



MIRA Digital Suite in der Praxis

SwissLife 

Schnellere Prozesse, zufriedenerere Kunden und Makler: mit der MIRA Digital Suite punktet Swiss Life auf ganzer Linie

In der MIRA Digital Suite (MDS) bündelt Munich Re Softwarelösungen und -services, mit denen Lebensversicherer ihre Prozesse entlang der Wertschöpfungskette digitalisieren. So wie Swiss Life Deutschland: Das auf Biometrie- und Altersvorsorgeprodukte spezialisierte Unternehmen geht den Weg der Digitalisierung sehr konsequent und ist als Pilotkunde und Entwicklungspartner von Munich Re für verschiedene MDS-Tools seit Jahren mit an Bord.

Swiss Life Deutschland zählt zu den wachstumsstärksten nationalen Lebensversicherern. Das zur Schweizer Swiss Life Gruppe gehörende Unternehmen vermeldet seit Jahren überdurchschnittlich positive Geschäftsergebnisse und steigende Mitarbeiterzahlen. Ein Grund für diese Erfolge liegt nicht zuletzt in der konsequent betriebenen Digitalisierung der eigenen Geschäftsprozesse.

„Unsere Digitalisierungsstrategie zielt darauf ab, möglichst kurze, integrative und schnelle Kommunikationswege zu Vermittlerinnen und Vermittlern und zu unseren Kunden aufzubauen. So erleichtern wir diesen die Zusammenarbeit mit uns und sichern uns entscheidende Wettbewerbsvorteile“, sagt Daniel Budde, seit 2019 Bereichsleiter Servicecenter Privatkunden bei Swiss Life Deutschland. Budde verantwortete zuvor fünf Jahre lang das Underwriting des Unternehmens. In dieser Zeit hat sich die Anzahl der Underwriter im Team mehr als verdoppelt, zugleich sind digitale Munich Re Services wie CLARA und MIRApply Physician entstanden. Die Parallelität ist kein Zufall.

MDS-Nutzer und Entwicklungspartner der ersten Stunde

Im Gegenteil: Obwohl MDS-Tools wie MIRA PoS und MIRApply Physician qualifizierte Fachkräfte im Underwriting von Routineaufgaben entlasten und die Prozesse beschleunigen, ist der Risikoprüfungsaufwand bei Swiss Life über die Jahre weiter gestiegen. Grund dafür ist das dynamische, nachhaltige Geschäftswachstum des Versicherers. Um es bewältigen und dabei die Bearbeitungsqualität gewohnt hoch halten zu können, forcierte Swiss Life Deutschland frühzeitig die Digitalisierung des Antragsprozesses mithilfe der MDS. Die Versicherung war als Pilotkunde und Munich Re Entwicklungspartner bei nahezu allen MDS-Tools von Anfang an dabei. Einzige Ausnahme: MIRA PoS.

Bei Swiss Life kam die Software as a Service-Lösung für den Point of Sale (PoS) lediglich aus organisatorischen Gründen nicht zum Einsatz. „Wir haben keinen eigenen Vertrieb, sondern positionieren uns im Vergleichsmarkt und verkaufen über freie Maklerinnen und Makler sowie Agenturen“, berichtet Budde und ergänzt: „Deshalb nutzen wir als Tor zur Dunkelverarbeitung im Antragsprozess nicht MIRA PoS, sondern vers.diagnose.“ Die bei Vermittlerinnen und Vermittlern beliebte, marktweit erste Risikoprüfungs- und Vergleichsplattform existiert seit 2013 und wird von Franke & Bornberg in Zusammenarbeit mit Munich Re betrieben.

Ziel ist die weitgehende Dunkelverarbeitung

Rund 30 Prozent aller Anträge im Biometriegeschäft von Swiss Life werden direkt über vers.diagnose generiert. Die Maklerplattform spielt damit eine Schlüsselrolle in der Digitalisierungsstrategie des Unternehmens. Diese zielt in erster Linie darauf ab, die Dunkelverarbeitung auf der Antragsstrecke so weit wie möglich auszuweiten. Dafür gilt es, die Vermittlerinnen und Vermittler tiefer in die eigenen Prozesse zu integrieren und deren Kompetenz gegenüber den Endkunden hervorzuheben – nicht zuletzt durch beschleunigte Interaktion und kurze Reaktionszeiten. Dies gelingt mithilfe von vers.diagnose und den im Wertschöpfungsprozess daran anschließenden MDS-Tools von Munich Re.



