

DREHPUNKT

Risiko- und Leistungsprüfung



JUNI 2020

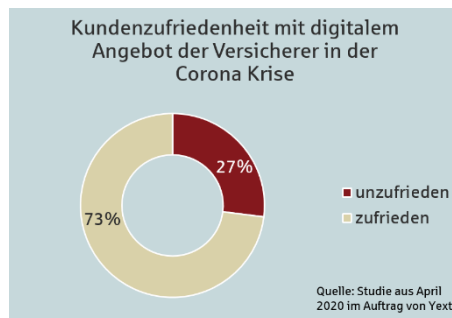
Digitale Unterstützung in der Risiko- und Leistungsprüfung

Wenn nicht jetzt, wann dann?

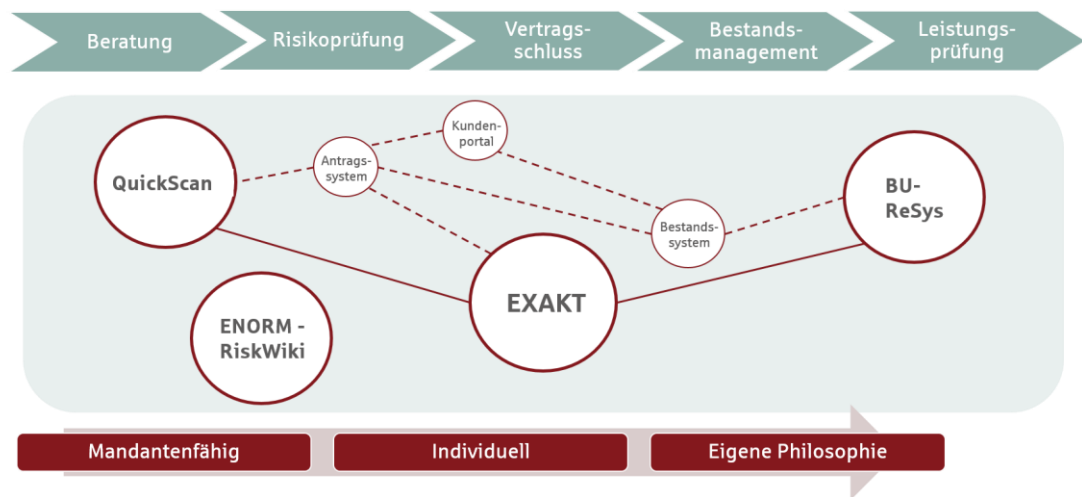
Seit Wochen bestimmen das Coronavirus und die Maßnahmen zur Eindämmung der Ausbreitung das öffentliche und private Leben. Was zu Beginn nach einer vorübergehenden Phase aussah, hat sich nun zu einem fest etablierten Zustand entwickelt, von welchem wir nicht wissen, wie lange dieser andauert oder uns nach Überstehen neu ereilt.

Wie haben wir auf diesen Zustand reagiert? In Windeseile wurde der Geschäftsbetrieb so aufgestellt, dass die gewohnte Servicequalität erhalten werden konnte. Kundenbesuche werden durchgängig per Webkonferenz, Projektarbeit und Abstimmungen remote durchgeführt. Wer hätte sich zu Beginn des Jahres vorstellen können, dass ein ganzes Versicherungsunternehmen von zu Hause aus im Homeoffice arbeiten kann?

Der Schluss, dass diese bereits im eigenen Arbeitsumfeld erlebten coronabedingten Veränderungen sich auch in den Kundenerwartungen an eine moderne und digitale Risiko- und Leistungsprüfung wiederfindet, liegt nah und ist keine Raketenwissenschaft.



27 % der Deutschen halten das digitale Angebot von Versicherern in der Corona-Krise für nicht ausreichend. Dieses Ergebnis wurde in einer aktuellen Studie aus April 2020 im Auftrag von der auf Online-Markenmanagement spezialisierten Technologiefirma Yext ermittelt. Wir stehen also vor der Aufgabe, diesen Rückstand in der Kundenfokussierung und deren technischen Umsetzung aufzuholen. Oder positiv formuliert, diese Situation einfach zu nutzen.



