

WebRoute™ in der Praxis

Revolutionäres Projekt: Die fallabschließende Bearbeitung von Versicherungsvorgängen beim Kunden



Das tragbare Versicherungsbüro

Auf Initiative der öffentlich-rechtlichen Versicherungsunternehmen **VGH** (Versicherungsgruppe Hannover), **ÖVB** (Öffentliche Versicherung Bremen), **ÖVO** (Öffentliche Versicherung Oldenburg), **ÖSA** (Öffentliche Versicherung Sachsen-Anhalt) und **FSB** (Feuersozietät Berlin) wurde ein alter Wunsch der Versicherer durch eine mobile Lösung des IT-Dienstleisters ivv GmbH aus Hannover erfüllt:

Die einstufige fallabschließende Bearbeitung von Versicherungsverträgen beim Kunden. Ausschlaggebend für dieses Projekt waren die Berücksichtigung der Psychologie von Kunden und Mitarbeitern, sowie das Bestreben, die Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten.

Zum Erfolg des Projektes haben (neben der Entwicklung eines neuen Online-Systems zur fallabschließenden Bearbeitung durch die ivv) für den Teil der Notebook-Anbindung zwei Unternehmen beigetragen: der Kommunikations-Spezialist **Cedros** mit Consulting, Softrouter und der GPRS-Hardware sowie der ISDN- und ATM-Pionier **High Soft Tech (HST)** mit seinem speziellen Projekt-Know-how.

WebRoute in der Praxis

Policierung am Point-of-Sale - Mobile-VPN

Bei Versicherungsprodukten handelt es sich um ein abstraktes Gut welches erklärungsbedürftig ist. Ist der Kunde von einer Versicherung überzeugt, möchte er diese auch sofort abschließen.

Moderne Technik und effektive IT-Werkzeuge sind aus dem Arbeitsalltag des Versicherungs-Außendienstes nicht mehr wegzudenken. Ziel des Projektes war es, die einstufige fallabschließende Bearbeitung von Versicherungsvorgängen beim Kunden zu ermöglichen.



Möglich wurde das erst durch Schaffung eines zukunftsweisenden Systems in Form eines mobilen Arbeitsplatzes (Notebook) für den Berater. Auf Basis einer vom IT-Dienstleister ivv im Auftrag

der o.g. öffentlichen Versicherer entwickelten Versicherungssoftware und dem neuen Mobilfunkdienst GPRS kann die Antragsbearbeitung vor Ort beim Kunden erfolgen.

Im Kundengespräch nutzt der Versicherungs-Außendienst



die Anwendung iVAS (ivv Versicherungs-Anwendungs-System) am sogenannten Point-of-Sale. Der Kunde füllt zusammen mit dem Berater den Antrag online aus und kann durch eine elektronische Prüfung gegen das zentrale System im Rechenzentrum in Hannover sofort über einen wirksamen Versicherungsvertrag verfügen, ohne dass eine vorläufige Deckung oder die Zustimmung eines Sachbearbeiters nötig ist.

Der Einsatz des Systems gewährleistet eine optimale Beratung des Kunden. Dieser erhält somit einen hochwertigen Service vor Ort und wird von seinem gewohnten Ansprechpartner beraten.

Aber nicht nur der Kunde profitiert von der fallabschließenden Bearbeitung: Der Versicherer kann seine Ver-



waltungsaufwände zur Vertragsbearbeitung senken. Aufgrund der Online-Abschlüsse sinken beispielsweise die Rückfragen zwischen Agentur und der Regionaldirektion. Gleichzeitig können die Anträge schneller bearbeitet werden und die Prämienzahlung erfolgt auch früher. Die Einsparungen kommen wiederum den Kunden in Form von verbesserten Konditionen zugute.

Das System wird inzwischen bei allen öffentlichen Versicherern eingesetzt, die zur ivv-Kundengruppe gehören.

Marktführer in Niedersachsen

Die VGH Versicherungen sind 1957 durch den Zusammenschluss der beiden traditionsreichsten Versicherungen in Niedersachsen entstanden: der Landschaftlichen Brandkasse Hannover und der Provinzial Lebensversicherung Hannover. Seit 2001 gehört auch die Provinzial Krankenversicherung Hannover AG dazu.

Über 700 selbstständige Versicherungskaufleute sowie die beiden Kooperationspartner der VGH, die Sparkassen und die LBS, bilden das Servicenetz.

Die Beitragseinnahmen der VGH Versicherungen betragen im Jahr 2003 1,59 Milliarden Euro. Mit mehr als 5,4 Millionen Versicherungsverträgen ist das Unternehmen Marktführer im niedersächsischen Geschäftsgebiet mit einem nahezu lückenlosen Angebot bei Sach- und Personenversicherungen.