„Mit der MIRA Digital Suite ist Munich Re für uns der zentrale strategische Partner auf dem Weg zur Dunkelverarbeitung von Antrags- und Schadendaten in der Lebensversicherung.“

Stefan Holzer

Leiter Versicherungsproduktion
Swiss Life Deutschland

MIRApply Physician – bei Swiss Life etabliert und längst unverzichtbar

Munich Re's Lösung für elektronische Arztanfragen ist MIRApply Physician. Swiss Life Deutschland hat mit diesem MDS-Service die Durchlaufzeit von Versicherungsanträgen, bei denen für die Risikoprüfung ein Hausarztbericht erforderlich ist, um gut 40 Prozent reduziert. Zum Vergleich: In der Vergangenheit verlängerten Arztanfragen in klassischer Papierform den Prozess der Antragsprüfung regelmäßig um mindestens 30 bis 60 Tage.

Hinzu kam der höhere Aufwand im Underwriting, denn die Qualität der Antworten war oft nicht ausreichend. So kam es vor, dass Hausärzte zwar eine Krankheit attestierten, jedoch keinerlei Aussagen zum Status und Schweregrad der Erkrankung machten. Dies löste entsprechende Nachfragen aus und führte zu weiteren Verzögerungen. „Wir waren daher vom Potenzial des

MIRApply Physician-Konzepts von Anfang an überzeugt und haben uns als Pilotkunde schon früh in die Entwicklung des Tools eingebracht“, erinnert sich Budde.

Die größte Hürde bestand zunächst in der mangelnden Akzeptanz auf Seiten der Ärzteschaft. Mehr als die Hälfte der Mediziner hielten MIRApply Physician inhaltlich für zu komplex und zu unsicher im Hinblick auf den Datenschutz oder verweigerten die Nutzung schlicht aus Gründen der Gewohnheit. Inzwischen hat sich das Bild jedoch massiv gewandelt. So lag die Akzeptanzquote zuletzt im Dezember 2021 bei sehr guten 93 Prozent.

Mehr noch: „Bei mehr als 25 Prozent aller Arztanfragen über MIRApply Physician erhalten wir die Antwort in weniger als sieben Tagen. Bei 70 Prozent innerhalb von zwei Wochen“, berichtet Budde. Rückfragen gibt es praktisch nicht mehr, die digital erhobenen Arztinformationen sind für die Risikoprüfung nahezu vollständig verwertbar.

>40% Reduzierung der Durchlaufzeit
von Versicherungsanträgen

93% Top Akzeptanzquote bei Ärzten

<2 Wochen Beantwortung von 70% der Arztanfragen innerhalb
von 14 Tagen – gut 25% sogar innerhalb von 7 Tagen.

MIRApply Insured: vom Arztanfrage-Pendant zur Endkunden-Kommunikationsplattform

Beflügelt durch den Erfolg von MIRApply Physician begann Munich Re mit dem Aufbau eines vergleichbaren Online-Tools für Antragsteller: MIRApply Insured. Aktuell ist Swiss Life einer von zwei Pilotkunden für diesen neuen digitalen Service. „Wir haben ihn anfangs sehr spitz für medizinische Nachfragen eingesetzt und an Antragsteller bei Bedarf eine SMS mit der Aufforderung geschickt, das Tool online zu öffnen und die Zusatzfragen zu beantworten. Das hat jedoch nicht funktioniert, das Vertrauen fehlte“, resümiert Budde.

Verändert hat Swiss Life daher sowohl die Kommunikation als auch das Einsatzspektrum von MIRApply Insured. Heute werden statt der SMS-Nachrichten wieder Briefe verschickt. In diesen erfahren die Empfänger alles Wissenswerte über MIRApply Insured und bekommen einen personalisierten Zugangs-Link. Der Anwendungsfall zeigt: Digitale Kommunikation ist kein Selbstzweck. Vielmehr geht es um eine lückenlose und hybride Integration. Das schließt digitale, wie analoge Kommunikationswege ein, so wie es sich der Kunden wünscht – auch das eine wichtige Erkenntnis der Pilotphase. Noch eine Neuerung: Auf Anregung von Swiss Life werden online nicht mehr nur medizinische Zusatzinformationen erhoben, sondern alle für die Risikoprüfung relevanten offenen Punkte abgehandelt.

„Das entspricht unserer Philosophie“, betont Budde: „Wir fragen nicht ständig nach, sondern klären alle Punkte möglichst auf einmal.“ Swiss Life und Munich Re haben MIRApply Insured daher in bewährter guter und konstruktiver Zusammenarbeit weiterentwickelt: zu einer umfassenden Kommunikationsplattform für die digitale Interaktion mit Antragstellenden. Davon haben in der laufenden Pilotphase bereits mehr als 160 Antragstellende profitiert.

>160 Antragstellende nutzen MIRApply Insured allein in der
Pilotphase

100% Abhandlung aller für die Risikoprüfung
relevanten offenen Punkte.

