



Vorteile der intelligenten Formular-Technologie von Adobe® für das Versicherungsgeschäft

INHALT

1. Marktanforderungen
2. Lösungen von Adobe für intelligentere und effizientere Antragsprozesse
 - 2.1. Möglichkeiten für den Versicherungskunden
 - 2.2. Interaktive Gestaltbarkeit von Versicherungsformularen
 - 2.3. Möglichkeiten für das Versicherungsunternehmen
 - 2.4. Möglichkeiten für Außendienst, Makler und Annex-Vertrieb
 - 2.5. Möglichkeiten für Partner des Versicherungsunternehmens
3. Nutzen-Zusammenfassung

Die zentrale Frage:

Wie kann man die Antrags- und Formular-Prozesse im Versicherungsgeschäft intelligenter und effizienter gestalten?

Marktanforderungen

Die schriftliche Kommunikation läuft bei den Geschäftsprozessen zwischen Versicherung, Kunden, Makler, Schadengutachter usw. nach wie vor zu einem großen Teil über formular-basierte Dokumente, die oftmals auch noch in Papierform ausgetauscht werden. Mit zunehmender Nutzung des Internets werden allerdings immer häufiger PDF-Formulare in Download-Bereichen oder als E-Mail-Anhang eingesetzt, um dann mit dem allgemein verfügbaren Adobe Reader® gelesen zu werden. Dabei wird allerdings bis heute PDF in der Regel „nur“ als plattform-unabhängiges Dokumenten-Format angesehen, wobei hauptsächlich die Anzeige und das Drucken von (leeren) Formularen genutzt wird. Das Ausfüllen der Formulare erfolgt dann üblicherweise händisch, um nach der Unterschrift über den klassischen Postweg zum Versicherer zu gelangen.

Andererseits wollen bzw. müssen die Versicherungsunternehmen ihre Geschäftsprozesse bzgl. Angebot, Antrag, Gesundheitsprüfung, Policierung, Vertragsaufkunft, Vertragsänderung, Schaden- und Leistungsbearbeitung, Cross- und Upselling, Rechnungsstellung usw. noch weiter automatisieren. Dabei sind lange Postwege und interne Hauspost zu vermeiden bzw. zu verkürzen. Doppelterfassungen im Außendienst und der Zentrale erweisen sich als fehleranfällig und kostspielig. Fehlerhafte und lückenhaft ausgefüllte Formulare sollten gar nicht erst in die Sachbearbeitung gelangen, sondern ohne weitere Bearbeitungszyklen direkt beim erstmaligen Ausfüllen behoben werden. Komplexe Antragsformulare sollten durch interaktive Hilfestellungen kundenfreundlicher werden, was leicht nachvollziehbar ist, wenn man sich die gängigen Unterlagen z.B. für Riester-Produkte, Berufsunfähigkeit, Produktbündel, Hypothekendarlehen auf die Lebensversicherung, usw. anschaut. Die automatische Datenübernahme aus Formularen in die Systeme zur Bestandsverwaltung, Partnerverwaltung, Schaden- und Leistungsverwaltung, Provisionsverwaltung usw. wird dann zum konsequent geforderten Folgeschritt. Aber auch die Unterschriften-Prüfung mit Authentifizierung kann bei den meisten Versicherern noch vereinfacht werden und über neue Verfahren mit der qualifizierten elektronischen Signatur sicherer und kostengünstiger werden.

Lösungen von Adobe für intelligentere und effizientere Antragsprozesse

Vielen Anwendern von PDF-Dokumenten, aber auch vielen IT-Verantwortlichen ist nicht bewusst, dass jeder aktuelle Adobe Reader zusätzlich zu den bekannten Funktionen auch verborgene Funktionen besitzt. Diese sonst verborgenen Funktionen des Adobe Reader lassen sich durch die Versicherungsgesellschaft für die gewünschten Benutzergruppen automatisch aktivieren, so dass Versicherungsanträge, Änderungsformulare, Schadenmeldungen usw. als interaktive, intelligente Dokumente für die Versicherungskunden, Makler und sonstigen Partner nutzbar werden (Adobe LiveCycle™ Reader Extensions). Die PDF-Formulare können so ohne weitere Software-Installationen über den aktuellen Adobe Reader online und offline elektronisch ausgefüllt, bearbeitet, lokal gespeichert, korrigiert, kommentiert und ausgefüllt weitergeleitet werden. Die ausgefüllten und elektronisch in der Versicherungszentrale eingehenden Formulare können die beigefügten Daten direkt z.B. über eine XML-Schnittstelle in die Bestandsverwaltungssysteme, Schadensysteme usw. übertragen, so dass die Datenbanken automatisch ohne weitere Erfassung ergänzt und abgeglichen werden. Aber auch für den klassischen Postweg bieten die