Ein paar Worte zur eingesetzten Technik: Die mobile Lösung setzt eng miteinander verzahnte Soft- und Hardwarekomponenten voraus.



Das sichtbare Merkmal der neuen Lösung ist die seitlich am Notebook angebrachte Mobilfunkantenne, über die per GPRS (Global Packet Radio Service) die Verbindung zur Zentrale aufgebaut wird. Der GPRS-Dienst ist im Beratungsumfeld besonders wirtschaftlich, da nur die übertragene Datenmenge, nicht jedoch die Verbindungszeit abgerechnet wird. Somit fallen auch bei einer ausführlichen Beratung keine zusätzlichen Kosten an.

Checkliste: IT-Innovationen für Versicherer

- **Nutzung von Notebooks** für die Kundenberatung und die fallabschließende Policingung. Die PC-Unterstützung darf aber das Kundengespräch nicht stören und auch die Bedienung muss möglichst einfach gestaltet werden.
- **Schlanke Abläufe:** Weniger Rückfragen, geringere Stornoquoten und schnellere Prämienzahlung ergeben finanzielle Vorteile für den Versicherer.
- **Zufriedene Kunden:** Für den Kunden ergibt sich sofort der endgültige Vertrag.
- **Stärkung der Position des Vertrauensmannes vor Ort:** Der Kunde spricht nicht mit einer abstrakten Organisation, sondern mit seinem Vertreter vor Ort.

Die notwendige Authentifizierung der Mitarbeiter und die Abhörsicherheit der Daten

übertragung wird durch den Softrouter **WebRoute** von **Cedros** gewährleistet. Dieser arbeitet im Hintergrund und steuert unbemerkt den Zugang zum VPN (virtuelles privates Netz).



Mit Hilfe der Cedros-Entwicklung „Virtual Always On™“ und IPSec als garantierte Ende-zu-Ende-Verschlüsselung nutzen die Mitarbeiter einen sicheren und komfortablen Onlinezugang, ohne sich um Details kümmern zu müssen.

Optional ist auch die Einwahl per ISDN möglich. Dafür wurden die ISDN-Karten des ISDN-Spezialisten HST ausgewählt. HST zeichnet sich vor allem durch seine Flexibilität im Projekt aus. Cedros und HST arbeiten bereits seit Jahren bei der Realisierung solcher Projekte erfolgreich zusammen.

Die eingesetzte GPRS-PC-Card von Sierra Wireless gehört zu den schnellsten Mobilfunkadaptern im Markt. Die AirCard 750 bietet in Sende- und Empfangsrichtung eine Bandbreite von bis zu 53,2 Kbit/s (vier Kanäle) und ist bereits heute auf erweiterte Bandbreite im GPRS-Netz vorbereitet (Multislot Class 12). Daneben spielte auch die ausgezeichnete Hardware-Kompatibilität eine Rolle, da auch vorhandene No-

tebooks mit der Lösung ausgestattet wurden.

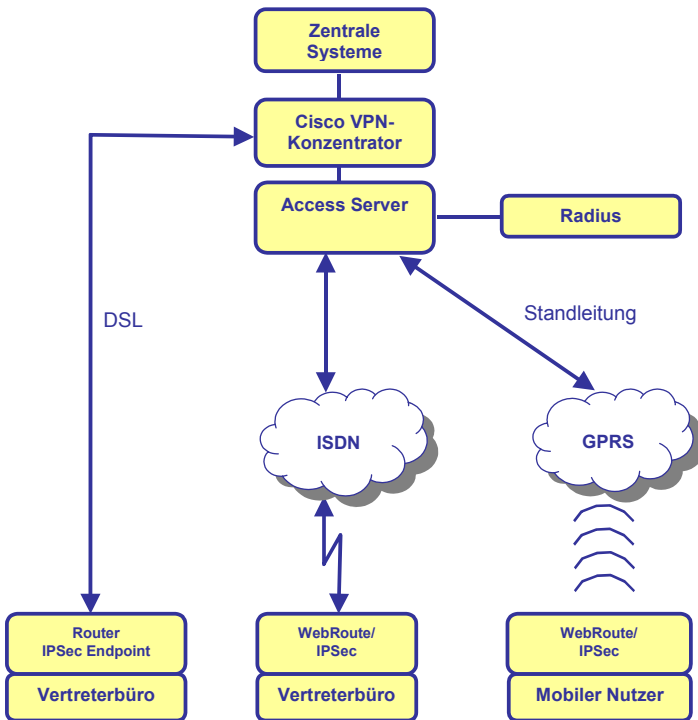
Besonderes Augenmerk wurde auf die Handhabung des Systems gelegt. Der WebRoute Location Manager vereinfacht die Handhabung und übernimmt die automatische Anpassung der Systemeinstellungen, wenn der Anwender vom Büro (LAN/ISDN) zum Kunden (GPRS) wechselt. Der Desktop Manager stellt dem Berater nur umgebungsbezogen sinnvolle Anwendungen auf der Arbeitsoberfläche zur Verfügung.

