

## ➤ BISS-Themenfokus No. 1:

### Benchmarking Makler-IT-Support

#### Potentialbewertung Ihrer IT – Unterstützung für unabhängige Vermittler anhand von Benchmarks

Der Erfolg eines Versicherungsunternehmens im Maklermarkt hängt an vielen Faktoren: Produkte, Leistungs- und Schadenabwicklung, Ruf und Image, Betreuung, Service und Erreichbarkeit und nicht zuletzt die Provisionen und Courtagen. Bei vielen dieser Faktoren haben sich Marktstandards herauskristallisiert und die Benchmarks sind transparent.

Erfolgreiche Maklerversicherer verlagern den Wettbewerb daher zunehmend in die Bereiche, die weniger transparent und schwerer nachvollziehbar sind, aber in der Zusammenarbeit mit unabhängigen Vermittlern von entscheidender Bedeutung für die Prozess- und Beratungseffizienz sind: Den IT-Support der Makler durch Software und Extranet-Anwendungen. Hier eröffnen sich den Versicherern neue Möglichkeiten sich als Maklerspezialisten zu präsentieren und den unabhängigen Vermittlern durch innovative Services die tägliche Arbeit zu erleichtern, aber auch durch interne Kosteneinsparungen in den Prozesskosten ihre Profitabilität zu erhöhen.

#### Markttrends im IT-Support von Versicherern für Vermittler

Auch im IT-Support ändern sich die Spielregeln des Erfolgs, nur nicht immer so offensichtlich wie zum Beispiel bei neuen Produkteinführungen.

Die wesentlichen Trends im IT-Support für unabhängige Vermittler können Versicherer nur auf eigene Gefahr ignorieren:

- Ease of Use: Auch die besten Produkte lassen sich mit schlechter IT-Unterstützung nicht verkaufen.
- Das Zusammenwachsen von Tarifsoftware (als Offline-Angebot) und des Extranets (als online-Variante).
- Die Integration von Kernfunktionen des Versicherers in die Verwaltungssysteme der Makler durch standardisierte Schnittstellen, und
- Die Ausweitung des Wettbewerbs um den Makler durch innovative Services, wie zum Beispiel mobile Verfügbarkeit, Multimedia-Integration oder die automatisierte Risikoprüfung im Angebotsprozess beim Kunden.

Generell gilt: Die Funktionalitäten der Maklersoftware und der Makler-Extranets sind wettbewerbsrelevant und die Notwendigkeit zur Effizienz steigt im Maklerbetrieb wie bei den Versicherern. Eine verstärkte Aufmerksamkeit zahlt sich nicht zuletzt durch eine Stärkung des Neugeschäfts aus.

#### Systematisches Vorgehen in der Potenzialbewertung Ihres IT-Supports

Ausgangspunkt einer realistischen Potentialbewertung sind die Angebote und Strukturen Ihres IT-Supports für Makler. Die Bewertung beantwortet für Sie folgende Fragen im Vergleich zu den marktführenden Lösungen:

- Wie ist die Servicequalität in den Kernfunktionen (Angebot, Antrag, Bestandsauskunft und -prozesse, ...)?
- Wie integriert sind Ihre On- und Offline-Angebote? Gibt es Integrationen in andere Maklersysteme oder Schnittstellen zu Drittanbietern? Auf welchen Standards und Technologien beruhen diese Integrationen?
- Wo steht Ihr Angebot im Hinblick auf innovative Zusatznutzen für den Makler (z.B. Risikoprüfung im Antragsprozess, mobile Verfügbarkeit, Multimedia-Integration, ...)

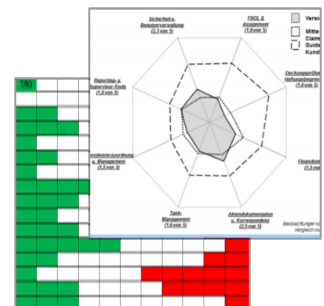


➤ BISS Themenfokus No.1

#### Benchmarking Ihres IT-Supports als Grundlage für Vertriebs Erfolg im Maklermarkt



#### Vergleichen Sie sich mit dem Markt!



Daraus ergeben sich Entwicklungspotentiale für Ihren IT-Support, die im Wettbewerbsvergleich priorisiert werden können, aber auch häufig Kosteneinsparpotentiale durch eine Vereinfachung von Softwarearchitekturen und die Integration von On- und Offline-Services.