Adobe LiveCycle Reader Extensions zusammen mit den Adobe LiveCycle Barcoded Forms eine interessante Zusatzfunktionalität durch die automatische dezentrale Erzeugung von Barcodes auf Basis der eingetragenen Formulare Daten. Bei der automatischen Posteingangsbearbeitung in der Versicherungszentrale wird dann aus dem eingescannten Barcode direkt ein XML-Datenstrom erzeugt. Auch über diesen Weg können also die Datenbanken der Backoffice-Systeme abgeglichen und ergänzt werden.

VORTEILE FÜR DEN VERSICHERUNGSKUNDEN

- Ausfüllen der Formularfelder am PC unter Nutzung des kostenfreien Adobe Reader
- Vereinfachte Eingabe durch Ausfüllhilfen (z. B. Pop-Up-Listen, Tarifrächner)
- Möglichkeit der Nutzung der qualifizierten elektronischen Signatur
- Einfachere Selbstbedienung aus dem Downloadbereich des Versicherungsportals

Welche Möglichkeiten bestehen damit für den Versicherungskunden?

Die Formulardesigner des Versicherungsunternehmens schalten pro PDF-Formular die gewünschten Funktionalitäten mit Hilfe der Adobe LiveCycle Reader Extensions frei. Der Versicherungskunde als PDF-Nutzer (ob im Privatkunden- oder Industriekundenbereich) hat damit die Möglichkeit zur Nutzung der intelligenten und interaktiven Möglichkeiten, allerdings nur für das jeweilige Dokument, für das die verborgenen Funktionen frei geschaltet worden sind. Vorteil: der Versicherungskunde braucht nicht in zusätzliche Software zu investieren, sofern er die aktuelle kostenfreie Adobe Reader-Version nutzt. Der Kunde kann nun selber am PC die Felder der Versicherungsformulare ausfüllen, oftmals wird er aber schon vom Versicherungsunternehmen bzw. vom Makler vorausgefüllte Felder erhalten. So lassen sich Stammdaten aus vorhandenen Verträgen bereits im Formular integrieren, was heute bei der normalen PDF-Nutzung nicht der Fall ist. So wird das lästige Ausfüllen von dem Unternehmen bereits bekannten Daten vermieden, wodurch die Kundenzufriedenheit gesteigert und gleichzeitig eine Dubletten-Anlage mit Inkonsistenzen vermieden wird.

Die Feld-Einträge werden plausibilisiert, z.B. durch Datumsprüfungen, die als interaktive Regeln am interaktiven Formular hinterlegt sind. Andere Felder können direkt berechnet werden, wo sonst der Kunde selber rechnen muss, z.B. zur Beitragsermittlung bei der Wohngebäudeversicherung (z.B. unter Berücksichtigung von Beitragsnachlässen). Pflichtfelder werden kontrolliert und inkonsistente Angaben werden direkt im Formular geprüft, z.B. wenn die eingetragene Bankleitzahl nicht zur angegebenen Bank passt. Hier kann der Formulardesigner aus dem Marketing bzw. Vertrieb oder Kunden-Service der Versicherung geeignete Pop-Up-Listen und Auswahl-Hilfen einbauen, um den erlaubten Wertebereich zur vereinfachten Eingabe vorzugeben.

Bei einfachen Tarifen lassen sich sogar Tarifrächner im PDF hinterlegen, was gerade für eine fallabschließende Vorort-Bearbeitung interessant ist. Wiederholungsgruppen von gleichen Feldern lassen sich im Bedarfsfall interaktiv öffnen (z.B. gleiche Feldangaben pro Kind). Kommentare lassen sich interaktiv einblenden, um Ausfüll-Hilfen zu geben, z.B. zur Erklärung von versicherungsspezifischen Zusammenhängen oder oftmals komplizierten gesetzlichen Regelungen.

