



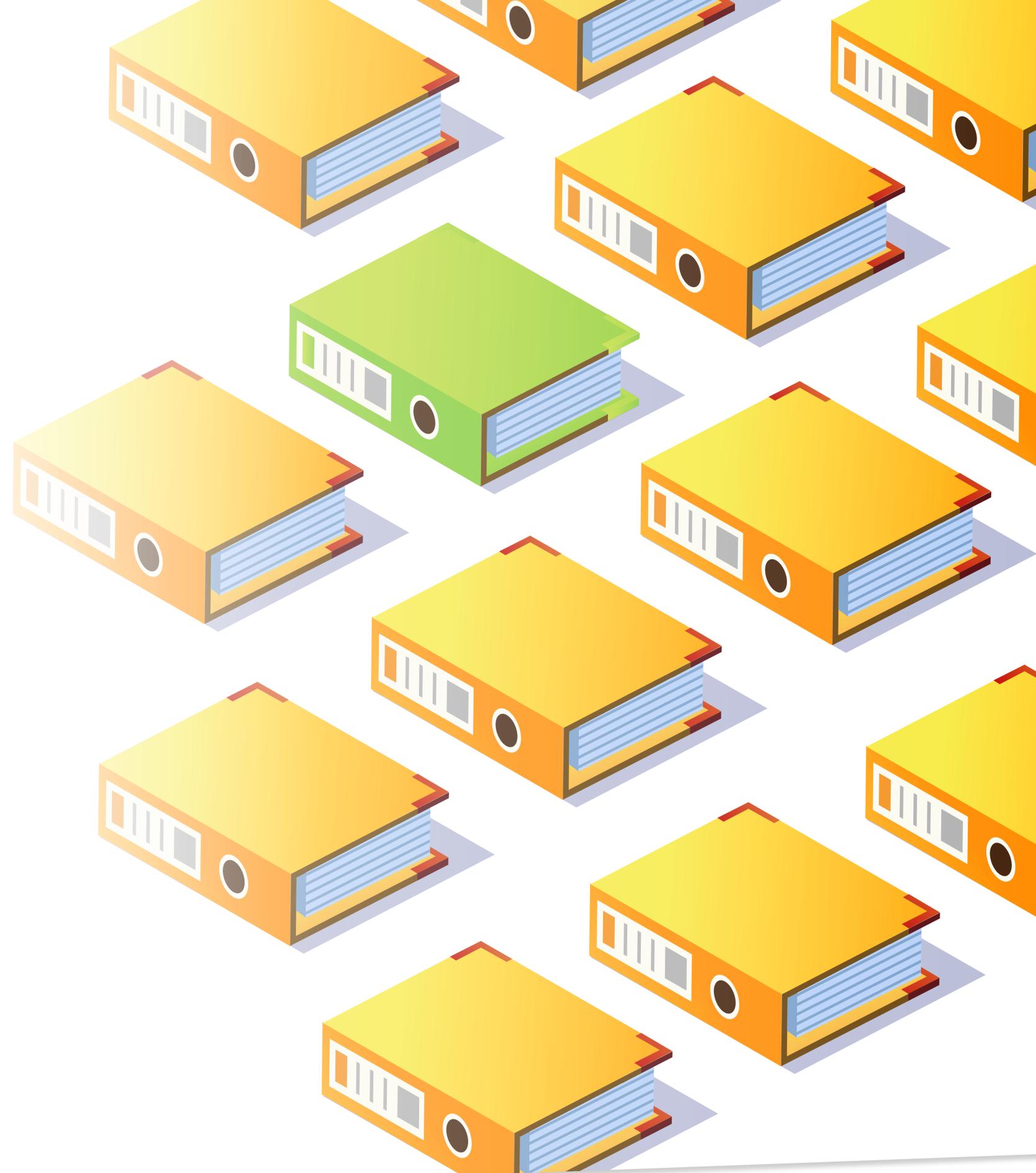
# ALLES KLAR IM PORTFOLIO?

Kontrolle behalten und Risiken minimieren



## Warum dieses E-BOOK?

Wie gut kennen Sie Ihre Kunden? Verfügen Sie tatsächlich über alle relevanten Informationen, um zu beurteilen, ob ein Kunde in Ihr Portfolio passt? Ein gesundes Portfolio braucht Kontrollmechanismen. Effiziente Strategien, um Risiken zu prüfen und zu bewerten – möglichst automatisiert, in Echtzeit und immer von einem zentralen Ort aus, der alle Daten bündelt und zur Verfügung stellt. Warum das so ist und wie wir Ihnen zu einem wertoptimierten Portfolio verhelfen, lesen Sie in diesem E-Book.



