



Versicherungsbetriebe

IT und Kommunikation in der Assekuranz

INFO

MOBILE COMPUTING

Verträge schneller abschließen und dabei Administrationskosten sparen

Exzellenter Service, attraktive Leistungspakete und gute Kundenkontakte bestimmen die Arbeit von Kundenberatern vor Ort. Kann ein Kundenberater bereits im Beratungsgespräch einen auf den Kunden abgestimmten Vertrag unterbreiten, ist der Vertragsabschluss zu einem früheren Zeitpunkt möglich. Voraussetzung dafür ist eine lückenlose, kosteneffiziente, imagegerechte und sichere Anbindung an die hausinterne IT-Struktur des Versicherungsunternehmens. adisoft analysierte bei einer führenden deutschen Versicherung die Ausstattung der Kundenberater und schaffte durch den Einsatz des MOBILEmanager die technische Voraussetzung der gewünschten Online-Anbindung. Alle Kundenberater waren mit tragbaren Computern ausgerüstet. Ebenso war bei allen Kundenberatern ein Mobiltelefon vorhanden. Die tragbaren Computer wurden vor dem Einsatz des MOBILEmanager in erster Linie für die Datenerfassung und Angebotsberechnung beim Kunden genutzt. Die erfassten Daten wurden nach Rückkehr des Mitarbeiters in die Zentrale über das Firmennetz (LAN – Local Area Network) an einen zentralen Host-Rechner übertragen. Dadurch waren für den Vertrieb ausschließlich Haustürgeschäfte möglich. Das heißt, Datenerfassung und Vertragsabschluss konnten nicht zeitgleich abgewickelt werden, weil der Online-Zugriff auf den zentralen Host-Rechner, der die Oracle-Datenbank verwaltet, fehlte. Die eigentlichen Verträge wurden erst nach der Datenübertragung an den zentralen Host-Rechner ausgestellt,

was dazu führte, dass die Verträge entweder nochmals persönlich vorbeigebracht oder auf dem Postweg verschickt werden mussten.

Mit Technik Kosten reduzieren

Mit der Installation eines MOBILEmanager-Servers im Rechenzentrum der Versicherung und der gleichzeitigen Installation der MOBILEmanager-Client-Software auf den tragbaren Computern der Kundenberater wurde eine ortsunabhängige Anbindung an den zentralen Host-Rechner ermöglicht. Zusätzlich wurde den Kundenberatern auch der Zugang zum Intranet und zu den E-Mail-Anwendungen der Versicherung ermöglicht. Die Kundenberater können heute über den tragbaren Computer und das Mobiltelefon jederzeit Daten zum zentralen Host-Rechner übertragen oder abrufen. Bereits beim Kundentermin können heute Kundenprofile heruntergeladen, aktuelle Kurse und Konditionen abgerufen und dem Kunden die Vertragsformulare ausgedruckt werden. Aus dem ehemaligen Haustürgeschäft werden durch die Anbindung an die Zentrale echte Vertragsabschlüsse vor Ort. Um eine absolut sichere Datenübertragung zu gewährleisten, wurden eine Vielzahl von Sicherheitsmechanismen in die Software integriert. So wird beispielsweise vom MOBILEmanager-Server automatisch festgestellt, ob das verwendete Mobiltelefon, die verwendete Karte des Mobiltelefons und die Seriennummer der Client-Software berechtigt sind, das Firmennetz anzurufen. Der Kundenberater authentifiziert sich zusätzlich

durch ein ihm zugewiesenes Passwort. Für jeden einzelnen Kundenberater wurde am MOBILEmanager-Server festgelegt, auf welche Anwendungen zugegriffen werden darf. Die gesamte Datenübertragung erfolgt hochverschlüsselt. Die in der Vergangenheit bei mobiler Datenübertragung anfallenden hohen Kosten werden mit dem MOBILEmanager durch Optimierung der Verbindungszeiten pro Anwendung (Short Hold Mode) sowie eine hocheffiziente Datenkompression erheblich reduziert. Das folgende Beispiel verdeutlicht, wie einfach mit MOBILEmanager Kosten eingespart werden: Wird beispielsweise ein Word-Dokument per MOBILEmanager übertragen, reduziert sich die Übertragungszeit gegenüber der unkomprimierten Übertragung ohne MOBILEmanager um bis zu 80 Prozent. Die Kosten für Fahrten zur Zentrale sowie die Kosten für die Nachbereitung der Kundentermine konnten erheblich gesenkt werden. Durch den mobilen Zugriff auf die Kundendaten ließ sich die Abschlussquote erheblich steigern. Die mobile Anbindung stieß bei den Kundenberatern von Anfang an auf eine hohe Akzeptanz. Eine halbtägige Schulung für die neue Anwendung konzentrierte sich fast ausschließlich auf die Ziele und Möglichkeiten der mobilen Anbindung. MOBILEmanager wird beim Einschalten der tragbaren Computer automatisch gestartet und wartet im Hintergrund darauf, dass Daten aus der Zentrale angefordert werden. Der Kundenberater konzentriert sich beim Kunden auf seine Hauptaufgabe.