Die qualifizierte elektronische Signatur ermöglicht dem Versicherungsnehmer zu erkennen, ob das Formular bzw. eine PDF-Rechnung auch tatsächlich vom Versicherungsunternehmen signiert wurde. Neben der Signatur-Lesefunktion können zukünftig über Smartcards, wie sie beispielsweise Sparkassen oder Krankenkassen bereits einsetzen, ausgefüllte Formulare auch direkt vom Kunden elektronisch unterschrieben und elektronisch verschickt werden. Die im PDF bzw. Reader nutzbaren Module z.B. von OPENLiMiT SignCubes machen dies zukünftig möglich und vereinfachen damit nochmals den rechtsgültigen Schriftverkehr. Neben dieser massentauglichen Technologie für die qualifizierte elektronische Unterschrift ist die einfache elektronische Unterschrift schon im kostenlosen Adobe Reader möglich, sofern das Dokument durch Adobe LiveCycle Reader Extensions freigeschaltet worden ist. Die nicht durch einen Drittanbieter überprüfte Unterschrift ermöglicht so bereits eine einfache Lösung für die internen Weiterleitungen nach elektronischem Posteingang.

Schließlich wird für den Versicherungskunden auch die Selbstbedienung aus Download-Bereichen des Versicherungsportals durch intelligente, interaktive Formulare extrem vereinfacht (z.B. bei sparten-spezifischen Formularbereichen, Riester-Zulagenverwaltung, Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Portal für die betriebliche Altersvorsorge, Schaden-Portal mit elektronischer Schaden-Akte, Gesundheitsportal usw.).

Welche Versicherungsformulare sind interaktiv gestaltbar?

Angebot:

Einem PDF-Prospekt zu einer privaten Krankenversicherung liegt beispielsweise ein interaktiv-ausfüllbarer Info-Coupon bei, wo der Wunsch nach Beratung oder weitergehenden Informationen formuliert werden kann und Vertriebsprozesse automatisch ausgelöst werden können. Kommt es zur Angebotsphase, so werden oftmals mehrere Vertragsvarianten angeboten, auch hier lässt sich durch die oben beschriebenen Funktionen eine deutlich intelligentere Angebotspräsentation mit interaktiven Elementen verbinden.

Antrag:

Nicht nur Neu-Anträge, sondern auch Up- und Cross-Selling-Anträge lassen sich so optimieren, z.B. wenn zu einer vorhandenen Risikolebensversicherung eine Berufsunfähigkeitszusatzversicherung eingeschlossen werden soll. Auch Zusatz-Auskünfte, die oftmals in der Antragsphase benötigt werden, sind so kundenfreundlicher und effizienter abbildbar (z.B. Gesundheitsfragebögen, Abfrage der Risikobereitschaft bei fondsgebundenen Lebensversicherungen, Einkommensnachweise zur Bonitätsprüfung, Immobilien-Auskünfte, usw.).

Änderungs-Antrag:

Versicherungstechnische und juristische Änderungen zu Verträgen und Kundendaten gehören zum normalen Service-Alltag im Versicherungsunternehmen. Hier lassen sich gerade die notwendigen, aber nicht wertschöpfenden Änderungen durch interaktive, intelligentere Änderungsformulare für Adresse, Kontoverbindung, Bezugsrecht, usw. verbessern. Gerade bei komplexeren, versicherungstechnischen Änderungen wie beispielsweise bei einer Laufzeitverlängerung einer Lebensversicherung, Einschluss Dynamik, Einschluss Krankenzusatzversicherungen, Erhöhung Beitrag, usw. kann ein modernes Formularmanagementkonzept auf Basis der Adobe LiveCycle Reader Extensions erhebliche Kosteneinsparungen bewirken.

Schaden-Meldungen:

Der Ernstfall und damit die Stunde der Bewährung für die Versicherungsgesellschaft tritt ein: der Schadenfall. Untersuchungen haben ergeben, dass gerade hier, wo das Leistungsversprechen des Versicherers in Anspruch genommen wird, erhöhte Kundenservice-Funktionen notwendig sind. Es liegt auf der Hand, wie durch die oben beschriebenen elektronischen Formularhilfen ein Schadenmelde-Formular einfacher wird, insbesondere da im Laufe des Schadenbearbeitungsprozesses oftmals Zusatz-Fragebögen eingesetzt werden.

