



EDV-Tag der oö. Versicherungsmakler

Ende November fand im neuen Panoramasaal im WIFI Linz der 4. EDV-Tag der oberösterreichischen Versicherungsmakler statt. Die Veranstaltung stand diesmal unter dem Motto „EDV-Lösungen der Zukunft“. Für FGO Dr. Gerold Holzer ist die Kooperation zwischen Maklern und Versicherungen von großer Bedeutung. Ein optimaler Schnittstellenabgleich beider Partner bringt somit ökonomische Vorteile und wird zukünftig noch weiter an Bedeutung gewinnen.

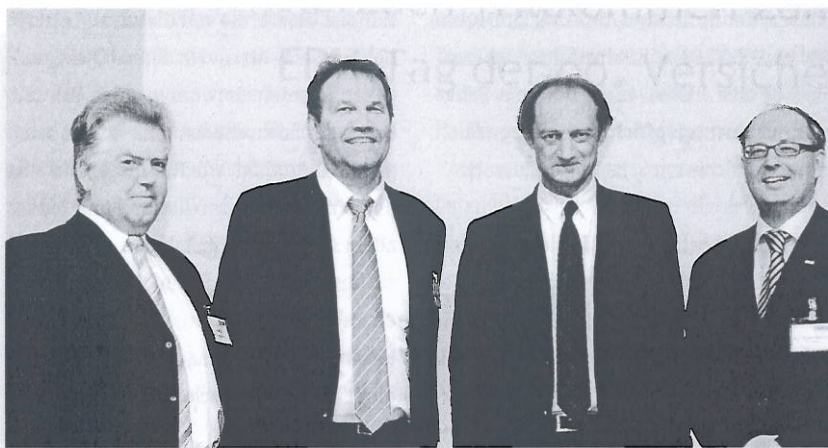
Der für die gesamte IT verantwortliche Direktor der WKOÖ, Dr. *Walter Bremberger* MBA ist mit IT-Angelegenheiten großer Organisationseinheiten bestens vertraut, kennt deren Tücken und weiß, wie wichtig das Zusammenspiel verschiedenster Elemente für den Kundenerfolg ist. Nicht zuletzt betonte er die Bedeutung der Weiterbildung für einen beratenden Beruf wie den des Versicherungsmaklers.

Das Impulsreferat von Univ.-Prof. Mag. Dr. *Alois Ferscha* zum Thema „Future ICT: Eintrittswahrscheinlichkeit mal Ereignis-schwere“ zeigte die Entwicklungen in der Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) der Zukunft auf. Dabei präsentierte Univ.-Prof. *Ferscha* reale Projekte, die an der JKU Linz erforscht werden. Die restliche Veranstaltung stand unter dem Titel „Bürobasics – Werden wir von

den Versicherern zugemüllt?“. Dabei wurden zum einen EDV-Lösungen, zu anderen aber auch praktische Erfahrungen präsentiert. Am Nachmittag gaben die Versicherungsunternehmen einen Einblick in ihre aktuellen EDV-Programme.

Praktiker fordert Vereinfachung und Transparenz der Vorgänge

Die größte Herausforderung des Alltags ist die **Schnittstellenproblematik zwischen EDV und den Versicherungen**: Nach dem Motto „Schicken S' mir ein E-Mail“ wird



V. l. n. r.: Hermann Pohn-Mairinger, Dr. Gerold Holzer, Univ.-Prof. Dr. Alois Ferscha, Ing. Mag. Thomas Wolfmayr MBA

Der Schwerpunkt der Aussteller lag in diesem Jahr auf Kundenverwaltungsprogrammen, Schnittstellenlösungen und Vergleichsprogrammen. Dabei wurden die Portale der Versicherungsunternehmen und deren Leistungsfähigkeit in Zusammenarbeit mit externen Softwareanbietern zur Datenkommunikation unter die Lupe genommen. Ziel ist jedenfalls die Schaffung eines Datenflusses ohne Medienbruch – vom Versicherungsmakler zum Versicherungsunternehmen – und retour. Abschließendes Highlight war die Verlosung von drei tollen Preisen unter den anwesenden Teilnehmern (ein iPad1 und zwei iPhones). Glücklicher Gewinner des Hauptpreises war Christian Doblinger.

jedoch vieles fast nur noch schriftlich verlangt. Allerdings werden diese E-Mails nicht immer gelesen, ist es doch fast unmöglich, sämtliche Einzelmeldungen auch vollständig zu erfassen. Den Makler trifft jedoch die Haftung, und das zu 100 Prozent, daher muss er auch alles lückenlos dokumentieren. Es ist für Versicherungsmakler unumgänglich, dass eine vernünftige, standardisierte Kommunikation zumindest zum Versicherer zur Verfügung steht. Der Gmundener Versicherungsmakler *Wolfgang Sterer* hat sich beim oberösterreichischen EDV-Tag genau dieser Problematik gewidmet und in seinem Vortrag die Herstellung leistungsfähiger Kommunikation gefordert. Nur so sei aus sei-



Der glückliche Gewinner Christian Doblinger.



ner Sicht eine produktive und effiziente Zusammenarbeit für beide Partner möglich und auch langfristig sinnvoll.

Die Schlagwörter, die manche Makler an die Grenze der Belastbarkeit bringen, lauten Dokumentationspflicht, Informationspflicht und so fort. Bei einigen Kollegen manifestiert sich der Eindruck, dass bei den Versicherungsunternehmen die Gesetze und Richtlinien aus Brüssel bis ins Detail umgesetzt und auch entsprechend eingefordert werden. So heißt es ständig: „Aber bitte schicken sie mir das schriftlich.“ Das fängt beim Kunden an und setzt sich über jede handelnde Person beim Versicherer fort. Heute ist es auch ein Leichtes, Daten rasch zu übermitteln. Das Problem ist die Fülle der Daten für jede Kleinigkeit.

