

# Zukunftssicher mit optimierter Bestandsführung

**Police mit Mehrwert.** Seit der offiziellen Gründung 2001 hat sich die K&M Gruppe zu einem starken Partner in der Assekuranz entwickelt. Im Zuge der Harmonisierung des Versicherungsrechts in der Europäischen Union (damals EG) Mitte der 90er Jahre machte sich das Unternehmen mit innovativen Produkten einen Namen. Mit der Hilfe von TIA will der Dienstleister nun seine Innovationsführerschaft weiter ausbauen.



Mit dem TIA Product Center will das Unternehmen die Entwicklung sowie die Bereitstellung neuer Versicherungsprodukte beschleunigen

Bildquelle: TIA

Die Geburtsstunde der Konzept und Marketing Gruppe (K&M) schlug Mitte der 90er Jahre. Als das unterschiedliche Versicherungsrecht innerhalb der Europäischen Union (damals EG) harmonisiert wurde, lockerte sich in Deutschland die Hoheit der Versicherer über den Markt: Erstmals durften Unternehmen außerhalb der Versicherungsbranche als Assekuradeure, also im Auftrag bzw. in Vollmacht der Versicherungskonzerne agieren. Im Zuge dessen gründeten erfahrene Versicherungsmakler die K&M. Ihr Ziel: Die Entwicklung innovativer Produkte, die besser auf die Bedürfnisse der Versicherten zugeschnitten sind sowie eine serviceorientierte Abwicklung der Versicherungsverträge und Schäden. So ist z.B. „allsafe casa“ heute eines der Produkthighlights – ein speziell an Eigenheimbesitzer gerichtetes Angebot, das die bis dato voneinander getrennten Gebäude- und Hausratversicherungen in eine einzige Police zusammenführt. Auf diese Weise „erspart“ man dem Versicherten eine unnötige Dopplung von Leistungen. Ähnlich inno-

vativ agierte man im Bereich Maklerwesen. K&M war das erste Unternehmen seiner Art, welches eine frei wählbare Courtage einführte. Da diese in das Angebot einfließt, bestimmt der Makler letztlich den Preis und seinen Umsatz selbst.

Heute gehört die Konzept und Marketing Gruppe zu den führenden Dienstleistern im Versicherungsbereich und ist seit ihrer offiziellen Gründung 2001 kontinuierlich gewachsen. K&M entwickelt ausschließlich eigene Produkte im Bereich private Sach-, Haftpflicht- und Unfallversicherung (SHU) und vertreibt diese über freie Versicherungsmakler. Dabei kooperiert das Unternehmen mit Versicherungskonzernen wie Zurich, Gothaer und Volkswahlbund. Mehr noch: K&M agiert, falls gewünscht, bei Bedarf als Outsourcingdienstleister für das komplette Versicherungsmanagement – von der Antragsprüfung über die Policierung bis zum Inkasso und Mahnwesen. Darin eingeschlossen: die Schadensregulierung – eine Dienstleistung, die nur wenige Unternehmen dieser

Art in Deutschland anbieten. Kurz: Rund 180.000 aktive Risiken verwaltet K&M heute. Tendenz steigend.

## Ein System für alle

Seit jeher gehörte es zum Credo von K&M, die notwendigen Anwendungen (u.a. Tarifierungssoftware, Web- und Maklerportal, Dokumentenmanagement, CRM sowie die gesamte Bestandsführung) selbst zu entwickeln. Doch angesichts dieser vielen Softwareprodukte und der mittlerweile über 15 Jahre alten Bestandsführung stieß man im Laufe der Zeit an seine Grenzen. Fakt ist: Die Pflege und Wartung der IT wird immer aufwändiger. Verschärft wird die Situation durch die zunehmenden gesetzlichen Auflagen und regulatorischen Anforderungen. Infolgedessen entschied sich das Unternehmen, eine Standardsoftware einzuführen, welche die bisherige Bestandsführung und einige weitere Systeme ablösen wird. Die Alternative, eine solche Lösung extern entwickeln zu lassen, wurde schnell verworfen: zu viele Risiken, zu wenig Effizienz –

schließlich hätten Abstimmung und Nachbesserung in der Programmierung die mögliche Kostenersparnis gegenüber der Standardsoftware wieder zunichte gemacht.