Welche Möglichkeiten bestehen für das Versicherungsunternehmen?

Interaktive Formulare lassen sich mittels Adobe LiveCycle Reader Extensions durch die Fachabteilungen im Marketing, Vertrieb, Kunden-Service oder der Betriebsorganisation eigenständig gestalten und die verborgenden Funktionen kontextsensitiv freischalten. Die IT-Abteilungen müssen nicht eingreifen, wenn Formulare geändert werden oder neue Formulare kurzfristig verfügbar sein müssen. Antragsformulartypen lassen sich indizieren und bei der E-Mail-Rücksendung automatisch mit den Bestandsverwaltungssystemen, elektronischer Versicherungsakte, usw. verbinden (Datenbereitstellung, Archivierung, usw.). Dadurch wird eine schnellere Antragsbearbeitung erzielt, insbesondere wenn mehrere Kommunikations-Zyklen erwartet werden (Eingangsbestätigung, Selbstauskunft Gesundheitsfragen, Arztbrief, usw.). Das Versicherungsunternehmen hat den Vorteil, durch Vorausfüllen von Formularen mit den gespeicherten Daten aus den Bestands- und Partnerdatenbanken Dubletten zu vermeiden oder häufige Rückfragen bei Unstimmigkeiten zu reduzieren. Die automatische Barcode-Generierung nach interaktivem Ausfüllen beim Kunden oder Makler vereinfacht signifikant den Antragsbearbeitungsprozess, insbesondere die Posteingangsbearbeitung mit Weiterleitung an den richtigen Sachbearbeiter. Schließlich bekommt auch die Website mit komfortablerem Download-Center eine neue Qualität, was zunehmend wichtiger wird im Ranking der Versicherungsgesellschaften beim Benchmarking bzgl. Kundenservice.

VORTEILE FÜR DAS VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN

- Eigenständige Gestaltung der interaktiven Formulare durch die Fachabteilungen
- Vorausfüllen mit gespeicherten Daten aus Bestandsdatenbanken (Dublettenvermeidung)
- Automatische Barcode-Generierung beim Ausfüllen

Welche Möglichkeiten bestehen für den Außendienst, Makler- und Annex-Vertrieb?

Der Makler bzw. Agent kann sich automatisch Versicherungsformulare vorausfüllen lassen und spart damit Zeit, die er anstatt in Verwaltungsarbeit besser in Kundenberatung investieren kann. Der Kunde ergänzt bzw. ändert später selbst die fehlenden Daten und schickt das elektronisch ausgefüllte Formular dann dem Makler einfach per E-Mail zurück.

Diejenigen Makler, die eher selten Produkte eines speziellen Versicherers vertreiben, kommen mit einer dezentral gespeicherten Bibliothek von wenigen interaktiven Formularen aus, anstatt Online-Verbindungen zum Makler-Portal verschiedenster Versicherer zu nutzen. Dies ist insbesondere dann vorteilhaft, wenn beim Kundenbesuch keine Online-Möglichkeit besteht. Insgesamt wird die Online- / Offline-Problematik mit Synchronisation zwischen Laptop, Agentursystem und Zentrale deutlich einfacher.

Neue Vertriebswege können schneller mit Anträgen versorgt werden, z.B. neue Kooperationen zwischen zwei Versicherungsgesellschaften. Neue Makler(-Pools) sind schneller in die Geschäftsprozesse einbindbar, aber auch neue Annex-Vertriebswege sind ohne IT-Arbeiten integrierbar, was die Handlungsoptionen für die Vertriebsverantwortlichen deutlich verbessert. Neue Versicherungsprodukte können schneller auf den Markt gebracht werden, da Berechnungsroutinen beigeheftet sind und zunächst keine Änderung von Angebotssystemen notwendig ist. Time to Market heißt hier, unabhängiger zu werden von IT-Engpässen und übergangsweise oder zu Markttest-Zwecken Neuerungen schneller einführen zu können.

