

Christian Wiemann*

Industrialisierung des Industriegeschäfts

Portallösungen für Makler und Versicherer

In den letzten Monaten können sich Versicherungsmakler im Industriegeschäft über innovative Dienstleistungsangebote freuen, die zur Industrialisierung ihrer Tätigkeit beitragen. Mit BrokingX kommt ab August ein weiteres Internetportal hinzu. Die Geschäftsmodelle der Anbieter sind sehr unterschiedlich. Welchen Nutzen bieten die Anbieter?

Im Privatgeschäft ist die zunehmende Digitalisierung der Tätigkeiten deutlich zu erkennen. Anzahl und Umfang der Portale nehmen zu. Zu immer mehr Produkten bieten Versicherer Onlinekalkulation und –abschluss an. Vergleichsportale etablieren sich und nutzen rein digitale Prozesse.

Das Geschäftsfeld der Gewerbe- und Industrieversicherungen wurde bei den Maßnahmen zur Prozessoptimierung bislang wenig berücksichtigt. Produkte und Prozesse gelten als kundenspezifisch, hoch komplex, mit geringem Rationalisierungspotenzial. Die neuen Marktteilnehmer schicken sich an, den Gegenbeweis anzutreten und das sogar im hochkomplexen, internationalen Industriegeschäft.

Im Juli ging INEX24 an den Markt und bietet Inhouse Brokern der Konzerne eine Prozessunterstützung bei der Ausschreibung von Policen an. Die Kollaborationsplattform vernetzt die firmeneigenen Broker mit Erst- und Rückversicherern. Zuvor boten die Großmakler Marsh und Willis kleineren Maklern eine Unterstützung an. Marsh4Broker unterstützt aktiv bei der Ausschreibung kleiner und mittlerer Gewerberisiken. Willis baut mit mittelgroßen Maklern ein Netzwerk auf, dass ein gemeinsames Wording und Pricing nutzen soll.

Jüngster Marktteilnehmer ist BrokingX. Das Portal geht am 5. August online. Es richtet sich an Versicherer und Makler mit Versicherungsnehmern im Mittelstand. Die Prozesse Ausschreibung und Platzierung will BrokingX effizienter durchführen, durch strukturierte Erfassung von Risikodaten, gezielte Auswahl von Versicherern für Angebotsanfragen,

webbasierte Kommunikationsunterstützungen, Bewertung der Angebote anhand objektiver und subjektiver Kriterien und einer automatisierten Dokumentation der Ausschreibungsergebnisse. Betreiber ist der Unternehmensberater eXulting, der seine Tätigkeit ebenfalls im August aufnimmt. Die Unabhängigkeit des Portals von einzelnen Marktteilnehmern ist den Initiatoren besonders wichtig und hätte bereits im Vorfeld des Markteintritts die Zustimmung von Maklern und Versicherern gewonnen.

Welchen Nutzen können Versicherer und Makler erwarten?

Prozessanalysen bei Maklern im Geschäftsfeld Gewerbe und Industrie zeigen, dass die Aufgaben zur innendienstlichen Bearbeitung von Kundenanliegen ca. 30% der Arbeitszeit bindet, gefolgt von der vertrieblichen Betreuung der Kunden mit ca. 20%. Die Tätigkeiten mit der längsten Bearbeitungsdauer gehören allerdings zu anderen Prozessen. Das sind die Besichtigung von Risiken bei der Akquisition und Risikoeinschätzung, Besichtigungen im Schadensfall, die Durchführung und die Auswertung von Ausschreibungen, sowie Vorbereitung und Durchführung von Jahresgesprächen.

Besichtigungen können Makler durch Outsourcing an Dienstleister effizienter gestalten. Ausschreibung und Platzierung sind jedoch Maklertätigkeiten im engsten Sinne. Versicherungsnehmer sehen genau hierin ein wesentliches Kompetenzfeld des Maklers. Zunehmender Kostendruck zwingt zu effizienteren Prozessen, zumal der Trend zu einem wieder härteren Markt zu mehr Ausschreibungen führen wird.

Versicherer sind durch die selben Prozesse belastet. Besichtigungen sind zeitaufwendig und werden zudem noch redundant von mehreren Anbietern durchgeführt. Sind Angebotsanfragen nicht vollständig, bedingen sie aufwendige Rückfragen. Angebotsunterlagen werden häufig individuell zur einzelnen Ausschreibung erstellt. Selbst mit Templates und anderen organisatorischen Hilfen ist der Zeitaufwand hoch. Abweichungen vom Standardwording erschweren die Dokumentierung. Zu Jahresgesprächen der Makler müssen Versicherer häufig aktuelle Daten zu Police, Inkassostand und offenen Anliegen beisteuern.

Alle neuen Dienstleistungsangebote beabsichtigen eine effizientere Gestaltung des Angebotsprozesses. Makler müssen entscheiden, ob sie das Wording eines Großmaklers nutzen möchten oder ihr eigenes, ob sie selber das bestmögliche Preis-/Leistungsverhältnis für den Versicherungsschutz des Kunden erzielen können oder auf die Einkaufsstrategie eines größeren Partners setzen. Führen die Nutzung von vorverhandeltem Wording und Preis zu mehr Effizienz oder die technische Unterstützung des Prozesses und die wiederkehrende Nutzung von Daten?

Die beiden webbasierten Anbieter, INEX24 und BrokingX, stehen nicht in Konkurrenz zu einander, denn Zielgruppen und Prozessunterstützung unterscheiden sich. Es besteht die Aussicht, dass mit ihnen die Web 2.0 Welt auch in die Industrieversicherung Einzug nimmt.

* Der Autor ist Geschäftsführender Gesellschafter des Unternehmensberaters eXulting. eXulting bietet eServices und Consulting für Assekuranzunternehmen und ist der Betreiber des Portals BrokingX.

Abgrenzung der Geschäftsfelder

