und Bornberg an allen Neuerungen. Dazu zählen die Lufthansatochter Albatros Versicherungsdienste, Maklerpools und Verbünde wie BCA, germanBroker.net oder vfm, Finum.Finanzhaus, friendsurance oder die KSK-Finanzvermittlung. Die jüngsten Neuzugänge im Großkundensegment sind mit Jung, DMS & Cie. Pool GmbH und wefox Germany GmbH zwei dynamisch wachsenden Player. Beide Unternehmen haben sich nicht zuletzt aufgrund der modernen technischen Programm-Standards und der ausgereiften TAA-Prozesse für IT-Lösungen von Franke und Bornberg entschieden.

Vermittler bekommen bei fb>xpert jetzt noch mehr fürs Geld. Mit weniger Aufwand können sie deutlich schneller den jeweils bestmöglichen Versicherungsschutz vermitteln. Verbraucher profitieren von maximaler Datenqualität, kurzen Wegen und der Gewissheit, gut versichert zu sein. Versicherer schonen ihre knappen personellen Ressourcen und reduzieren zudem Komplexität. Mit fb>xpert können sie jetzt über alle Vertriebswege hinweg einheitliche Prozesse gestalten. „Wir sind überzeugt, mit fb>xpert und dem komplett digitalen TAA-Prozess einen entscheidenden Beitrag zur Zukunftsfähigkeit der Branche zu leisten“, kommentiert Franke die jüngsten Entwicklungen.

Franke und Bornberg bietet regelmäßige Webinare zu fb>xpert. Hier können sich Interessenten unverbindlich informieren.

Kontaktaufnahme über:

Janine Sachs

Telefon +49 (0) 511 357717 54

janine.sachs@fb-research.de