VORTEILE FÜR AUSSENDIENST, MAKLER, ANNEX-VERTRIEB

- Automatische Vorausfüllung der Versicherungsformulare spart Zeit
- Neue Vertriebswege werden schneller mit Anträgen versorgt
- Förderung von Cross- und Upselling

Ein Aspekt, der oftmals kostenseitig wenig beachtet wird: Veraltete Formulare, die stapelweise in den Schränken der Agenturen liegen, kommen nicht mehr vor. Vielmehr erfolgt der Druck erst nach Ausfüllung. Auch die Arbeit mit modernen Tablet-PCs bekommt mit der intelligenten interaktiven Formularbearbeitung eine neue Dimension, da die Arbeit wie auf dem Papier („Antragsblock“) erfolgt, jedoch mit allen Vorteilen der Adobe-Technologien. Durch die neuen Signaturmöglichkeiten kann der fallabschließende Verkauf bis zur Unterschrift vor Ort besser und schneller unterstützt werden, was natürlich die Abschluss-Quote erhöht.

Schließlich fördern mögliche Regeln an den interaktiven Antragsformularen zusätzlich ein verstärktes Cross- und Upselling. Am Beispiel des Adress-Änderungsformulars wird dies deutlich, wo automatisch hinterlegt sein kann, dass ggf. aufgrund einer größeren Wohnfläche die Wohngebäudeversicherung zu erhöhen ist, um das erhöhte Risiko abzudecken. Hier sind der Kreativität der Formulardesigner auf Basis von Verkaufsförderungsregeln keine Grenzen gesetzt. Junge Vertriebsmitarbeiter erfahren beim Ausfüllen der Formulare, wo noch versteckte Verkaufspotenziale zu finden sind.

Welche Möglichkeiten bestehen für die verschiedenen Partner des Versicherungsunternehmens?

Versicherungen kooperieren bei ihren Geschäftsprozessen neben den Vertriebspartnern auch mit weniger gebundenen Geschäftspartnern: Ärzte, Kliniken, Apotheken, KFZ-Werkstätten, Schaden-Gutachter, Rechtsanwälte, u.v.m. Interaktive PDF-Formulare ersparen gerade dem sporadischen Geschäftspartner, der keine IT-Verbindung zum Versicherer hat, viel Zeit: Vorausfüllung bedeutet für ihn Komfort, interaktive Felder und Hilfestellungen ersetzen den Ausdruck mit anschließendem händischen Ausfüllen, Kopie-Anlage und teuren Post- oder Fax-Weg.

VORTEILE FÜR PARTNER

- Zeitersparnis für sporadische Geschäftspartner durch interaktive PDF-Formulare
- Reduzierung der Fehlerquote und Durchlaufzeit
- Senkung der indirekten Geschäftsprozesskosten

Dadurch wird die Fehlerquote und die Durchlaufzeit von Geschäftsprozessen mit mehreren beteiligten Partnern deutlich reduziert (z.B. Auto-Unfall: Versicherungsnehmer, Geschädigter, Gutachter, KFZ-Werkstatt, anderer Rechtsschutz-Versicherer, Rechtsanwalt des Geschädigten, eigener Rechtsanwalt, Mietwagen-Anbieter usw.). Auch die indirekten Geschäftsprozesskosten lassen sich durch diese schnellere Bearbeitung in der Zentrale senken. So werden durch die frühzeitigere Einschaltung eines eigenen Gutachters die deutlich höheren Honorare eines Fremd-Gutachters vermieden. Miet-Autos werden durch frühzeitigere Schadenbearbeitung durch den versicherungs-eigenen Vertragspartner vermietet und nicht über Fremdfirmen, bei denen der Versicherer keine Mengenrabatte vereinbart hat.

So kann sich ein service-orientierter Versicherer deutlicher bei seinen Partnern durch eine komfortablere Abwicklung von Prozessen positionieren, wenn diese neueren Adobe-Technologien auch wirklich genutzt werden, insbesondere da ja jeder Adobe Reader bereits mit den Möglichkeiten ausgerüstet ist. Die Zufriedenheit bei diesen Multiplikatoren steigert letztlich auch die Kundenzufriedenheit des Versicherungsnehmers.