● CLARA steht bei Swiss Life für Kundennähe und ist ein wichtiges Verkaufsargument

Die MIRA Digital Suite beschränkt sich nicht auf die Teilprozesse der Risikoprüfung. Mit dem Claims Risk Assessor CLARA hat Munich Re auch für die digitale Leistungsprüfung ein Tool im Portfolio. Dessen Stärke? CLARA reduziert als datengetriebene Automatisierungslösung die durchschnittliche Bearbeitungsdauer in der Leistungsprüfung um bis zu 50 Prozent.

Dies gelingt mithilfe strukturierter Telefon-Interviews, die sich für Swiss Life zu einem wesentlichen Verkaufsargument im Marketing entwickelt haben.



„Der CLARA-Einsatz ist bei uns nicht in erster Linie effizienzgetrieben, auch wenn die beschleunigte Leistungsprüfung ein Gewinn für alle Beteiligten ist. Wichtiger ist aus unserer Sicht der persönliche Zugang, den wir mithilfe von CLARA bekommen, und der damit verbundene emotionale Nutzen für den Kunden“

Daniel Budde

Bereichsleiter Servicecenter Privatkunden
Swiss Life Deutschland

Zum Verständnis: Zuvor bekamen Kunden, die einen Antrag auf Leistungserbringung stellten, generell einen mehr als 20-seitigen Fragebogen zugeschickt. Viele der Abfragen waren für den Einzelfall jedoch gar nicht relevant. Dies führte zu unnötigem Aufwand auf Seiten der Kunden – stets begleitet von der Unsicherheit, beim Ausfüllen etwas falsch zu machen. Zudem benötigen Versicherer von Kunden, die einen Antrag auf Leistungserbringung stellen möchten, in der Regel zahlreiche weitere Unterlagen. Die Kunden sind oft unsicher, welche Unterlagen in welcher Form vorliegen müssen und wie sie diese bekommen. Häufig fehlen deshalb Dokumente. Dies führt zu Nachfragen seitens des Versicherers und verzögert die Leistungsprüfung.

„Bei einem CLARA Interview erklären wir dem Kunden heute im persönlichen Gespräch, welche zusätzlichen Dokumente wir für die Entscheidungsfindung benötigen, in welcher Form diese vorliegen müssen und wer die Dokumente ausstellt“, sagt Budde. Das beschleunigt den Prozess und macht Swiss Life aus Kundensicht zu einem Partner, der sich kümmert und als Ansprechpartner für seine Versicherten da ist. „Für den Vertrieb ist dies längst ein wesentliches Argument im Verkaufsgespräch“, bestätigt Budde.

Die Kunden fordern das CLARA Interview im Schadenfall inzwischen sogar aktiv ein. Swiss Life bringt es in 40 Prozent aller Fälle zum Einsatz. Geführt wird es innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung. Danach geht es schnell weiter: Swiss Life entscheidet bereits zehn Prozent aller Anträge auf Leistungserbringung allein auf Grundlage der CLARA Interviews. „Unser Rekord liegt bei unter einer Woche für alle Schritte: von der Leistungsanmeldung über das CLARA Interview bis zur Leistungszusage an den Kunden“, so Budde.

Innerhalb von **48 h** führt Swiss Life das CLARA Interview

<1 Woche Der Swiss Life Rekord für die Leistungsfall-Bearbeitung liegt bei unter einer Woche – von Antragstellung bis Leistungszusage!

Bei **40 %** aller Leistungsanträge kommt CLARA zum Einsatz

Die nächste Stufe: Swiss Life testet CLARA plus

Ob sich solche Rekordmarken noch unterbieten lassen? Nicht auszuschließen, denn Swiss Life Deutschland und Munich Re arbeiten fortlaufend an weiteren Prozessoptimierungen. Aktuelles Beispiel dafür ist das Pilotkunden-Engagement von Swiss Life für das jüngste Tool im MDS-Baukasten: CLARA plus. Mit detaillierten Informationen über rund 400 Berufsbilder und alle zugehörigen Teiltätigkeiten ist CLARA plus in der Lage, den BU-Grad für 80 Prozent aller Antragsteller auf Leistungen aus der Berufsunfähigkeitsversicherung zu ermitteln und eine fallabschließende BU-Entscheidung zu treffen.

Als Pilotkunde testet Swiss Life, ob CLARA plus dieses Leistungsversprechen in der Praxis tatsächlich erfüllt. „Wir hatten das Tool dafür zunächst mit den Daten historischer Fälle gefüttert. Anschließend verglichen wir die automatisch ermittelten BU-Entscheidungen mit den Entscheidungen, die unsere Leistungsprüfer für die historischen Fälle tatsächlich getroffen hatten“, berichtet Budde. Das Ergebnis: CLARA plus und die klassische Leistungsprüfung führen zur gleichen Qualität der BU-Entscheidungen.