# Kundenerwartungen und Marktentwicklungen

Die digitale Transformation in allen Bereichen unseres Lebens stellt auch die Versicherungsbranche vor neue Herausforderungen. Kunden, vertraut mit plattformbetriebenen Unternehmen wie Amazon oder Netflix, die schnelle und einfache digitale Erlebnisse bieten, erwarten zunehmend auch von den Versicherern ein umfassendes digitales Angebot zur Abwicklung von Prozessen – direkte, schnelle, mobile Kommunikation auf Grundlage modernster Technologie.

Das klassische Agenturgeschäft bleibt zwar bestehen, rückt aber stärker in den Hintergrund und konzentriert sich auf beratungsintensive Fälle. COVID-19 hat die Dringlichkeit des Themas noch einmal verschärft und eventuelle Schwächen schonungslos offengelegt. Viele Betriebsmodelle sind bereits auf einem guten Weg, aber es gibt auch Prozesse, die nicht durchgängig digitalisiert sind. Hier sind Nachbesserungen dringend nötig.

Darüber hinaus sehen sich Versicherer mit Themen wie Regulierungsdruck und Marktkonsolidierung konfrontiert.



Wie kann man sich gegenüber den Marktbegleitern abgrenzen, agiler in der Produktentwicklung werden und das Kundenerlebnis verbessern? **Durch die verstärkte Investition in technische Lösungen lässt sich der Komfort für den Kunden erhöhen.** Gleichzeitig eröffnen sich dem Versicherer neue Lösungen, um sich vor unliebsamen Risiken zu schützen und das Kunden-Portfolio zu optimieren.

# Traditionelle Modelle im Wandel

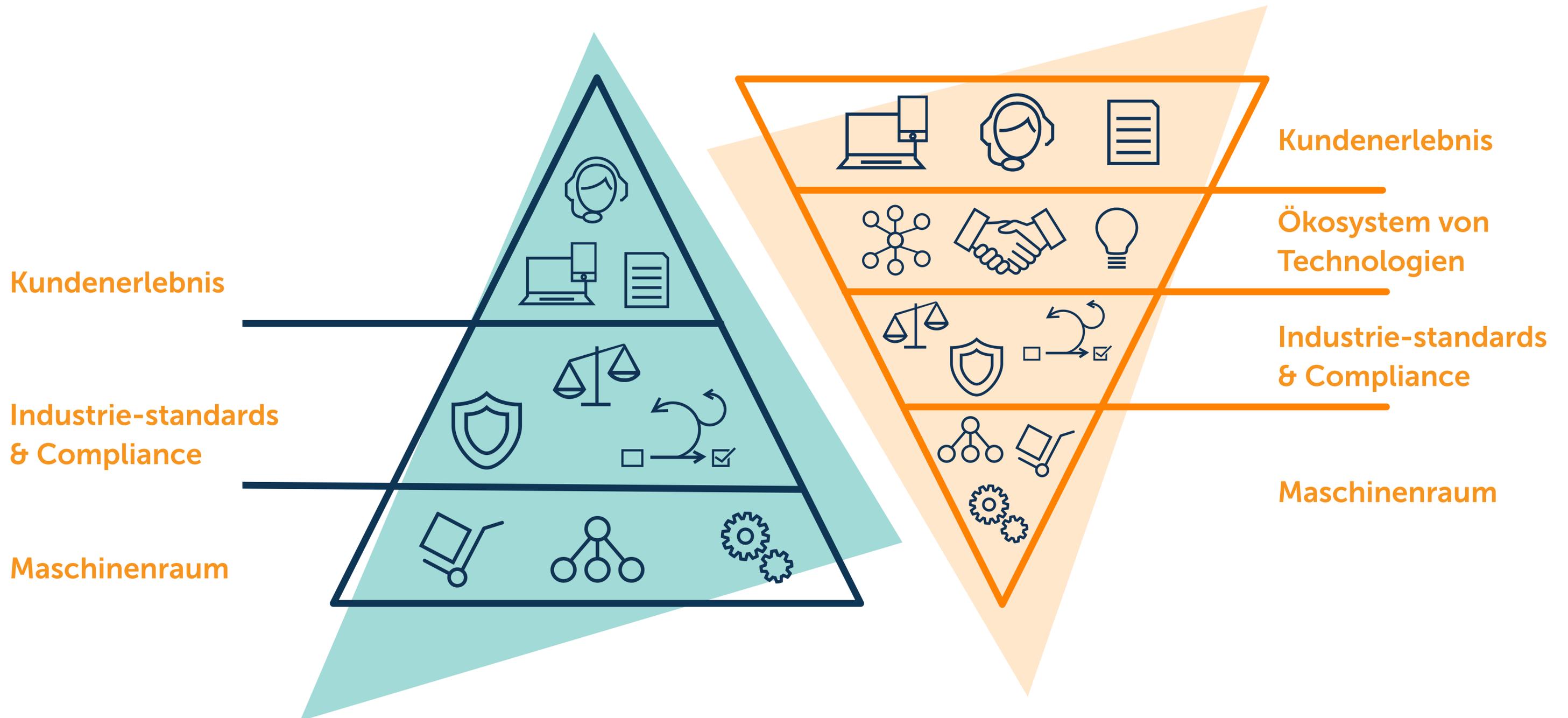
Das klassische Modell der Versicherungswirtschaft ist die Übernahme von Risiken gegen Entgelt. Der Maschinenraum ist im übertragenen Sinne die Basis zur Erstellung, Verwaltung und Abwicklung von Versicherungsleistungen. Dazu gehören beispielsweise IT-Services, IT-Entwicklung und IT-Administration. Das Problem ist: Dieser Maschinenraum bindet innerhalb einer Versicherung hohe Ressourcen. Ressourcen, die zur Verbesserung des Kundenerlebnisses fehlen.