Letztlich entschied man sich für eine integrierte Lösung von TIA, einem der erfahrensten Anbieter von Anwendungen für Schaden-, Unfall- und Komposit-Versicherungen. Mario Brehme, Geschäftsführer von K&M: „Der große Vorteil der TIA-Software besteht darin, dass man viele Prozesse leicht anpassen kann und nicht aufwändig programmieren muss. Die intuitive Web-Oberfläche erleichtert das Tagesgeschäft ungemein. Und natürlich die Vertrags- und Schadenverwaltung in einem System und nicht in getrennten Anwendungen, wie oft am Markt zu finden. Weitere überragende Vorteile ergeben sich bei der Produktimplementierung – es wird viel mehr konfiguriert statt programmiert“, so Mario Brehme: Lösungen, die auch für IT-Laien leicht verständlich sind. „Die Vielzahl der Referenzen von TIA sowie der breite Funktionsumfang der Software haben uns ebenfalls beeindruckt“, nennt Mario Brehme weitere Gründe für die Entscheidung.

### **Korrespondenz wird automatisiert und zentralisiert**

Die ersten Gespräche für das Projekt begannen Mitte 2012. Gemeinsam mit TIA entwickelte man innerhalb weniger Wochen einen „Prototypen“, der viele Abläufe bereits abdeckte. Auch bestimmte Spezifikationen, wie die Eigenheimversicherung, wurden dabei schon berücksichtigt. Im September desselben Jahres konnte man diesen „Prototypen“ dem Management präsentieren, im Zuge dessen auch eine ausführliche SWOT- und Risikoanalyse durchgeführt wurde. Am

Ende stand eine etwa 500 Seiten umfassende Dokumentation zu Nutzen und Vorgehensweise der Einführung. Jeder Fachbereich legte dar, was er innerhalb der Bestandsführung genau an Prozessen benötigte.

Am Jahresende 2012 fiel die Entscheidung für das Projekt. Mario Brehme erinnert sich: „Das Engagement der TIA-Mitarbeiter, bis hin zum Topmanagement, stärkte erheblich das Vertrauen in den Anbieter.“ Daran änderten auch nichts die zusätzlichen Aufwendungen, die sich im Verlauf des Projektes als notwendig erwiesen, um die Prozesse noch besser an das Unternehmen anzupassen.

Hintergrund war, dass die Dokumentenerstellung in der TIA-Software nur bedingt berücksichtigt ist. Daher entschied sich K&M, außerdem Funktionen von DOPiX, einer vom Stuttgarter Anbieter icon entwickelten Kundenkorrespondenzlösung, einzubinden. „Die Integration von TIA und icon versetzt uns in die Lage, aus der elektronischen Kundenakte heraus direkt den Schriftverkehr mit dem Versicherten anzustoßen. Dies erspart uns viele manuelle Tätigkeiten und automatisiert die Korrespondenz erheblich“, erläutert Mario Brehme. „Überhaupt hat man damit eine einheitliche Sicht auf alle zu einem Kunden zugehörigen Dokumente“, so der Geschäftsführer weiter, „die Historie eines Vorgangs lässt sich damit besser nachvollziehen als im bisherigen System.“ Sukzessive wird die neue Lösung nun produktiv gesetzt: Ab November zunächst im Bereich Haftpflicht für Tierhalter (Pferde, Hunde), wobei Alt- und Neusystem für sechs bis acht Wochen noch parallel laufen. Zum Jahreswechsel 2014/2015 folgen die übrigen Bereiche. Rund die Hälfte der Mitarbeiter von K&M werden dann mit der TIA-Applikation etwa 140.000 aktive Verträge verwalten. Policen werden sich dann vollautomatisch



**Mario Brehme**, Geschäftsführer der Konzept und Marketing Gruppe (K&M): „Der große Vorteil der TIA-Software besteht darin, dass man Produkte und viele Prozesse leicht konfigurieren kann und nicht aufwändig programmieren muss. Die intuitive Web-Oberfläche erleichtert das Tagesgeschäft ungemein.“

und auch online erstellen lassen, was vor allem die Arbeit der Makler vereinfacht. Gerade hier sieht Mario Brehme einen entscheidenden Mehrwert, mit dem sich ein Wettbewerbsvorsprung erzielen lasse. Außerdem: Dank der Web-Fähigkeit des neuen Systems können Auditierungen künftig auch Remote durchgeführt werden. Den größten Nutzen sehen Mario Brehme und seine Mitarbeiter jedoch in der Flexibilität bei der Entwicklung eigener Konzepte. „Ideen aus unserem Produktmanagement können künftig rascher umgesetzt werden. Die Entwicklung neuer Versicherungsprodukte kann jetzt in einem Bruchteil der seither benötigten Zeit durchgeführt werden.“ ■

**Autor:** Jochen Maier, Geschäftsführer summ-it

**„Mit einer einheitlichen Sicht auf alle zu einem Kunden zugehörigen Dokumente lässt sich die Historie eines Vorgangs besser nachvollziehen als im bisherigen System.“**

Mario Brehme, Geschäftsführer der Konzept und Marketing Gruppe (K&M)