Für Swiss Life Deutschland ist die Marktfähigkeit des MDS-Tools damit prinzipiell bewiesen. Das Unternehmen testet CLARA plus seit Ende 2021 im operativen Einsatz. Seitdem wurde der BU-Grad in mehr als 120 Fällen automatisiert unterstützt ermittelt. Die Zahl klingt überschaubar, dennoch verbergen sich dahinter schon erhebliche Zeit- und Kosteneinsparungen. Zum Verständnis: „Wir setzen CLARA plus aktuell nur bei besonders komplexen Fällen ein – etwa, wenn es um psychische Erkrankungen geht“, sagt Budde. Bei diesen sind selbst erfahrene Leistungsprüfer oft auf zeit- und kostenintensive ärztliche Gutachten angewiesen. Hier unterstützt der Algorithmus von CLARA plus, der mithilfe strukturierter Abfragen sowie umfassender medizinischer und berufskundlicher Daten auch in diesen Fällen eine fundierte Entscheidung treffen kann und somit einen Teil der Gutachten vermeidet. Swiss Life erspart sich damit diverse Gutachten, von denen jedes einzelne nicht nur Zeit und Personalressourcen, sondern in der Regel auch mehrere Tausend Euro kostet.

Analytics und Ausblick: es geht immer noch besser

Der Algorithmus von CLARA plus wird mit zunehmender Datenfülle immer besser. Gleiches gilt auch für die anderen MDS-Tools. Zudem bietet die MIRA Digital Suite den Anwendern eine Analytics-Funktion, mit der sie die eigenen Falldaten auswerten und wertvolle neue Erkenntnisse ableiten können. „Wir nutzen die Analytics-Möglichkeiten der MDS, um auf Trends zeitnah reagieren zu können und unsere Prozesse sowie unser Portfolio gezielt weiterzuentwickeln“, bestätigt Budde.

Das Ziel ist eine durchgängige Digitalisierung der Prozesse entlang der Wertschöpfungskette. „Gemeinsam mit Munich Re haben wir schon viele Meilensteine erreicht. Dennoch haben wir, genau wie die Lebensversicherung insgesamt, eine lückenlose Dunkelverarbeitung noch nicht realisiert“, sagt Budde. Die Tools der MIRA Digital Suite schaffen dafür aber die wichtigsten Voraussetzungen. Gelingt es, die Komponenten der MIRA Digital Suite künftig noch tiefer in die Prozesse zu integrieren und den Datenaustausch zwischen den Tools zu automatisieren, steht dem Zielbild der digitalisierten Antrags- und Leistungsprüfung nichts mehr im Wege.

MIRA Digital Suite - eröffnet alle Chancen der Digitalisierung

Integriert das Knowhow von Munich Re in Ihre Anwendungsumgebung am Point of Sale

Verbessert die Interaktion mit Kunden durch digitalisierte Risikoabfragen

Digitalisiert das Anfordern und Auswerten von Hausarztberichten

Beschleunigt die Prüfung von Anträgen auf Leistungserbringung mithilfe strukturierter Interviews bis zu 50%

Unterstützt Sie beim digitalen Ermitteln von Leistungsansprüchen



Sammelt Daten, die tiefe Einblicke in die Prozesse der Risiko- und Leistungsprüfung gewähren sowie deren Auswirkungen auf Aktuariat und Pricing zeigen.

Sie möchten auch von einer digitalisierten Risiko- und Leistungsprüfung profitieren?

Besuchen Sie unsere [MIRA Digital Suite Website](#) oder kontaktieren Sie unsere Experten. Wir beraten Sie gern!



Keyvan Izadi
Head of Digital Solution

Munich Re Life/Health

E-Mail
kizadi@munichre.com

in



Wolfgang Demmerich
Business Development Manager

Munich Re Life/Health

E-Mail
wdemmerich@munichre.com

in

© 2022
Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft
Königinstrasse 107, 80802 München, Germany

Picture credit: Daniel Grizelj / Munich Re

Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft (Munich Reinsurance Company) is a reinsurance company organised under the laws of Germany. In some countries, including in the United States, Munich Reinsurance Company holds the status of an unauthorised reinsurer. Policies are underwritten by Munich Reinsurance Company or its affiliated insurance and reinsurance subsidiaries. Certain coverages are not available in all jurisdictions.

Any description in this document is for general information purposes only and does not constitute an offer to sell or a solicitation of an offer to buy any product.