

## EXAKT – Risikoprüfung mit System

Ein Expertensystem aus der Praxis für die Praxis

**Die Optimierung von Antrags- und Vertriebsprozessen steht zunehmend im Fokus der Lebensversicherer. Eine Verkürzung der Durchlaufzeiten bei gleichzeitiger Beibehaltung einer qualitativ hochwertigen Risikoprüfung ist das Ziel der Versicherer. Die Steigerung der Effizienz dieser Prozesse soll mittelfristig dann auch die Kosten reduzieren.**

### Antragsprozesse, Zeitaufwand und Kosten

Antragsprozesse bestehen heutzutage in völlig unterschiedlichen Formen und reichen vom Papierantrag über statische Antragsdialoge, Tele-Interviewing, Tele-Underwriting und Vorort-Services bis hin zum vollelektronischen Antrag. Die Informationsdichte gestaltet sich in den einzelnen Erfassungsvarianten extrem unterschiedlich.



**Abbildung 1: Informationsdichte des Antrags**

Der Zeitaufwand, der durch den jeweiligen Antragsprozess entsteht, kann sehr unterschiedlich sein. Während es beim Papierantrag schon zu zeitlichen Verzögerungen bei der Übermittlung des Antrags kommt, werden bei Übermittlungen auf elektronischem Weg diese Laufzeiten gespart. Durch die variable Informationsdichte sind zudem häufig weitere Auskünfte notwendig, die beim Kunden, bei Hausärzten oder in einem dritten Schritt bei

Fachärzten angefordert werden müssen. In diesen Fällen kommt es wiederum zu längeren Wartezeiten bis die Unterlagen in der Risikoprüfung vorliegen.

Die Kosten, die auf den Antragsprozess fallen, werden i. d. R. nicht erfasst. Einzig Teilaspekte wie Hausarztberichte oder ärztliche Zeugnisse werden kostenmäßig erfasst. Dabei nimmt der Kostendruck in der Risikoprüfung stetig zu.

### Ein Expertensystem als Lösung?

Ein Expertensystem kann dabei als Teil eines Gesamtlösungsansatzes geeignet sein.

Welche Vorteile kann der Einsatz eines Expertensystems bringen?

Im Antrags- und Verkaufsprozess

- schnelle Entscheidung über die Annahme des Antrags
- Prozessoptimierung im Verkaufsdialog
- Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit

In der Risikoprüfung

- qualitative Optimierung der Risikoprüfung
- konsistente, gleichförmige und aktuariell belegbare Annahmepolitik
- Monitoring und Controlling des Neugeschäfts durch systematische Auswertung der Risikoprüfung
- transparente Darstellung der Annahmepolitik und der Risikoprüfung

Betriebswirtschaftlich

- Schutz gegen Personalschwankungen und Know-how Verlust
- Senkung und Stabilisierung der Verwaltungskosten

Die Deutsche Rück hat in Zusammenarbeit mit einigen ihrer Kunden das Expertensystem EXAKT entwickelt und sich dabei auf wichtige praktische Aspekte konzentriert. Punkte wie

- Mandantenfähigkeit,
- Einsatz an mehreren Standorten,
- Reportingfunktion und
- Nutzbarkeit in unterschiedlichen Einsatzszenarien

standen im Fokus der Entwicklung. Inhaltlich stellen wir dabei in der Grundeinstellung eine Wissensbasis zur Verfügung, die allen Ansprüchen einer risikogerechten, umfangreichen und individuellen Risikoprüfung gerecht wird.

**Wissensbasis**

Auf Basis unseres Einschätzungsmanuals ENORM wurde die Wissensbasis aufgebaut. ENORM zeichnet sich dadurch aus, dass dem Risikoprüfer bei möglichst vielen Risiken eine Entscheidungsgrundlage geschaffen wird und eine Vorlage beim Arzt oder Rückversicherer entbehrlich ist. Diesen Ansatz verfolgt auch EXAKT. Unter Berücksichtigung von Produkten, Erkrankungen, Medikation, beruflichen Tätigkeiten, Freizeitaktivitäten, finanziellen Aspekten und Auslandsaufenthalten ist es möglich, individuelle Risikogegebenheiten abzubilden und bei einer Vielzahl von Risiken eine adäquate und sofortige Entscheidung zu gewährleisten.

Um Aktualisierungen und Erweiterungen an der Wissensbasis vornehmen zu können, wurde bei der Entwicklung von EXAKT im besonderen Maße auf folgende Aspekte geachtet:

- kein Programmierungsaufwand bei der Modellierung von Risikokombinationen
- jederzeitige Pflege der Wissensbasis, um unternehmensindividuelle Anpassungen vornehmen zu können
- praxisgerechtes und intuitiv anwendbares Pflegewerkzeug mit klaren Bezeichnungen

- Import- und Exportfunktion für Wissensbasen
- Vergleichsdialog über verschiedene Wissensbasen

