



© Robert Kneschke – Fotolia.com

Mit digitalisierten Prozessen und Anwendungen Arbeitsabläufe optimieren

Die Digitalisierung hält Einzug im Beratungsprozess der Makler. Neben optimierten Arbeitsabläufen und Kosteneinsparungen kommt hierbei auch der vertriebliche Aspekt nicht zu kurz. So können Apps als „digitale Helfer“ bei der Veranschaulichung von Risikolücken unterstützen und damit den Einstieg in das Beratungsgespräch deutlich erleichtern.

Das Thema Digitalisierung ist derzeit in aller Munde. Im Allgemeinen versteht man darunter die Optimierung von Prozessen durch den intelligenten Einsatz von Software. Solche Prozesse können dabei unterschiedlicher Natur sein: sei es die App-gestützte Kundenansprache im Vertrieb, die Automatisierung wiederkehrender Arbeiten oder die Organisation unternehmensinterner Informations-Flows. Die Digitalisierung bietet unbestritten ein enormes Potenzial, eingefahrene Abläufe zu optimieren. Dies hilft Zeit und Geld zu sparen. Allerdings führt nicht jedes IT-Projekt zum gewünschten Erfolg. Die Erfahrung zeigt, dass insbesondere durch die Kombination von Fach- und IT-Know-how optimale Lösungen entstehen können. Dazu nachfolgend ein paar ausgewählte Beispiele aus der Praxis:

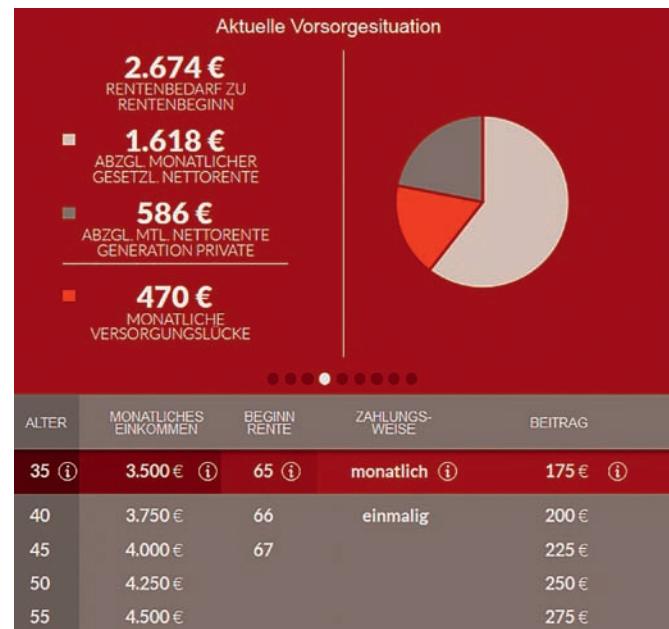
Medienbrüche vermeiden

Ein Kernaspekt im Bereich Digitalisierung ist die Vermeidung von Medienbrüchen oder anders gesagt, eine einmal gesammelte Information muss jederzeit verfügbar, wiederauffindbar und digital weiterzuverarbeiten sein. Eine wichtige Rolle spielt in diesem Zusammenhang die Möglichkeit, ein digital erzeugtes Dokument auch digital zu unterschreiben und anschließend weiterzuleiten oder an entsprechender Stelle aufzubewahren.

Häufig müssen Verträge oder Beratungsprotokolle eingescannt und anschließend

archiviert werden. Die Möglichkeit, eine digitale Unterschrift zu leisten, spart diesen Arbeitsschritt komplett. Allerdings muss die eingesetzte Lösung zur digitalen Unterschrift sicherstellen, dass ein einmal unterschriebenes Dokument nachfolgend nicht mehr geändert werden kann, damit die geleistete Signatur als rechtssicher gilt. An dieser Anforderung scheitern allerdings viele Freeware-Apps, die in den einschlägigen Stores erhältlich sind. Um diese Anforderungen auch im Versicherungsbereich umsetzen zu können, kooperiert das Institut für Vorsorge und Finanzplanung (IVFP) mit der Signotec GmbH, dem führenden Anbieter rund um das Thema digitale Unterschrift. Im Rahmen dieser Kooperation wird die Einführung der digitalen Unterschrift durch das IVFP derzeit bereits bei einigen Versicherungsgesellschaften umgesetzt.

Rentenlücken-Rechner



Beispiel „Spielfaktor“: Ein Rentenlücken-Rechner motiviert dazu, so lange den monatlichen Beitrag zu erhöhen, bis die Versorgungslücke komplett geschlossen ist.