Der typische Arbeitsablauf sieht laut *Wolfgang Sterer* daher so aus: „Wir bedienen uns einer Bestandsverwaltungssoftware, die es uns ermöglicht, jeden Kunden und seine Daten zu verwalten. Daher versuchen wir jeden Kundenkontakt, so gut es geht, zu erfassen und zu dokumentieren. Bei Neukunden wird das sicherlich genauer gemacht, beginnend mit dem **Beratungsprotokoll und dem Erfassen all seiner persönlichen Daten, Bankdaten, Kommunikationsdaten, Ausweisdaten** usw.“ Um dem Kunden ein bedarfsgerechtes Angebot zu erstellen, werden gleich nochmals Daten, nämlich entsprechende Risikodaten, erfasst. Erschwert wird dies durch immer neue Zusätze. So spielt mittlerweile für den Tarifvergleich in der Kfz auch der CO₂-Wert eine Rolle. „Das kann auch nur einer sehr kreativen Person bei einer Versicherung entsprungen sein, der vermutlich fad war. Vielleicht war aber auch nur der Feinstaub schuld?“, ärgert sich *Sterer* über solche „Auswüchse“. „Für uns und unsere Mitarbeiter heißt dies aber wieder aufpassen, aufpassen – nur wenn alle Daten eingegeben werden, kommt auch die bestmögliche Prämie raus.“ Natürlich bedient man sich entsprechender Vergleichsprogramme, die alle erforderlichen Datenein-

gaben berücksichtigen. „Aber fragen Sie mal ihren Kunden im Vorfeld bei der Angebotserstellung nach diesen speziellen Daten, z. B. nach dem CO₂-Wert. Völlig praxisfremd“, erklärt *Sterer* weiter.

Das Ergebnis eines Vergleichs sind dann oft viele Seiten Papier und Erklärungen für das Angebot. Kommt es zum Antrag, dann hat man oft die Qual der Wahl: entweder gleich aus dem Vergleichsprogramm heraus den Antrag erstellen und weiterleiten oder doch vom Versicherungsportal aus oder aus der eigenen Bestandsverwaltung. „Oft bestimmen das **Polizzierungsverhalten des Versicherers** oder Zusatzvereinbarungen, Sonderkonditionen oder Zusatzprodukte wie Assistance-Produkte, Insassenunfall, Bonusretter und dergleichen, wie und wo man mehr oder weniger umständlich einen Antrag erzeugt“, erzählt *Sterer* aus der Praxis. Die Zeiten, da Makler Anträge noch auf einem Bierdeckel notiert haben, sind definitiv vorbei. Heute will der Versicherer eine Reihe von Informationen, ohne die der Antrag nicht poliziert werden kann oder ohne die sich die Bearbeitung stark verzögern würde. Auch das sprichwörtliche „papierlose Büro“ rückt in immer weitere Ferne: „Was mich erschreckt, ist das viele Papier, das insbesondere bei Personenversicherungen gedruckt werden muss. Es ist unglaublich, wie viele Seiten man drucken muss. Mit Angebot, Kundeninformationsblättern bis zum Antrag und allen erforderlichen ärztlichen Attesten geht das in den dreistelligen Bereich“, weist *Sterer* auf eine weitere Problematik hin.

Ein weiterer Papierberg kommt mit der Post: Für jede Polizzenkopie gibt es ein eigenes Kuvert, das geöffnet und das Dokument mit dem Eingangsstempel abgestempelt werden darf. In der Folge werden alle Dokumente als PDF im System erfasst – vom **Antrag bis zur Polizze, Protokolle, Schadenunterlagen** und so weiter. Auch hier wäre der Makler ohne gute Bestandsverwaltungssoftware samt direkter Scanneranbindung überfordert. Aber

auch der E-Mail-Verkehr trägt zur Anhäufung von Daten bei. Eine unglaubliche Menge an Daten und Dokumenten muss gelesen, bewertet und zugeordnet werden. Wer etwas übersieht, muss sich die Frage „Haben Sie mein Mail nicht gelesen?“ gefallen lassen. Im besseren Fall ist so etwas unangenehm, im schlechteren sitzt



Wolfgang Sterer brachte die Schnittstellenproblematik auf den Punkt.

der Makler jedoch rasch in der Haftungsfalle. Für *Sterer* ist Technik durchaus begrüßenswert, nicht aber, wenn sie zusätzliche Arbeit erzeugt. Auch verwehrt er sich gegen eine zu große Abhängigkeit. So kann schon ein einfacher Stromausfall zum völligen Stillstand – oder noch schlimmer: zu einem gigantischen Datenverlust – führen.

Ein weiterer Aspekt, den *Wolfgang Sterer* moniert, sind die Einschränkungen beim Einspielen von **OMDS-Daten** im laufenden Betrieb. Hier würde er sich rasche Schritte der Versicherer und der Softwarehersteller wünsche.

Auch **das Urgenzwesen** bietet für den Makler Anlass zur Klage. Aufgrund der Einsparungen im Personalbereich bei den Versicherungsunternehmen gibt es große Bearbeitungsrückstände. In Ermangelung eines aktiven Informationssystems bleiben viele Schäden im System offen, die dann urgiert und hinterfragt werden müssen. „Da müssen noch einige Versicherer ihre Hausaufgaben machen, bei manchen funktioniert das schon sehr gut“, so *Sterers* Analyse. „Mein großer Wunsch an die Versicherungen wäre, alle **Abläufe, Tarife und auch Produkte zu vereinfachen**. Das würde uns in den Maklerbüros das Leben leichter machen, und die Transparenz würde Klienten und Konsumentenschützer freuen.“ ■