Die Lösung? Das Modell wird auf den Kopf gestellt. Outsourcing ist hierbei das Zauberwort und zwar im positiven Sinne. IT-Services zur Schaffung der digitalen Geschäftsplattform werden auf spezialisierte Dienstleister wie Keylane und FRISS übertragen. Wir implementieren darüber hinaus die Schnittstellen zu Ökosystemen wie [ControlExpert](#), [HIS](#), [Boniversum](#), [Infoscore](#) und viele andere. Das schafft Ihnen, als Versicherungsunternehmen, mehr Freiraum und die Möglichkeit, sich wieder ganz auf das Kundenerlebnis im Antragsprozess, Bestandsverwaltungsprozess und Schadenprozess zu konzentrieren.



# Drehen Sie das Dreieck

Mit einem **standardisierten Ansatz, SaaS** und hoher **Skalierbarkeit** entlasten wir Versicherer damit diese **ihren Kunden überragende Erlebnisse anbieten können**.



# Daten, Daten, Daten

Wenn Daten unzureichend oder nicht verfügbar sind, macht der digitale Weg in gewisser Weise blind. Der Versicherer muss sich fragen:



Die Antworten auf diese Fragen haben einen massiven Einfluss auf die Wertoptimierung des Portfolios. Aber wie gelingt es, Informationen so zu bündeln, dass der Kunde ein Gesicht bekommt?

- Mit wem mache ich überhaupt Geschäfte? Wer ist mein Kunde?
- Darf ich mit dieser Person, diesem Unternehmen überhaupt Geschäfte machen? Muss ich Maßnahmen beachten, gibt es Sanktionslisten?
- Möchte ich mit der Person, dem Unternehmen überhaupt Geschäfte machen? Passt sie in mein Portfolio.

# Datenquellen und Datenkanäle zentralisieren

Tatsache ist: Es gibt Versicherungsunternehmen, die keine Kontrolle über ihr Portfolio und über ihre Wachstumsstrategie haben. Wenn Kundengewinnung und Gewinnmaximierung an oberster Stelle stehen, wird jeder Antrag angenommen. Prüfungen erfolgen oftmals an unterschiedlichen Stellen, Datenquellen werden unterschiedlich genutzt – wenn überhaupt, denn der Zeit-, Personal- und Kostenaufwand ist enorm.

Um aber eine tatsächliche Bewertung vornehmen zu können, müssen Datenquellen und Datenkanäle an einem zentralen Ort zusammengeführt werden. Nur durch eine Vereinheitlichung des Prüfungsprozesses entsteht Transparenz: Mit wem mache ich Geschäfte, was sind das für Objekte, wer oder was steckt dahinter?