Fazit:

Wenn neue Techniken eingesetzt werden, so trifft man zunächst bei Anwendern häufig auf persönliche Ablehnung und auch auf technische Herausforderungen. Beides war auch hier der Fall. Nach Bewältigung der ersten Schwierigkeiten wird die neue Technik mittlerweile gut angenommen. Die Vertretungen bearbeiten in den Büros und auch beim Kunden bereits ca. 60% des Breitengeschäftes in der Sach- und KFZ-Versicherung mit der zur Verfügung gestellten Technik.

Eine zwischenzeitlich in Auftrag gegebene, unabhängige Sicherheitsüberprüfung ergab zudem Bestnoten.

Mobile-VPN – Das Fundament



Gelungene Lösung

Cedros und HST lieferten eine abgestimmte Hard- und Softwarelösung, sowie das begleitende Projekt-Know-how.

- **WebRoute™ von Cedros** erlaubt den sicheren Zugang zum VPN. „Virtual Always On™“, Location Manager und Desktop Manager sorgen für eine einfache Handhabung und Komfort. Das macht sich vor allem im geringen Support-Aufwand bemerkbar – „Plug-and-Play“ live.
- **Die AirCard 750 von Sierra Wireless** lässt sich in europäischen D- und E-Netzen, sowie in 1900-MHz-GSM-Netzen (USA und Kanada) einsetzen. Außer schnellem Internetzugang per GPRS bietet die Karte auch Versand und Empfang von Kurzmitteilungen, Sprache und Fax.
- **Saphir ISDN PC Card von HST** – die Lösung für die ISDN-Einwahl. Die langjährige, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der VGH-Versicherung legte die Basis für das erfolgreiche Projekt.
- **Consulting** – Während der gesamten Projektlaufzeit haben **Cedros und HST** die ivv und Versicherungsunternehmen kompetent bei der Umsetzung der Anforderungen unterstützt. Hierbei hat insbesondere die lange Erfahrung auf dem Gebiet der Realisierung von Kommunikationslösungen eine wichtige Rolle gespielt.

Der Berater wählt sich per GPRS in das VPN der ivv ein. WebRoute sorgt hierbei auf Basis von IPSec für die notwendige Authentifizierung und Verschlüsselung der Daten. Wie sicher diese Lösung ist, weiß Markus Michels, Geschäftsführer von Cedros: „Nach heutigem Stand der Technik kann eine IPSec-Verbindung nicht abgehört werden und wird deshalb von allen namhaften Herstellern zum Aufbau von VPNs verwendet.“ Um die Sicherheit zusätzlich zu erhöhen, wird zudem die Verbindung nicht über das öffentliche Internet, sondern über eine Standleitung zum Mobilfunk-Provider realisiert.

Cedros entwickelt seit 1991 Kommunikationslösungen für den internationalen Markt. Eigene Produkte sind die Basis für eine erfolgreiche und professionelle Projektarbeit. Die enge Kooperation mit den deutschen Mobilfunkbetreibern sowie internationale Partnerschaften mit namhaften Herstellern von Kommunikationslösungen ermöglichen es Cedros, aktuelle und erprobte Technologien einzusetzen.

High Soft Tech (HST) ist einer der führenden Anbieter von Technologien, Produkten, Lösungen und Dienstleistungen aus dem Telekommunikationssektor. Das Unternehmen zählt zu den Pionieren der ISDN- und ATM-Technik. Sämtliche Hard- und Softwareprodukte werden in Deutschland entwickelt und hergestellt.

WebRoute, WebRoute/Mobile, Virtual Always On und Cedros sind Warenzeichen bzw. eingetragene Warenzeichen der Cedros Gesellschaft für Datenverarbeitung mbH. Stand 09/2004 - © Copyright Cedros 2004

Informationen erteilt:
Cedros Gesellschaft für Datenverarbeitung mbH

Kontakt: sales@cedros.com
Web: www.cedros.com/webroute
Tel: +49 (0) 2241/8834-0