



StepOver Anwenderbericht Signal Iduna Papierloser Versicherungsaußendienst

ELAN – der elektronische Antrag für den Außendienst bei SIGNAL IDUNA

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.

Ziele des Projekts

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,
- Verringertes Risiko eines Frühstorno durch die schnelle Policierung.

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

SIGNAL IDUNA



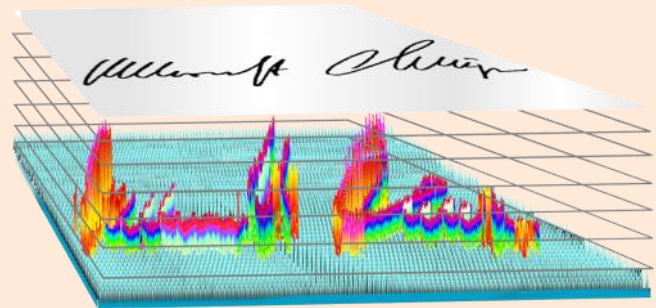
Konzeption und Entwicklungsphase

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, Marksichtung, 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 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. Signaturpads) 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 Unterschriftensoftware 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.



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.

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 Signaturpad 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 Signaturpads zur Unterschriftsleistung und die vollständig elektronische Abwicklung als professionelle Form der Antragsstellung.

Ausstattung des Außendienstes mit Signaturpads

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 Signaturpads 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 (Signaturpads) 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.



Kontaktinformationen & Impressum

Die Signal Iduna Gruppe

Die SIGNAL IDUNA Gruppe geht zurück auf Krankenunterstützungskassen, die Handwerker und Gewerbetreibende vor mehr als 100 Jahren in Dortmund und Hamburg gründeten. Als Allfinanzkonzern bietet die SIGNAL IDUNA sämtliche Vorsorge- und Finanzprodukte aus einer Hand im Haus an. Knapp 13.000 Mitarbeiter betreuen über 13,5 Millionen Kunden.

Die Beitragseinnahmen belaufen sich pro Jahr auf über 5,2 Milliarden Euro. Die SIGNAL IDUNA Gruppe verwaltet mehr als 50 Milliarden Euro Kapitalanlagen und Kundeneinlagen und gehört zu den TOP 10 der deutschen Erstversicherer. Knapp 4.000 Außendienstpartner und rund 15.000 Makler und Mehrfachagenten betreuen die Kunden vor Ort.

Die StepOver GmbH

Die StepOver GmbH ist im Bereich der handgeschriebenen elektronischen Signatur weltweiter Technologie- und europäischer Marktführer. Das Stuttgarter Unternehmen entwickelt und fertigt Unterschriften-Erfassungsgeräte im eigenen Haus und bietet darüber hinaus mit seiner Palette an eigens entwickelter Anwendungssoftware und Programmierschnittstellen alle benötigten Funktionen, um ein beweissicheres System zur handgeschriebenen biometrischen e-Signatur verwirklichen zu können. Branchenübergreifend werden jedes Jahr etwa eine Million Unterschriften mit StepOver e-Signatur-Lösungen geleistet und dadurch der Medienbruch zwischen EDV und Papier weitgehend vermieden. Ziel des Einsatzes sind die enormen Einsparungen sowie die Schonung unserer natürlichen Ressourcen.

Information und Kontakt

Wenn Sie Interesse an unseren Produkten haben, weitere Informationen wünschen oder eine Live-Präsentation unserer Software sehen möchten – wir sind für Sie da! Sie erreichen uns:

Telefonisch:

0700 StepOver (0,12 €/Min. aus dem Festnetz der DTAG)
oder
+49 (0) 711 12026930

Per Fax und E-Mail:

Fax.: **+49 (0) 711 12026931**
E-Mail: info@stepover.de

Im Internet:

<http://www.StepOver.de>

Rechtliches

Alle hier genannten Produktnamen sind geschützte Markenzeichen der jeweiligen Inhaber. Text und Bildmaterial sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung, Weitergabe und Ähnliches bedürfen der schriftlichen Zustimmung der StepOver GmbH.

© StepOver GmbH – 2010.

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Alle Abbildungen ähnlich.

Stand : 15.10.2010

Impressum:

StepOver-Europa Hauptsitz:
StepOver GmbH
Otto-Hirsch-Brücken 17
70329 Stuttgart

Deutschland