Einschätzung	1	2	3	4	5	6	7
<b>Produkt/Modul:</b>							
SELEKTION: BU							
SELEKTION: LV							
SELEKTION: LVU							
<b>Frage: Wie häufig treten die Beschwerden in den letzten 5 Jahren auf?</b>							
☐ Zähl:							
☐ 0 - 2)							
☐ 2 - 3)							
☐ >= 3							
<b>Frage: Jährliche Behandlung</b>							
SELEKTION: Ja							
SELEKTION: Nein							
<b>Frage: Mittelwirksam bis schwere Kopfschmerzen, Taubheit</b>							
SELEKTION: Ja							
SELEKTION: Nein							
<b>Frage: Welche Nebenwirkungen sind regelmäßig auf?</b>							
☐ DATUM:							
< 0%							
0% - 24%							
25% - 36%							
37% - 60%							
>= 61%							
<b>Frage: Welcher Arzt kann darüber am besten Auskunft geben?</b>							
TEXT: Name							
TEXT: Straße							
TEXT: PLZ, Ort							
Infozone							

Abbildung 2: Einschätzung modellieren

Im Rahmen von regelmäßigen Revisionen, Überarbeitungen und Ergänzungen unserer Einschätzungsempfehlungen in ENORM tragen wir dafür Sorge, dass die Wissensbasis in EXAKT ebenfalls stetig weiterentwickelt und aktualisiert wird.

**Produkte**

Die Implementierung von Produkten kennt keine Grenzen, somit können alle biometrischen Risiken über EXAKT abgebildet und einer maschinellen Risikoprüfung unterzogen werden.



Abbildung 3: Auswahl eines Risikos

### Einsatzszenarien

EXAKT ist einsetzbar am Point of Sale (POS), im Tele-Underwriting oder im Innendienst. Am POS lässt sich EXAKT über Schnittstellen und dank modernster Programmierertechnik in die bestehende Systemlandschaft integrieren. EXAKT läuft für den User unbemerkt im Hintergrund und hat keine Auswirkung auf das Corporate Design des Versicherers.

Abbildung 4: Dynamische Antragsfragen

Über unseren Teleinterviewer kann im Zusammenwirken mit EXAKT ein Tele-Underwriting dargestellt werden.

Abbildung 5: Anmeldemaske des Teleinterviewers

Im Innendienst kann EXAKT ebenfalls zum Einsatz kommen.

Ob am POS oder im Tele-Underwriting eine Entscheidung sichtbar ist oder nicht, obliegt den Wünschen des Versicherers. Hier macht das System keine Vorgaben und bietet volle Flexibilität.

### Antragsprozess optimieren, Zeitaufwand minimieren und Kosten sparen

Durch den Einsatz von EXAKT sehen wir die Möglichkeit, zu schnelleren Entscheidungen zu gelangen und so eine Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit zu erreichen. Eine transparente Darstellung der Annahmepolitik und des Risikoprüfungsprozesses schaffen eine große Akzeptanz bei Vermittlern und Kunden. Beide Seiten profitieren davon, eine schnelle Entscheidung vorliegen zu haben und gegebenenfalls sofort über Erschwerungen/ Zuschläge sprechen zu können. In der Risikoprüfung profitiert man zusätzlich von dem Schutz gegen personelle Schwankungen; die Anzahl der verfügbaren Mitarbeiter ist für das Expertensystem irrelevant. Zudem wird das Know-how der Risikoprüfung im Expertensystem konserviert und steht dem Risikoprüfer jederzeit zur Verfügung.

### Antragsprozess und Zeitaufwand

Durch eine Einbindung in den POS kann EXAKT den Antragsprozess dahingehend optimieren, dass die richtigen und ausschließlich notwendigen Fragen gestellt und das Risiko vollumfänglich erfasst wird. Die Informationsdichte des Antrags nimmt zu und zugleich entfällt die separate Einholung von Kundenfragebögen. Der Zeitaufwand wird zusätzlich minimiert, indem die Antragsdaten elektronisch verarbeitet und ohne Umwege dem Policierungsprozess übergeben werden können.

### **Kosten**

Der Kostendruck auf die Risikoprüfung wird gemindert, da durch die höhere Informationsdichte i. d. R. weniger Arztberichte erforderlich sind. Verwaltungskosten werden stabilisiert und können mittelfristig gesenkt werden.

### **Interesse an einer Vorstellung von EXAKT?**

Gerne stellen wir Ihnen EXAKT und unsere Serviceleistungen zur Optimierung von Antrags- und Vertriebsprozessen detailliert vor.

---

#### **Ansprechpartner:**

**Michael Kutzer, Abteilungsleiter**  
Leben Markt  
Telefon 0211 4554-299  
michael.kutzer@deutscherueck.de

**Stefan Wittmann, Abteilungsleiter**  
Leben Antrag und Leistung  
Telefon 0211 4554-449  
stefan.wittmann@deutscherueck.de

**Alexander Barth, Referent für Grundsatzthemen**  
Leben Antrag und Leistung  
Telefon 0211 4554-158  
alexander.barth@deutscherueck.de

### **Deutsche Rückversicherung Aktiengesellschaft**

Hansaallee 177, 40549 Düsseldorf  
Telefon 0211 4554-01  
Telefax 0211 4554-199  
info@deutscherueck.de  
www.deutscherueck.de  
Handelsregisternummer: Düsseldorf 88 HRB 24729  
USt-IdNr: DE 119372125