



Die digitale Zusammenarbeit rückt in den Vordergrund!

Vorstandsvorsitzender Sven Rabe ist bereits seit 2009 im Vorstand der VAV Versicherung in Österreich. Wir haben mit ihm über die Auswirkungen der Corona Krise und den digitalen Trend in der Versicherungsindustrie gesprochen.

Die Corona Krise ist hoffentlich im Abklingen wie geht es der VAV Versicherung?

Rabe: Die VAV ist gut durch die Corona Zeit gekommen. Insbesondere hat mich gefreut, dass - trotz der allgemeinen coronabedingten Einschränkungen - auch das Jahr 2020 von einem starken Wachstum geprägt war. Hier spüren wir, dass sich die Wahrnehmung der VAV im Markt strategiekonform verändert hat und wir uns auch in Krisenzeiten als breit aufgestellter Schaden-/ Unfallversicherer beweisen konnten. Im Sach- und Unfallgeschäft konnten wir deutlich stärker als der Markt wachsen und auch die Anzahl der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner vergrößern, was uns als Maklerversicherer natürlich besonders freut.

Weiters bin ich sehr stolz darauf, dass auch alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Corona Krise stets mit uns an einem Strang gezogen haben und sich mit einer außerordentlichen Flexibilität und Geschwindigkeit an die - nicht immer einfachen - Gege-

benheiten angepasst haben. Umso mehr freue ich mich nun darauf, hoffentlich bald wieder möglichst viele Kolleginnen und Kollegen auch persönlich im Büro anzutreffen. Dennoch wollen wir uns natürlich auch in diesem Bereich weiterhin als digital fitter Arbeitgeber positionieren und werden unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch nach der Corona Zeit die Möglichkeit bieten, über ein home-office Modell die im letzten Jahr erlebten Vorteile dieses Arbeitsmodells weiter nützen zu können.

Was nimmt die VAV Versicherung bzw. Sven Rabe aus der Krise mit?

Rabe: Die VAV ist flexibel, digital und nah am Kunden bzw. Vertriebspartner. Mit dem Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren wir trotz Lockdown jederzeit für unsere Kunden erreichbar, Schäden sind ja auch im Lockdown weiter passiert. Flexibilität ist das Zauberwort der Zukunft und der Anspruch unserer Kundinnen und Kunden an uns. Dazu gehört insbesondere die richtige Mischung aus Automatisierung und Digitalisierung auf der einen Seite und Nähe, Erreichbarkeit und persönlicher Service auf der anderen Seite. Ich bin der festen Überzeugung, dass es sowieso nicht den einen Kunden gibt, sondern verschiedene Services für unterschiedliche Kun-

Flexibilität ist das Zauberwort der Zukunft und der Anspruch unserer Kundinnen und Kunden an uns.

Mit dem Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren wir trotz Lockdown jederzeit für unsere Kunden erreichbar, Schäden sind ja auch im Lockdown weiter passiert.

denbedürfnisse, z.B. einen durchgehend digitalen Abschluss, aber persönlichen Service im Schaden. An jeder Stelle der Digitalisierung werden wir als VAV genau prüfen, ob eine Maßnahme aus Kundensicht einen echten Mehrwert bietet.

Wohin geht der Trend in der Wirtschaft, die Digitalisierung hat durch die Corona Krise einen Boost erfahren. Wie sehen Sie die Entwicklung?

Rabe: Digitalisierung ist ja kein Selbstzweck, sondern eine dynamische Entwicklung zum Wohle des Kunden. Es geht in erster Linie darum einfacher zu werden, schneller zu werden und Erlebnisse für den Kunden zu schaffen, die eine emotionale Bindung ermöglichen. Die Erwartung des Kunden wird geprägt durch eine Vielzahl an Erfahrungen in



Digitalisierung ist ja kein Selbstzweck, sondern eine dynamische Entwicklung zum Wohle des Kunden.

allen möglichen Branchen und Lebensbereichen. Einkaufen ist hier nur ein Beispiel und Amazon sicher der prägendste Taktgeber und Vorbild vieler digitaler Anwendungen. Der Bereich der Versicherung wird vielfach als kompliziert und wenig kundennah gesehen. Hier versuchen wir als VAV positiv zu überraschen und beginnend mit der Website, den einfach verständlichen Rechnern, einem individuellen Kundenportal und unkomplizierten Schadenmeldeprozessen das Leben unserer Kundinnen und Kunden spürbar zu vereinfachen.

Auffallend ist, dass auch von Seiten der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner neben der Produkt- und Abwicklungsqualität zunehmend die digitale Zusammenarbeit in den Vordergrund gerückt wird. Standardisierte Schnittstellen für Prämienberechnung, Abschluss und Dokumentenmanagement sind oft-

Vertriebspartner haben selbst in den letzten Jahren viel Geld investiert, um jeweils ihre interne Beratungs- und Abschlussstrecke zu optimieren.



mals ein must-have für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Damit können wir die Effizienz beim Vertriebspartner deutlich erhöhen und gemeinsam Kosten sparen, bei gleichzeitig gestiegener Kundenzufriedenheit.

Wie wichtig ist Prozessoptimierung im alltäglichen Versicherungsgeschäft und speziell im Geschäftsablauf mit den Vertriebspartnern?