Hier, wo alle Kanäle und Daten zusammenlaufen, wird festgelegt, welche Risikobereitschaft das Versicherungsunternehmen zugrunde legt und wie das Portfolio im Hinblick darauf optimiert werden kann.



# Das Portfolio optimieren

Unternehmen, Personen, Gegenstände – alles kann geprüft werden. Aber was genau? Gibt es schon Marker, die auf frühere betrügerische Fakten hinweisen? Gibt es Hinweise auf Unstimmigkeiten im Vertragssystem, gibt es Hinweise zur Zahlungsmoral, stellt die Kombination von Versicherungsnehmer und dem zu versichernden Objekt bereits ein Risiko dar?

Ein Beispiel: Junger Mann und schnelles Auto? Das muss nicht, aber es kann ein Risiko bedeuten und sollte genauer geprüft werden. Wie sieht es hier mit der Kaskodeckung aus? Will ich diese Person tatsächlich in mein Portfolio aufnehmen und wenn ja, in welchem Rahmen will ich das Risiko zeichnen?

Ziel ist es, das Portfolio zu bereinigen, um die Anzahl betrügerischer Antragsteller, Hochrisikokunden oder säumiger Zahler zu reduzieren. Vorsicht dabei vor dem sogenannten Drehtür-Modell: Verträge, die über die persönliche Agenturschiene nicht angenommen wurden, dürfen nicht über den Online-Antrag oder andere Eingangskanäle ins Portfolio gelangen.

Natürlich hat ein wertoptimiertes Portfolio auch immer Auswirkungen auf die Combined Ratio. Eine Senkung der Schadenkostenquote um einen Prozentpunkt ist durchaus realistisch, wenn es zu vermeiden gelingt, dass betrügerisches Potenzial in das Portfolio gelangt.

Parallel dazu lassen sich Bearbeitungskosten, entstehend durch Multikanalbearbeitung und Multikanalprüfungen, reduzieren. Das schafft Freiraum für die Konzentration aufs Wesentliche!



# Hohe Effizienz durch automatisierte Echtzeitprüfung

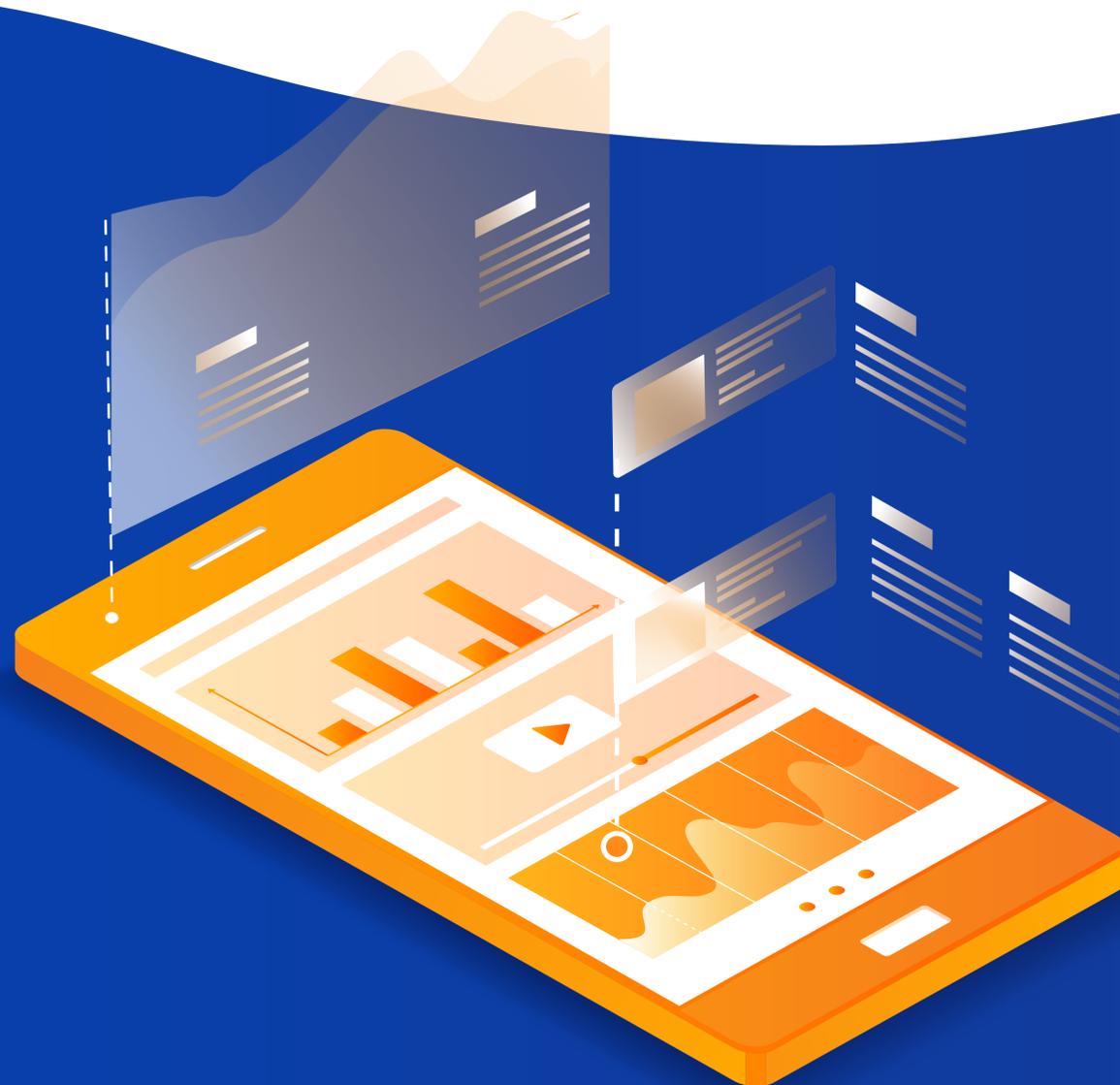
Wie schaffen wir diese Effizienzsteigerung? Wir optimieren Prozesse, indem wir interne und externe Datenquellen kombinieren und Anträge einer automatisierten Echtzeitprüfung unterziehen. Das bedeutet: Wir nutzen interne Daten aus Ihrem Schaden- und Antragsystem, gleichzeitig aber auch externe Daten wie zum Beispiel soziodemografische Daten, Hintergrundinformationen zu Unternehmungen oder Personen- und Adressvalidierungen und führen diese zusammen.



