

## ELAN – der elektronische Antrag für den Außendienst bei SIGNAL IDUNA

### Organisation und Ziele des Projekts

Im Jahr 2003 wurde bei SIGNAL IDUNA ein Projekt zur Entwicklung und Einführung eines elektronischen Antragsverfahrens (kurz: ELAN) gestartet. Generelles Ziel des Projektes, in dem Vertreter aus

- der Betriebsorganisation,
- der Anwendungsentwicklung,
- dem Vertriebs / Marketing sowie
- den Fachbereichen der einzelnen Versicherungssparten

beteiligt sind, ist die Optimierung des *gesamten* Antragsprozesses – von der Antragsstellung beim Kunden oder in der Vermittleragentur bis zur Bearbeitung, Policierung und Archivierung des Antrags in der Hauptverwaltung. Die Verfahren sollten so gestaltet werden, dass alle Prozessschritte inklusive Unterschriftsleistung möglichst vollelektronisch ohne die Notwendigkeit zur Nutzung von Papier (Vermeidung von Medienbrüchen) erfolgen können und die erstellten Anträge soweit wie möglich vollautomatisch verarbeitet bzw. poliziert werden.

Für den Teilprozess der Antragsaufnahme bedeutet dies auch, dass mit dem elektronischen Antrag für die Vermittler die zwingende Notwendigkeit entfällt, dem Kunden eine Kopie des Antrags auszudrucken, da in der Hauptverwaltung mit der Verarbeitung des Antrags ein sogenanntes ‚Antragsprotokoll‘ maschinell erstellt und dem Kunden zusammen mit der Police zugestellt wird. Auch evtl. zu Anträgen benötigte Zusatzformulare und die aus der EU-Vermittlerrichtlinie hervorgegangenen Anforderungen an die Beratungs- und Dokumentationspflicht (hier insbes. das Beratungsprotokoll) werden vollelektronisch im ELAN-Verfahren berücksichtigt.

Mit dem ELAN-Verfahren sind verschiedene Vorteile verbunden - sowohl für SIGNAL IDUNA insgesamt, als auch für den einzelnen Vermittler und Kunden. Zu nennen sind vor allem:

- Erhebliche Verkürzung der Durchlaufzeiten der Anträge (es dauert durchschnittlich ca. 3-4 Tage vom Datum der Antragstellung bis zum Eintreffen des Versicherungsscheins beim Kunden; somit ergibt sich eine eindeutige Verbesserung des Kundenservices),
- Qualitätsverbesserung durch maschinell generierte und plausibilisierte Anträge (keine Übertragungsfehler aufgrund unleserlicher Schriften, fehlender Daten, Tippfehler, etc.)
- Aufwandsreduktion im Außen- und Innendienst (durch Verringerung von Prüf- und Erfassungstätigkeiten, vereinfachten Antragsversand, Reduzierung von Rückfragen, Vermeidung der Nutzung von Papierformularen),
- Schnellere Provisionsberechnung für den Vermittler,
- Verringeres Risiko eines Frühstorno durch die schnelle Policierung.

Damit wird durch ELAN insgesamt eine Verbesserung des Prozessergebnisses und eine Reduktion der Prozesskosten erreicht.

## Historie und Status des ELAN-Projekts

### Konzeption und Entwicklungsphase

Zum Projektstart standen zunächst einige Grundsatzentscheidungen im Vordergrund (z.B. hinsichtlich DV-technischer Verfahren, relevanter Vertriebswege, Unterschriftserfordernissen und der zu wählenden ELAN-Pilotsparte). Zudem wurden zum Thema ‚elektronische Unterschriften‘ eine rechtliche Einordnung, Marktsichtung, Produktauswahl sowie die Validierung und testweise Implementierung der notwendigen Hard- und Software vorgenommen. Neben Kostenaspekten spielten hier vor allem Anforderungen an die Qualität und Handhabung der Signatur-Erfassungsgeräte sowie die organisatorische und technische Integrationsmöglichkeit der Unterschriftserfassung in den bei SIGNAL IDUNA bestehenden Antragsstellungsprozess eine entscheidende Rolle.

