

## Softwarelösungen für Versicherungsmakler

# Vernetzte Welt im Brokermarkt

**Die Vernetzung zwischen Brokern und Versicherern schreitet kontinuierlich voran. Der globale Wettbewerbs- und Innovationsdruck stellt die Branche vor die Herausforderung, Effizienzsteigerung, Kostendruck sowie Compliance einerseits und technologische Entwicklungen andererseits unter einen Hut zu bringen.**

Jolanda Brühwiler

## Schweizer Versicherung: Was für Trends bestimmen 2008 den Softwaremarkt für Versicherungsmakler?

**Hans Jörg Heinemann:** Die Umsetzung der Bemühungen der IG B2B für einen besseren elektronischen Datenaustausch zwischen Maklern und Versicherungen ist bei allen Gesellschaften im Gange. Es ist nur eine Frage der Zeit, bis die Versicherungswirtschaft hier neue Massstäbe setzt. Voraussetzung dazu ist, dass die Maklersoftware diese Initiativen optimal umsetzt.

In den kommenden Jahren sind auch kleinere Makler durch die Registrierungs-pflicht darauf angewiesen, sich durch entsprechende Software abzusichern. Damit dies nicht mit zu grossen Investitionen verbunden ist, werden Geschäftsmodelle an Bedeutung gewinnen, die mietweise via Internet erhältlich sind.

**Andreas Merz:** Zu den Trends zählen Datenaustausch, Prozessoptimierung und «Software as a Service». Die Möglichkeit des Datenaustauschs wird zunehmen, von Versicherungsmaklern ausgeführte Prozesse werden von der Software stärker unterstützt und erhöhen die Effizienz. Assistenten helfen bei der Eingabe und Mutation von Daten, Standardprozesse wie Courtagenkontrolle, Schadenmanagement oder die Prämienkontrolle werden automatisiert. Ein

grosser Trend ist «Software aus der Steckdose». Der Anwender erhält eine Informatiklösung zu einem monatlichen Fixbetrag, inkl. aller benötigten Software und Systeme. IT-Probleme gehören damit der Vergangenheit an: Der Makler kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren.

## Welchen Nutzen bringen spezielle Softwarelösungen für Makler?

**Merz:** Spezialisierte Lösungen erlauben es dem Makler, sich stärker auf die Kundenbetreuung und -akquise zu konzentrieren. Sie unterstützen ihn bei seinen Prozessen und steigern die Qualität seiner Dienstleistungen gegenüber dem Kunden. Die Kunden erwarten heute Lösungen aus einer Hand. Für Makler ist es essenziell, dass die Software über die reine Verwaltung hinausgeht und auch zukünftige Bedürfnisse effizient abdecken kann.

## Welche Schnittstellen zu Versicherungen und Partnern sind ein absolutes Muss?

**Heinemann:** Ein Broker ist Teil eines Netzwerkes mit Partnern und Versicherungen. Je besser er integriert ist, desto effizienter kann er arbeiten. Es ist von grösster Bedeutung, die Schnittstellen in diesen Prozessen optimal durch Software zu unterstützen. Dadurch wird sichergestellt, dass im Bereich Prämien und Courtagen bereits die Prämienfaktoren elektronisch geprüft werden können, was den manuellen Aufwand reduziert und die Datensicherheit erhöht. Automatisch weitergeleitete Schadeneröffnungen bzw. -erledigungen von den Versicherern an die Broker kann die Software

Ein nicht zu unterschätzender Punkt bei der Software-Evaluation ist die Neutralität des Anbieters.

**Andreas Merz**



## Andreas Merz

Die Evaluation einer Maklersoftware geschieht noch zu oft aus heutiger Sicht. Fragen wie «Was sind meine heutigen Bedürfnisse? Welche Effizienzsteigerung könnte ich mit einer Software heute erzielen?» reichen nicht. Eine Softwareanschaffung ist eine Investition in die Zukunft. Wenn nach drei Jahren die Softwarelösung den steigenden Anforderungen nicht mehr genügt, wird es wirklich teuer.

## Interviewpartner

**Hans Jörg Heinemann** stellt als Geschäftsführer der FIVE Informatik AG seit 1988 unabhängigen Versicherungsmaklern professionelle Software zur Verfügung.

**Andreas Merz** ist Geschäftsführer der winVS software AG, die sich auf umfassende Lösungen für Versicherungsmakler und Finanzdienstleister spezialisiert hat.

verarbeiten. Der Broker verfügt so über alle Informationen und kann den Kunden noch besser beraten.

**Merz:** Bei den Schnittstellen gibt es keine Grenzen. Brokersysteme müssen möglichst offen sein. Der Datenaustausch soll das Einlesen, aber auch das Versenden von elektronischen Daten unterstützen. Eine offene Philosophie bietet Schnittstellen zu allen gängigen Systemen wie Maklerweb, CHB2B und IGB2B und ist dadurch nicht von einem einzigen Standard abhängig. Dies ermöglicht es, sowohl XML-Daten als auch spezifische Datenformate, welche nicht standardisiert sind, einzulesen. Dadurch ist der Broker flexibler und muss sich nicht zwingend einem einzigen Standard unterordnen.