Die Ergebnisse stellen wir Ihnen in einem Bericht und einer Kurzpräsentation in Ihrem Haus vor und diskutieren mit Ihnen die Konsequenzen und Optionen sowie den Aufwand zur Hebung der Potentiale.

#### Ergebnisse:

- Kurzdokumentation der Ausgangssituation Ihres Makler-IT-Supports,
- Benchmarking Ihres IT-Supports im Vergleich zu anderen VUs,
- Optimierungspotentiale der jeweiligen Funktionen und Front-Ends,
- Vorgehensvorschläge zur Weiterentwicklung des IT-Supports für Makler.

#### Damit erhalten Sie Antworten auf die wichtigsten Fragen in Ihrer IT-Unterstützung der Makler:

- In welchen Feldern/Bereichen besteht Optimierungspotential und in welcher Größenordnung?
- Wie ordnet sich Ihr IT-Support im Vergleich zu anderen VUs bei Kern- und Zusatzfunktionalitäten ein?
- Welchen Umfang sollte eine prioritätsorientierte Weiterentwicklung haben und welcher Nutzen ist realistisch zu erwarten?

**Diese Ergebnisse bilden eine fundierte Grundlage für Ihre Entscheidungen über das weitere Vorgehen zur Optimierung Ihres Angebots und ermöglichen Ihnen die Ableitung eines qualifizierten Business Case für die Profitabilität eines Projektes!**

#### Wie ist der Ablauf?

Die Potentialbewertung Ihres IT-Supports läuft inhaltlich und zeitlich in einem klar definierten Rahmen ab. Die wenigen notwendigen Gespräche werden dabei innerhalb eines Tages komprimiert in Ihrem Hause durchgeführt. Sie stellen uns Ihre Maklersoftware, einen Read-only-Zugang zu Ihrem Extranet sowie einen Ansprechpartner für Rückfragen zur Verfügung. Die Ergebnisse werden aufbereitet und können nach Abstimmung mit Ihnen kurzfristig in Ihrem Haus vorgestellt und diskutiert werden. Die Netto-Durchlaufzeit beträgt ca. 3 – 4 Wochen, der Aufwand liegt je nach Umfang der Supportanwendungen bei ca. 6 bis 10 Personentagen, die wir zum Selbstkostenpreis in Rechnung stellen.

#### Nachgewiesene Erfolge und Marktkennntnis als Grundlage unserer Bewertung

Wesentliche Grundlage unserer Potentialbewertung ist die fundierte Erfahrung aus einer Vielzahl von Projekten für Points of Sales & Services in der Versicherungsbranche. Von BISS entwickelte Vertriebssysteme haben die Marktposition von Versicherungsunternehmen bei Vermittlern nachhaltig gestärkt. Die Qualität der Ergebnisse wird regelmäßig durch Befragungen der Vermittler, aber auch durch neutrale Instanzen bestätigt. Unsere Kunden stehen Ihnen deshalb auch gern im Rahmen von Gesprächen, Referenzbesuchen und Anwendungsdemonstrationen zur Verfügung.

**Neutrale Instanzen wie *VersicherungsMagazin*, *Charta-Barometer*, *Service-Rating*, *YouGov-Psychonomics* haben die Qualität der BISS-Systeme durch Befragungen, Untersuchungen und Juryentscheidungen immer wieder bestätigt. Über die Details informieren wir Sie gern in einem Gespräch**

*„Die konstruktive Zusammenarbeit mit BISS sichert uns seit Jahren in Vergleichen Topbewertungen im Softwarebereich durch die nutzenden Makler und ist damit ein wesentlicher Beitrag zu unserem nachhaltigen Geschäftserfolg.“*

Wolfgang Busmann  
InterRisk



#### Komprimierter Ablauf:

- Gesamtdauer ca. 3 bis 4 Wochen
- 1 Tag Vor-Ort Interviews
- Minimale Belastung Ihrer internen Abläufe
- Umfang: ca. 6 bis 10 PT



Evolutionäre Ideen für Ihre Software

BISS Gesellschaft für  
Büroinformationssysteme mbH  
Marie-Curie-Straße 4  
D-26129 Oldenburg  
T +49 / 441 / 36 10 76-0  
F +49 / 441 / 36 10 76-99  
E info@biss-net.com