Hinsichtlich der letztgenannten Anforderung boten letztlich für SIGNAL IDUNA die Produkte von StepOver GmbH entscheidende Vorteile gegenüber anderen am Markt vorhandenen elektronischen Signaturlösungen. Zum Einen war durch die Erfassung der Unterschriften über Unterschriftenpads (sog. Signatur Pads) die Nutzung der im Außendienst eingesetzten Notebooks weiterhin möglich. Zum Anderen konnte die Erstellung elektronischer Unterschriften und deren Einbindung in die Antragsdokumente auch ohne eine „zusätzliche, separate“ Unterschrifts-SW erfolgen; vielmehr war eine Beschränkung auf die Integration der von der StepOver GmbH angebotenen Treibermodule (zur HW-Ansteuerung) und Signatur-API (für die notwendigen Signaturfunktionen inkl. Verschlüsselungsroutinen) in die bereits bei SIGNAL IDUNA bestehenden Anwendungen möglich.

Somit ergaben sich mit dem elektronischen Antrag für den Anwender (d.h. den Vermittler) letztlich ‚nur‘ kleine Erweiterungen des ihm bereits bekannten Verfahrens eines dynamischen PC-Antrags: nach Erfassung aller Antragsdaten in der Beratungssoftware und maschineller Erstellung des - auf Vollständigkeit und Plausibilität überprüften - Antragsdokuments, werden die erforderlichen Unterschriften durch Klick auf einen Button angefordert, in einem Dialogfenster erfasst und in das Dokument integriert. Beim Speichern des Antrags wird dieser mit verschiedenen Schlüsseln versiegelt (und somit auch vor nachträglichen Veränderungen geschützt) und kann anschließend vom Vermittler aus seinem Agentursystem heraus elektronisch an die Hauptverwaltung versandt werden.

Nach der Entscheidung für die StepOver-Produkte zur elektronischen Signatur wurden zunächst weitere Festlegungen für die Pilotphase getroffen: hiernach sollte der Einsatz des elektronischen Antrags vorerst auf den Ausschließlichkeitsvertrieb der SIGNAL IDUNA beschränkt werden (d.h. kein Einsatz im Maklervertrieb) und in der Unfallversicherung als Piloten eingeführt werden. Auf dieser Basis folgten die fachliche und technische Konzeption der einzelnen ELAN-Prozessschritte, an die sich die Realisierung und die notwendigen Fachtests anschlossen. Neben der Anpassung bzw. Optimierung bestehender Systeme/Verfahren waren auch diverse Neuentwicklungen erforderlich, die wiederum auch die Grundlage für später folgende Sparten bildeten. Die im Folgenden genannten Beispiele liefern zugleich einen Überblick über die einzelnen Prozessschritte des ELAN-Verfahrens bei SIGNAL IDUNA:

- Anpassungen innerhalb der Beratungs-/Angebots-SW und des Agentursystems, welche die Basiskomponenten für die Antragsstellung bilden (Plausibilitäten, Schnittstellen, DFÜ-Komponente für den Antragsversand, etc.)
- Systemtechnische Einbindung der Unterschrifts-HW (Signatur Pad) und -SW zur Einholung der elektronischen Unterschriften
- Komponente zur elektronischen Übertragung der Dokumente (PDF) und Antragsdaten (XML) an die Hauptverwaltung innerhalb des Agentursystems
- Direkte elektronische Archivierung des Antrags mit Dokumentenzugriff für die Fachbereiche im Rahmen einer ggf. erforderlichen Bearbeitung
- Maschinelle Prüfung, Umschlüsselung und Erst-Verarbeitung der Antragsdaten (z.B. erfolgt maschinell die Prüfung der Kundenbeziehung mit evtl. Zuordnung des Antrags zu einem bereits bestehenden Versicherungsnehmer oder der Vergabe einer neuen Versicherungsnummer)
- Maschinelle Bestimmung des jeweiligen Geschäftsvorgangs und Bereitstellung der Daten für eine Bearbeitung im Fachbereich oder für eine vollmaschinelle Policierung; hierbei erfolgt ggf. auch die Einbindung in bereits bestehende Workflow-Verfahren
- Automatische Generierung eines Antragsprotokolls und eines Beratungsprotokolls für den Kunden, die zusammen mit der Police an den Kunden versandt werden
- Versorgung aller Randsysteme mit den erforderlichen Daten
- Statistische Verfahren / Auskünfte zu ELAN für den Vertrieb und die Fachbereiche der Sparten.