DIGITAL NET - TOOLS ENTLANG DER WERTSCHÖPFUNGSKETTE

Mit unserem Digital Net bieten wir eine Reihe von Tools, mit welchen wir Kundenbedürfnisse von der Beratung bis zum Schadenfall abbilden. Die Mandantenfähigkeit unserer Tools ist uns besonders wichtig. Dies bedeutet, dass Versicherer ihre eigene Underwriting- und Leistungsprüfungsphilosophie einbringen können und somit auch auf die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden reagieren können.

MIT DEM QUICKSCAN DIE UNSICHERHEIT BEIM KUNDEN UND VERTRIEB AUFLÖSEN

Zuletzt haben wir zusammen mit einem Versicherer den QuickScan entwickelt. Der QuickScan steht am Beginn der Wertschöpfungskette und ist in der Produkt-Beratung platziert. Die Situation hier, sowohl Kunde als auch Vertrieb sind sich unsicher, ob eine biometrische Absicherung aufgrund einer Vorerkrankung in Frage kommt und wenn ja, welches Produkt. Mit einfachen und übersichtlichen Eingaben in die Oberfläche des QuickScan, welcher auf unser Control-Center EXAKT zugreift, kann diese Unsicherheit schnell aufgelöst werden. Kunde und Vertrieb haben somit schnell Gewissheit, ob sich ein Versicherungsantrag über-

haupt lohnt. Mögliche Erschwerungen in Form von Risikozuschlägen oder Ausschlussklauseln können bereits zu diesem Zeitpunkt vom Kunden angenommen werden. Dies beschleunigt nicht nur den Prozess, sondern erhöht auch deutlich die Akzeptanz beim Kunden. In EXAKT ist für den Versicherer eine eigene individuelle Wissensbasis hinterlegt. Diese sowie die zu Grunde liegende Fragesystematik/Fragetiefe kann anhand eines leicht bedienbaren Pflgetools durch den Versicherer selbst oder mit unserer Unterstützung individuell angepasst und gepflegt werden.

MASCHINELL UNTERSTÜTZTE LEISTUNGSPRÜFUNG MIT UNSEREM LEISTUNGSREGULIERUNGSSYSTEM BU-RESYS

Mit unserem Leistungsregulierungssystem BU-ReSys 4.3 unterstützen wir aktuell 16 Versicherer in der Abwicklung und Verwaltung von Leistungsfällen. Das ebenfalls mandatenfähige System, welches bereits seit 2008 in Einsatz ist, haben wir zusammen mit den Usern kontinuierlich weiterentwickelt.

Ausgelöst durch die veränderten Bedürfnisse aus Markt- und Kundensicht,

- Würdigung des individuellen Leistungsfalls ohne Verzicht auf Standardisierung,
- stärkere Einbeziehung des Kunden in die Leistungsfallprüfung,
- und Bewältigung von hohem Leistungsfallaufkommen mit knappen Mitarbeiterressourcen,

haben wir uns zu einer umfangreichen Weiterentwicklung entschieden.

BU-RESYS 5.0

Hierbei werden wir nicht nur einen Technologiewechsel vornehmen, sondern zusammen mit



Piloten eine prozessuale und Inhaltliche Erweiterung vornehmen, die eine Customer Experience in der Leistungsprüfung schafft und schrittweise den Weg in die Dunkelverarbeitung ermöglicht.

Aus unserer Sicht ist spätestens jetzt die Zeit gekommen, digitale Lösungen in der Risiko- und Leistungsprüfung zu installieren. Sprechen Sie uns bitte an, wenn nicht jetzt, wann dann?



IHR ANSPRECHPARTNER

Arndt Bröringmeyer

Abteilungsleiter Leben/Kranken – Antrag und Leistung

Telefon +49 211 4554-437

arndt.bröringmeyer@deutscherueck.de

Die dargestellten Inhalte wurden mit größter Sorgfalt recherchiert. Dennoch kann keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Informationen übernommen werden. Die Informationen sind insbesondere auch allgemeiner Art und stellen keine Rechtsberatung im Einzelfall dar.

Sie möchten wissen, wie wir die DSGVO umsetzen? Dann klicken Sie [hier!](#)

Foto: Online © Chinnapong - Fotolia

DEUTSCHE RÜCKVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT

Hansaallee 177
40549 Düsseldorf
Telefon +49 211 4554-01
info@deutscherueck.de
www.deutscherueck.de