Rabe: Prozessoptimierung funktioniert in der Breite nur über Standardisierung. Wir sind mit einer Reihe österreichischer Versicherungen, Maklern und Softwareanbietern seit einigen Jahren dabei, diese Standardisierungen in einer Vielzahl von Geschäftsprozessen umzusetzen. Basis hierfür ist der BiPRO Standard, der an die Bedürfnisse im österreichischen Markt angepasst wird. BiPRO e.V. ist übrigens ein Verein, der diese Umsetzungen im Sinne seiner Mitglieder koordiniert und nicht gewinnorientiert arbeitet.

Vertriebspartner haben selbst in den letzten Jahren viel Geld investiert, um jeweils ihre interne Beratungs- und Abschlussstrecke zu optimieren. Auslöser war hier unter anderem die Anforderungen an IDD und Beratungsdokumentationen. Im nächsten Schritt besteht an dieser Stelle ein großes Interesse, dass die Offert- und Abschlussprozesse sich optimal in die Beratungssoftware integrieren, um kosten- und zeitintensive Doppelarbeiten zu vermeiden. Im Idealfall kann hier eine Verbesserung für Kunden, Ver-

Standardisierte Schnittstellen für Prämienberechnung, Abschluss und Dokumentenmanagement sind oftmals ein must-have für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

triebspartner und Versicherung erreicht werden. Das Image der Versicherung allgemein kann durch ein positives Erlebnis am point of sale nachhaltig verbessert werden.

Was braucht es, um noch schneller und effizienter arbeiten zu können?

Rabe: Die VAV nutzt die BiPRO Schnittstelle seit einiger Zeit für die Authentifizierung des Vertriebspartners und für den Dokumentenaustausch, z.B. die Übermittlung von Polizzen. Der große Vorteil liegt dabei in der strukturierten Zustellung der Dokumente, so dass eine automatisierte Ablage im Bestandsführungssystem des Vertriebspartners erfolgen kann.

Seit Mai dieses Jahres ist zusätzlich die TAA Schnittstelle für KFZ live und produktiv im Einsatz. TAA steht für Tarifierung, Angebot und Abschluss. In der Praxis bedeutet dies eine Vollintegration der VAV Offert- und Abschlussprozesse in die Beratungssoftware des Vertriebspartners. Die vorhandenen Daten in der Vertriebspartnersoftware werden über die definierte BiPRO Schnittstelle während des Beratungsprozesses an die VAV

Das Image der Versicherung allgemein kann durch ein positives Erlebnis am point of sale nachhaltig verbessert werden.

weitergegeben, die in Echtzeit ein vollständiges KFZ Offert übermittelt. Bei entsprechender Entscheidung kann der Abschluss sofort erfolgen und die Polizzierung findet im Echtssystem statt. Hierdurch wird eine medienbruchfreie Beratungsstrecke beim Vertriebspartner erreicht, da alle Handlungen direkt und dokumentiert aus dem Vertriebspartnersystem direkt in das System der VAV einfließen. Wir sind besonders stolz darauf, dass das Projekt in einem überschaubaren Zeitraum von knapp 3 Monaten realisiert wurde, nach einer kurzen Testphase produktiv gesetzt wurde und seitdem problemlos im Echtbetrieb läuft. Besonders erfreulich ist die rege

Nachfrage von Partnern, sich ebenfalls an die BiPRO Schnittstelle anzubinden. Diesbezüglich haben bereits weitere Projekte begonnen, die in Kürze in den Livebetrieb gehen werden.

Muss der Versicherungsvertrieb digitaler werden, um zukunftsfähig zu bleiben?

Rabe: Aus der vorher beschriebenen BiPRO KFZ-Anwendung ergibt sich eine Vielzahl an künftigen vollintegrierten Nutzungsmöglichkeiten. Da die Basis mit der Authentifizierung des Vertriebspartners und dem Dokumentenaustausch bereits vorhanden ist, können die TAA Services nun auf weitere Sparten und Produkte ausgedehnt werden. Inhaltlich sind natürlich viele Erweiterungen denkbar, beginnend mit standardisierten Schadenmeldeprozessen und dazugehörigem Schadentracking, welches standardisiert im Bestandsführungssystem des Versicherers sichtbar ist. Somit kann sich ein seit langem formulierter Wunsch der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner erfüllen, nämlich ein Gleichstand der Schadeninformationen zwischen Vertriebspartner und Versicherung. Gleiches gilt auch für allgemeine Vertragsinformationen und Bestandsdaten der Kunden. Änderungen sind dann zeitgleich in allen Systemen verfügbar.

Voraussetzung ist, dass sich alle Beteiligten an der Arbeit der Festlegung der Standards beteiligen, um auf der einen Seite einen möglichst hohen Standardisierungsgrad zu erreichen und auf der anderen Seite eine hohe Marktakzeptanz sicher zu stellen. Ich bin zuversichtlich, dass wir bald große Veränderungen in die beschriebene Richtung sehen werden. Die Zeit ist reif dafür, die Lösungen sind verfügbar und es herrscht eine große Bereitschaft aller Beteiligten, die notwendigen Investitionen zu tätigen. Was kann uns da noch aufhalten?

Wir danken für das Gespräch.