## Feldtestphase

Nach Realisierung des ELAN-Verfahrens für die Pilotsparte Unfallversicherung wurde zunächst ein zweimonatiger Feldtest mit anschließender Befragung ausgewählter Vermittler durchgeführt. Dieses diente zur Erhebung der Akzeptanz und Bewertung des Verfahrens - aus Sicht des Vermittlers und der Kunden - der Aufnahme von Verbesserungsvorschlägen sowie zur Abschätzung der Nutzenpotenziale und der Nutzungsquoten im Vertrieb.

Das Ergebnis des Feldtestes war überaus positiv. Die z.T. durchaus vorhandene Skepsis im Vorfeld, Kunden könnten die elektronische Unterschrift auf einem Signatur Pad verweigern, erwies sich als unbegründet. Sowohl auf Seiten der Kunden, als auch auf Seiten der Vermittler, gab es keine Akzeptanzprobleme – vielmehr wurde das Verfahren von den Vermittlern als schlank, komfortabel und zukunftsweisend eingestuft, was sich auch in der Abschätzung hoher Nutzungsquoten durch die Vermittler widerspiegelte. Auch die Kunden empfanden die Nutzung von Signatur Pads zur Unterschriftsleistung und die vollständig elektronische Abwicklung als professionelle Form der Antragsstellung.

## Ausstattung des Außendienstes mit Signatur Pads

Für die Ausstattung des Außendienstes wurde grundsätzlich die Strategie gewählt, das ELAN-Verfahren nicht sofort allen, sondern zunächst nur einem ausgewählten Kreis von Vermittlern zur Verfügung zu stellen. Hierdurch sollten zunächst weitere Erfahrungen (im Außen- wie im Innendienst) mit dem neuen Verfahren gesammelt und die Auswirkungen ggf. noch vorhandener Schwachstellen begrenzt werden. So wurden nach Abschluss des Feldtestes im Herbst 2004 zunächst rund 400 Vermittler mit Signatur Pads ausgestattet.

Weitere Ausstattungen folgten im Laufe des Jahres 2005 und im ersten Halbjahr 2006, sodass nunmehr 9.600 Pads (inkl. Ersatzgeräte) im gesamten Ausschließlichkeitsvertrieb der SIGNAL IDUNA verteilt sind und dieser das ELAN-Verfahren nutzen kann. Zusammen mit der Ausgabe der Pads erfolgten jeweils entsprechende Schulungen.

## Integrierte Versicherungssparten

Neben der *Unfallversicherung*, für die ELAN im Herbst 2004 eingeführt wurde, ist ELAN mittlerweile auch in der *Krankenversicherung*, *Lebens-/Rentenversicherung*, *privaten Sach-/Haftpflichtversicherung*, *KFZ-Versicherung* sowie für *div. Finanzprodukte* produktiv.

Bei der Einführung in den einzelnen Sparten wurden zugunsten einer frühzeitigen Bereitstellung der ELAN-Funktionalitäten im Außendienst bewusst Unterschiede im Grad der maschinellen zentralen Verarbeitung zwischen den Sparten zum jeweiligen ELAN-Einführungszeitpunkt in Kauf genommen. Die Optimierungen in Richtung der Zielprozesse (insbes. vollmaschinelle Policierung) erfolgen jedoch laufend und in den einzelnen Sparten parallel.

## Nutzung von ELAN

Die sukzessive Einführungsstrategie – bezogen auf die HW-Ausstattung (Signatur Pads) des Außendienstes und die Einbindung der einzelnen Versicherungssparten - führte naturgemäß dazu, dass sich das Volumen von ELAN-Anträgen sowie die Nutzungsquote (als Verhältnis zwischen ELAN- und Gesamtanträgen) zunächst auf verhältnismäßig geringem Niveau bewegten, wenngleich die Resonanz im Außendienst bereits in der Pilotphase sehr positiv war. Seitdem ist jedoch eine stetige und deutliche Steigerung des ELAN-Antragsvolumens und der Nutzungsquote zu verzeichnen.