WEITERE INFORMATIONEN

finden Sie unter folgenden Links:

- Informationen zu den Lösungen von Adobe für Finanzdienstleister
www.adobe.de/financial/
 - Informationen zur Adobe LiveCycle Software
www.adobe.de/products/livecycle/
 - Adobe Kundenreferenzen
www.adobe.de/enterprise/customers.html
 - Informationen zur qualifizierten elektronischen Signatur
www.adobe.de/signatur
- Oder wenden Sie sich an Ihren persönlichen Adobe-Kundenbetreuer oder unser Kundenbetreuungszentrum unter 0180-2304316.

Nutzen-Zusammenfassung

Kundenzufriedenheit

- Neue Service-Qualität am Point-of-Sale / Point-of-Service durch Interaktivität am Formular
- Keine unnötigen Ausfüllarbeiten durch Vorausfüllungen
- Weniger Rückfragen durch Service-Center
- Volle Nutzung der elektronischen Kommunikationswege (E-Mail mit Anhängen)
- Zufriedenheit bei Partnern erhöht indirekt Zufriedenheit des Versicherungsnehmers
- Schnellere Verwaltungsprozesse, ohne Zusatzkosten für den Kunden (da Adobe Reader frei verfügbar)

Geschäftsprozesskosten (in der Sachbearbeitung und den Fachabteilungen)

- Einsparung vieler Arbeitsschritte und Verkürzung von Arbeitsschritten
- Keine Doppelte Erfassungen, Inkonsistenzen und daraus resultierende Mehrarbeit
- Entlastung der Fachabteilungen und Call-Center durch die Möglichkeit, Regeln und Berechnungsvorschriften an die Formulare zu hängen

IT-Kosten, Druck- und Versand-Kosten

- Anstelle von IT-Systemänderungen lassen sich Work-Arounds über interaktive Formulare durch die Fachabteilungen selber einführen und dadurch IT-Kosten sparen (heute ein sehr wichtiges Argument!!)
- Deutliche Einsparung von Druck- und Versandkosten
- Automatische Barcode-Generierung ermöglicht deutliche Kosteneinsparung bei der automatischen Posteingangsbearbeitung
- Das von Adobe bereitgestellte Zusammenspiel zwischen interaktiven Formularen, DMS, Barcode-Generierung, Posteingangsbearbeitung und elektronischer Signatur bietet eine durchgängige Plattform bis hin zum Endkunden.

Neugeschäft, Upselling und Cross-Selling

- Neue Produkte und Tarife sind schneller einführbar
- Regeln für Upselling und Cross-Selling lassen sich durch die Vertriebsleitung definieren und an die Formulare anbinden
- Die „Absprunggefahr“ in den ersten Tagen nach Antragstellung wird reduziert
- Der Versicherungsberater hat mehr Zeit zum Beraten, anstatt zum Ausfüllen und Bearbeiten von Anträgen.

Produkt- und Vertriebswege-Politik

- Auch Nischenprodukte lassen sich einführen, ohne größere Investitionen in Angebotsberechnungsprogramme zu investieren.
- Völlig neue Vertriebswege insbesondere bei versicherungsfremden Kanälen lassen sich schnell etablieren und mit intelligenten Formularen ausstatten (Bsp: Riesterrente in der Tchibo-Filiale; Versicherungsprodukte am Bankschalter; KFZ-Versicherungen im Autohaus, u.ä.)

Unternehmerische Optionen

- Fusionen stehen weiterhin am Versicherungsmarkt an, oftmals werden die Vertriebs-Synergien erst nach langjährigen IT-Konsolidierungen / Migrationsprojekten wirksam
- Durch Work-Arounds mittels interaktiven intelligenten Formularen lassen sich parallel zu den lang laufenden IT-Konsolidierungen kurz- und mittelfristig bereits Geschäftsperspektiven gestalten und Früchte der Zusammenschlüsse erkennbar machen.

Adobe helps people create, manage, and deliver the highest quality digital content in the world.
Better by Adobe.™

Adobe Systems GmbH
Georg-Brauchle Ring 58, D-80992 München
www.adobe.de

Adobe, das Adobe-Logo, Acrobat, Live Cycle, Reader und „Better by Adobe.“ sind entweder eingetragene Marken oder Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

© 2006 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten.
06/06