#### Welchen Einfluss haben Web 2.0 und das Internet auf die Entwicklung von Maklersoftware?

**Heinmann:** Traditionelle Onlineanwendungen sind punkto Integration und Performance heute noch im Vorteil. Bei Internetlösungen ist ein besonderes Augenmerk auf den Datenschutz zu richten, damit die Daten nicht öffentlich zur Verfügung stehen. Deshalb ist es wichtig, dass moderne Lösungen beide Technologien berücksichtigen und anbieten. Es ist nicht im Interesse der Anwender, wenn sich ihre Lösungen laufend ändern. Makler erwarten aber, dass technologische Entwicklungen, die sich im Markt durchsetzen, in ihren Softwarepaketen berücksichtigt werden.

**Merz:** Web 2.0 beinhaltet interessante Technologien, welche die Zukunft mitbestimmen, ist aber keine umfassende Lösung. Der Trend zu webbasierten Softwaresystemen mit einer serviceorientierten Architektur (SOA) wird weiter zunehmen. «Software as a Service», d.h., die Software als Service ohne Installation mieten zu können, wird immer wichtiger. Daher sind umfassende Lösungen wie z.B. «DSP – Software aus der Steckdose» für Makler eine interessante Alternative.

#### Auf welche Kriterien müssen Versicherungsmakler bei der Software-Evaluation achten?

**Merz:** Eine Softwareanschaffung ist eine Investition in die Zukunft. Makler sollten darauf achten, dass der Anbieter eine umfassende Marktcompetenz besitzt und aktuelle sowie zukünftige Bedürfnisse abdeckt, um einen nahtlosen Ausbau der Softwaremöglichkeiten zu gewährleisten. Wichtig ist die Konzentration des Anbieters

auf den Maklermarkt: Die Fokussierung auf ein Gebiet ist einer der Schlüssel zum Erfolg. Ein relevanter Punkt ist auch die Neutralität des Anbieters. Eine Lösung von anderen Maklern einzusetzen, ist mit Risiken verbunden.

**Heinmann:** Aus unserer Sicht sind die zugrundeliegende Technologie sowie der Anbieter die Schlüsselkriterien. Die Technologie wie z.B. Microsoft .NET muss offen sein für künftige Entwicklungen, damit diese in einem späteren Zeitpunkt noch integ-

### Professionelle Maklersoftware gewährt den Kunden maximalen Schutz ihrer Investitionen und eröffnet ihnen langfristige Perspektiven.

**Hans Jörg Heinmann**

riert werden können. Der Softwareanbieter muss Gewähr bieten, künftige Trends und Marktentwicklungen nachvollziehen zu können. Mit dem Entscheid für eine Software wird nicht nur eine Ware gekauft, sondern ein neuer Partner mit grossem Einfluss ins Unternehmen geholt.

#### Welche Rolle spielt Compliance in der Entwicklung von Maklersoftware?

**Heinmann:** Compliance hat in zweierlei Hinsicht Einfluss. Der Makler muss zusätzliche Verantwortung übernehmen, die er nicht mit einer Betriebshaftpflichtversicherung abdecken kann, sondern durch seine Software unterstützen muss. Die Maklersoftware muss innerbetrieblich das Einhalten von Richtlinien unterstützen. Für den Kontakt mit Kunden sollte die Lösung über ein CRM verfügen, in dem Informationen und Auswertungen kundenbezogen verfügbar sind.

**Merz:** Die Wichtigkeit von Compliance hat auch für Makler und Finanzdienstleister in den letzten Jahren zugenommen. Eine umfassende Lösung unterstützt den Makler bei der Einhaltung rechtlicher Vorgaben. Beispielsweise in Form eines integrierten Archivsystems, welches die revisionssichere Ablage der Korrespondenz, E-Mails und gescannter Dokumente ermöglicht.

#### Wo unterscheidet sich Ihre Lösung von der Konkurrenz?

**Merz:** Durch die Fokussierung auf den Markt der Versicherungsmakler und Finanzdienstleister hat winVS eine umfassende Palette an Microsoft zertifizierter Software für diese Branche entwickelt. Unsere Windows- und Web-Lösungen werden von anderen kopiert, was zeigt, dass wir den Standard setzen. Die winVS bietet mit ihrer Produktpalette eine einzigartige Breite und Tiefe an Funktionen. Dabei ergänzen sich die Produktlinien für Makler und Finanzdienstleister optimal und der Datenaustausch ist gewährleistet. Wir bieten kostengünstige Einsteigerlösungen für den dynamischen Kleinmakler bis zur allumfassenden Profilösung für die Liga der Grossmakler.

**Heinmann:** FIVE hat sich mit der Ankündigung der Lösung 4insurance als zukunftsicherer Partner seiner Kunden bewiesen. Die Software löst das seit mehr als 15 Jahren bewährte IBIS ab. Zum Umfang der Lösung gehören der kombinierte Betrieb via LAN und Internet sowie der kontrollierte Zugriff von Maklerkunden auf ihre Daten. Weitere zukunftsorientierte Funktionalitäten sind die volle Einbindung der Büroautomation zu einem CRM, die Anbindung der Telefonzentrale sowie die Integration des Datenaustauschs. ■



#### Hans Jörg Heinmann

Es ist ein verbreiteter Irrtum, dass sich IT-Investitionen wegen sinkender Hardwarepreise künftig nach unten bewegen. Das Gegenteil ist der Fall. Weil der Informatik immer mehr betriebliche Anwendungen übertragen werden, entwickelt sich die IT bei Brokern neben den Personalkosten zum dominierenden Kosten-, aber auch Erfolgsfaktor.