Quelle: IVFP

Mit Apps Digitalisierungseffekte erzielen

Ein weiteres Beispiel für die Digitalisierung von Beratungsprozessen ist die Entwicklung von Apps. Gerade die Möglichkeit, überall und jederzeit Informationen abrufen zu können, machen diese kleinen Anwendungen so beliebt. Durch den Einsatz von Apps können bei einem ersten Beratungskontakt Problemfelder schnell und anschaulich erklärt werden. Bisher wurden im Vertrieb beispielsweise Papp-Drehscheiben als „Bedarfswrecker“ verwendet. An dieser Stelle des Beratungsprozesses kann man durch den Einsatz einer App einen Digitalisierungseffekt erzielen, welcher gleich mehrere Probleme löst. Zum einen können in der App Tausende Szenarien mit dem Originaltarifrechner abgebildet werden, wohingegen die Papp-Drehscheiben nur Platz für ein paar Dutzend bieten. Zum anderen können die abgebildeten Werte durch Updates sehr leicht an gesetzliche oder tarifliche Änderungen angepasst werden. Schließlich können die ermittelten Daten per E-Mail digital weitergeleitet werden und dienen somit als Grundlage für das spätere Beratungsgespräch. Richtig eingesetzt, kann durch diese Vorgehensweise der Einstieg im Beratungsgespräch deutlich schneller erfolgen.

„Spielfaktor“ der Apps nutzen

Nicht zu unterschätzen ist auch der Faktor, dass eine App einem einfachen und verständlichen Aufbau folgt und zum Spielen einlädt. Ein Beispiel: Der Rentenlücken-Rechner in der vom IVFP entwickelten VorsorgeAPP motiviert dazu, so lange den monatlichen Beitrag zu erhöhen, bis die Versorgungslücke komplett geschlossen ist. Die App bietet Beratern somit eine kleine, praktische und moderne Lösung, Kunden noch besser auf die Notwendigkeit privater Altersvorsorge hinzuweisen.

Kosteneinsparungen durch Digitalisierung

Oftmals reicht schon eine kleine Idee aus, um Kosteneinsparungen durch Digitalisierung zu erzielen. Besonders bei Tätigkeiten mit hohem manuellem Aufwand oder Arbeitsabläufen, die sich stark auf den Einsatz von Excel bzw.

Access stützen, kann eine maßgeschneiderte Softwareanwendung enorme Kostensparnisse in Form von Zeitgewinn freisetzen. Denn Excel- oder Access-Lösungen sind für den Vertrieb nicht immer optimal in den Beratungsprozess einzubinden. Zudem kann es zu Problemen bei der Aktualisierung bzw. Verteilung der Updates geben. Gerade im Bereich des bAV-Vertriebs

müssen oftmals massenhaft individuelle Angebote und Anträge generiert werden. Diese langwierige, monotonen Arbeit kann genauso gut

Bisher wurden im Vertrieb beispielsweise Papp-Drehscheiben als „Bedarfswrecker“ verwendet. An dieser Stelle des Beratungsprozesses kann man durch den Einsatz einer App einen Digitalisierungseffekt erzielen, welcher gleich mehrere Probleme löst.

von einer Softwarelösung ausgeführt werden. Das IVFP hat dazu eine Anwendung entwickelt, die bereits bei mehreren Versicherungsgesellschaften sehr erfolgreich im Einsatz ist und eine wesentliche Aufwandsersparnis im Betrieb und Vertrieb des Versicherers darstellt.

Weitere Beispiele für die Kostensparnis durch Digitalisierung findet man auch im Bereich des Controllings. Dort existieren häufig Listen und Übersichten für das Reporting, die noch nicht über eine Webanwendung auf einer Datenbank laufen und somit nicht in die IT-Infrastruktur integriert sind. In diesem Zusammenhang hat das IVFP eine Controllingdatenbank mit entsprechender Webanwendung entwickelt, die bundesweit im gesamten Filialnetz einer großen Geschäftsbank im Einsatz ist und die das Reporting der WpHG-Beratungsbögen in einem automatisierten Verfahren gegenüber der BaFin erfüllt.

Digitalisierung steht erst am Anfang

Beispiele für die erfolgreiche Optimierung von Arbeitsabläufen und Vertriebsaktionen durch digitalisierte Prozesse und Anwendungen gibt es also schon. Dies alles ist jedoch nur der Anfang – weitere zukunftsweisende Projekte wie zum Beispiel der interaktive Beratungsprozess zwischen Kunde und Berater befinden sich aktuell beim IVFP in der Entwicklung. ■

Von Prof. Michael Hauer, Geschäftsführer der Institut für Vorsorge und Finanzplanung GmbH

