

Automatisierung mit BiPRO Dokumenten-Management

Täglich stapeln sich in Maklerbüros unzählige Dokumente, die bearbeitet werden müssen. Besonders standardisierte Unterlagen wie Indexpolizzen, Mahnungen und andere blockieren wertvolle Ressourcen – insbesondere im Innendienst. Obwohl E-Mails und ähnliche Tools die Arbeit bereits erleichtert haben, fehlt in vielen Maklerbüros noch eine umfassende Automatisierung. Doch gerade in Zeiten Künstlicher Intelligenz sollten Lösungen verfügbar sein, die den Arbeitsaufwand deutlich reduzieren und den Fokus auf das Wesentliche ermöglichen.

Neben Beratung, Verkauf und Unterstützung in Schadenfällen gehört die Verwaltung von Versicherungsverträgen und deren Dokumenten zu den zentralen Aufgaben eines Maklerbüros. Als erster Ansprechpartner für die Kunden ist es essenziell, den aktuellen Stand aller Verträge stets griffbereit zu haben. Doch bei tausenden Verträgen, die mittlere Maklerbüros häufig betreuen, wird die reine Verwaltung dieser Dokumente schnell zur Vollzeitaufgabe für ein bis zwei Mitarbeitende. Denn Unterlagen wie Indexpolizzen, Mahnungen, Schadeninformationen und andere müssen tagesaktuell bearbeitet werden, um einen hochwertigen Kundenservice sicherzustellen.

Dieser hohe manuelle Aufwand steht in einem engen Zusammenhang mit den verschiedenen Übertragungswege: Briefpost, Fax, E-Mail, E-Mail-Links oder die direkte Übertragung via Schnittstelle ins Maklerverwaltungsprogramm. Jeder dieser Wege bringt eigene praktische und datenschutzrechtliche Vor-

und Nachteile mit sich – sei es in Bezug auf Geschwindigkeit, Datenschutz oder die einfache Weiterverarbeitung. (Details siehe Kasten.)

Die Bereitstellung von Dokumenten über die BiPRO-Schnittstelle vereint als einzige Lösung alle entscheidenden Vorteile: Geschwindigkeit, Datensicherheit und vor allem die automatisierte Verarbeitung der Doku-

mente. Diese Automatisierung erfolgt in drei Schritten:

1. Standardisierte Lieferung: Die Dokumente werden direkt in das Maklerverwaltungsprogramm übertragen.
2. Anreicherung mit Metadaten: Zusätzliche Informationen wie Polizzennummer, Dokumentart, Prämienhöhe und andere relevante Daten werden ausgelesen und werden im



- **Briefpost** ist langsam, teuer und umweltschädlich bei Versand, sehr arbeitsintensiv bei der Verarbeitung aber sehr sicher
- **Fax** ist zwar schnell und sicher, aber arbeitsintensiv bei der weiteren Bearbeitung
- **E-Mail** ist schnell aber eher mühsam in der Verarbeitung und unsicher in Punkto Datensicherheit
- **E-Mail-Link** ist schnell, aber mühsam in der Verarbeitung. Grundsätzlich sehr datensicher, aber potentielle gefährlich für Cyberattacken
- Bereitstellung via **Schnittstelle** direkt im Maklerverwaltungsprogramm (MVP) ist sehr schnell, sehr sicher und ermöglicht regelbasierte und damit automatisierte Verarbeitung im MVP

Maklerverwaltungsprogramm hinzugefügt.

3. Automatisierte Weiterverarbeitung: Von der automatischen Zuordnung im Kundenakt über regelbasierte Workflows bis hin zur Terminsetzung sowie Kunden- und Beraterinformation – alle Prozesse laufen effizient und ohne manuellen Aufwand ab.

Nur die Bereitstellung von Dokumenten über eine Schnittstelle ermöglicht diesen hohen Grad an Automatisierung – und damit Einsparungen von bis zu einer Vollzeitkraft. Dieser „elektronische Mitarbeiter“ stellt eine Innovation für Versicherungsmakler dar und bietet erstmals aktive Unterstützung bei täglichen Aufgaben, die ohne manuelle Kontrolle direkt an die Kunden weitergegeben werden können. Beispiele dafür sind: Indexpolizzen im Kfz-Bereich, Leistungsnachrichten in der Krankenversicherung oder Informationen zu Mahnstufen. Ein täglicher Blick auf eine übersichtliche Liste mit Veränderungen genügt, um den Überblick zu behalten. Diese Automatisierung steigert die Qualität der Prozesse, optimiert die Ressourcennutzung und

führt zu einer signifikanten Senkung der Kosten.

Das Zusammenspiel von Bereitstellung der Dokumente mit BiPRO Schnittstellen und modernen Maklerverwaltungsprogrammen lassen diesen „elektronischen Mitarbeiter“ heute schon Realität werden! In Österreich ist dieses Zusammenspiel schon bei einigen

IT-Dienstleistern möglich: Courtage Control, ARISE-CUR, proagent und IGV (in Analyse). Und auch über 20 Versicherer liefern über BiPRO Schnittstellen Dokumente: Allianz, WWK, VAV, ARAG, muki, Wüstenrot, GARANTA, Merkur Lebensversicherung und viele deutsche Anbieter.

Fazit: Modernes Dokumentenmanagement ist längst keine Zukunftsmusik mehr, sondern bereits heute im Einsatz. Durch die Kombination von BiPRO-

Schnittstellen und leistungsstarken Maklerverwaltungsprogrammen wird der „elektronische Mitarbeiter“ Schritt für Schritt Realität. Mit dem zusätzlichen Einsatz von Künstlicher Intelligenz, die auf die Datenübertragung via Schnittstellen angewiesen ist, können die Einsparungspotenziale in der Zukunft noch erheblich gesteigert werden.

Reise eines Dokumentes

Station	Analog	Schnittstelle
Erstellung bei VU	✓	✓
Empfang des Dokumentes	--	+
Öffnen des Dokumentes	-	+
Scannen und Einspielen	--	+
Zuordnung zu Kunden	-	++
Inhaltliche Prüfung	--	++
Beschlagworten	--	++
Kunden Information	-	+
Kundengespräch	✓	✓

 **UNIQA**

gemeinsam besser leben

Zuhause besser wohnfühlen.

