

„Wir haben uns in puncto Ergebnisqualität, Aufwand und Geschwindigkeit deutlich verbessert“

Die HUK-COBURG-Lebensversicherung setzt bereits seit 2011 auf Tele-Underwriting. Um den Prozess der Risikoprüfung im Back-Office weiter zu optimieren, hat das Unternehmen in einem gemeinsamen Projekt mit Munich Re die Automatisierung vorangetrieben. Es galt eine Lösung zu entwickeln, die den nicht auf Leben spezialisierten Vertrieb effizient und punktgenau unterstützt. Ein Interview über die Erfolge und Erfahrungen mit Dr. Stefanie Schramm, Medical Consultant und Leiterin des Tele-Underwriting Teams bei der HUK-COBURG-Lebensversicherung.



Dr. Stefanie Schramm
Medical Consultant und
Leiterin des Tele-Underwriting Teams bei der HUK-COBURG-Lebensversicherung

Seit März 2015 setzen Sie im Tele-Underwriting auf eine Lösung von Munich Re. Was waren die Gründe für das Automatisierungsprojekt?

Wir hatten uns bereits 2009 für Tele-Underwriting in der Small-T-Variante entschieden, um mehr Neugeschäft zu generieren, die Bearbeitungskosten zu senken und den Kundenservice zu verbessern. Nach Abschluss der Pilotphase haben wir 2011 das Tele-Underwriting eingeführt. Schon damals fiel die Grundsatzentscheidung für eine Automatisierung, denn uns war klar, dass wir unsere Ziele mit Tele-Underwriting allein nicht erreichen. Grund dafür war der weiterhin aufwendige Bearbeitungsprozess: von der manuellen Dokumentation aller Kundenangaben nach Antragsingang über die Vorbereitung auf das Telefoninterview und seine Durchführung mit nicht standardisierten Fragen bis hin zur anschließenden Erfassung der Gesprächsnotizen. Das Ergebnis war bei dieser Vorge-

hensweise stark abhängig von der Erfahrung des Teleinterviewers und eine fallabschließende Risikoprüfung oft nicht möglich.

Wie hat sich der Prozess durch die Automatisierungslösung verändert und wo stehen Sie in dem Projekt heute?

Wir konnten unseren Prozess in puncto Ergebnisqualität, Aufwand und Geschwindigkeit signifikant verbessern. Alle unsere Tele-Interviewer – sie sind zugleich Risikoprüfer und Sachbearbeiter in einer Person – nutzen die Software vollumfänglich. Die Akzeptanz ist sehr hoch, da die Technik einwandfrei funktioniert und passgenau in unseren Antragsprüfungs- und Bearbeitungsprozess integriert wurde.

Wie laufen der Antragsprozess und die automatisierte Risikoprüfung konkret ab?

Die Antragsaufnahme und das Abfragen der Gesundheitsdaten liegen nach wie vor im Verantwortungsbereich der Vermittler. Diese vereinbaren mit dem Kunden auch einen Termin für das Teleinterview, vermerken ihn auf dem Antrag und leiten die Unterlagen an das Team für Tele-Underwriting weiter. In der Fachabteilung entfällt die bisher zeitintensive Vorbereitung komplett. Die Software führt den Tele-Interviewer automatisch durch das Gespräch, erfasst alle Antworten auf Fragen zur Gesundheit sowie zu Freizeitrisiken und zeigt am Ende das Ergebnis der Risikoprüfung an. Alles wird in einer elektronischen Akte gespeichert, ein Gesprächsprotokoll wird erstellt und zum Gegenzeichnen an den Kunden versendet. So sparen wir auch in der Nachbereitung sehr viel Aufwand und Zeit ein.

Welche Rolle spielte Munich Re in diesem Projekt?

Munich Re war für uns ein wichtiger Partner, der mit der Allfinanz-Software zugleich die marktweit führende Automatisierungslösung vermitteln konnte. Besonders intensiv war die Zusammenarbeit in den Bereichen Risikoprüfung und Regelwerksentwicklung, Individualisierung der Rules Engine und beim Training im Umgang mit dem Rules Designer.

Das Regelwerk wurde präzise auf die Risikophilosophie der HUK-COBURG-Lebensversicherung abgestimmt. Von Vorteil war dabei, dass das gelieferte Basisregelwerk von Haus aus MIRA-konform ist, denn MIRA nutzen wir auch in der klassischen Risikoprüfung. Für die Risikoentscheidungen macht es also keinen Unterschied, ob Kunde und Vermittler sich für Tele-Underwriting oder die klassische Antragsprüfung entscheiden. Das war uns sehr wichtig.

Stichwort Vertrieb: Welche Vorteile bringt der neue Prozess Ihren Vermittlern?

Sie profitieren von einer deutlich kürzeren Bearbeitungsdauer bei gleichzeitig erhöhter STP-Rate (Straight Through Processing). Beides bringt in Summe eine schnellere Kundenbindung, entlastet den Vertrieb und spart Zeit, die dann für Neugeschäftstermine zur Verfügung steht. Sollten Risikozuschläge erforderlich sein oder zusätzliche Unterlagen, erklären unsere Tele-Interviewer dies dem Kunden direkt am Telefon und sorgen so für eine optimale Betreuung.

Wird die Automatisierung das Berufsbild des Risikoprüfers verändern?

Ja, wobei ich betonen will: Bei der HUK-COBURG-Lebensversicherung wird es den Risikoprüfer beziehungsweise Sachbearbeiter weiterhin

geben – zum einen für die Aufgaben im Tele-Underwriting und verstärkt für Antragsfälle, die sich automatisiert nicht einschätzen lassen. Gerade hier sind das medizinische Wissen und die Erfahrung qualifizierter Risikoprüfer unersetzlich. Und ich bin davon überzeugt, dass diese Fälle weiter zunehmen werden – etwa durch die heute vielfach gegebene Versicherbarkeit seltener Erkrankungen oder komplexer Erkrankungskombinationen. Gleichzeitig wird sich das Berufsbild durch neue technische Aspekte verändern. Die Pflege des Regelwerks und das Erstellen neuer Regeln für die automatisierte Risikoprüfung gehören dazu und werden das Aufgabenprofil erweitern.