Zahlungsmoral, Bonitätsrisiken, Objekte und Art der Verwendung bei Unternehmen usw. – alles wird transparent und näher beleuchtet. Gleichzeitig haben wir Zugriff auf den HIS-Antragspool und können im Kfz-Bereich schon vor Antragschließung prüfen, ob zu dem Fahrzeug eventuell schon auffällige Schäden eingetragen sind.

Durch die Nutzung aller Datenquellen ist es möglich, einen Schnell-Antragsannahmeprozess zu implementieren – mit Vorteilen für alle Seiten. Für den Bearbeiter entfällt die manuelle Prüfung; der Kunde wiederum kann eine schnellere Bearbeitung seines Antrags erwarten – das steigert seine Zufriedenheit mit dem Versicherer.

Keine Angst, das bedeutet nicht das „Aus“ für den Underwriter, sondern lediglich eine Verlagerung seiner Aufgaben. Durch den Zeitgewinn muss er sich nicht länger mit dem Offensichtlichen beschäftigen, sondern kann sich auf Hochrisikoanträge und anspruchsvolle Herausforderungen konzentrieren.





## Security aktivieren – automatisierte Risikoprüfung mit Keylane Axon und FRISS

Keylane als Serviceplattform und FRISS als angebundener Ökosystemanbieter für Risikovalidierung sind die ideale Kombination, um Ihr Portfolio gesund und wertoptimiert aufzustellen.



# ÜBER FRISS

FRISS konzentriert sich zu 100 % auf die automatisierte Betrugs- und Risikoerkennung für Komposit-Versicherer weltweit. Die KI-basierten Erkennungslösungen für Underwriting, Schadenbearbeitung und Betrugserkennung helfen über 175 Versicherern dabei, ihr Geschäft auszubauen. FRISS erkennt Betrug, mindert Risiken und unterstützt die digitale Transformation.

Die Implementierung erfolgt innerhalb von vier Monaten und Versicherer erzielen bis zum Zehnfachen des ROI und eine Steigerung um 80 Prozent bei der Schnellschaden-Bearbeitung von Versicherungsanträgen und Schadenfällen. Mit FRISS Lösungen senken Sie Ihre Verlustquoten, verwirklichen ein profitables Portfoliowachstum und verbessern die Kundenzufriedenheit.



© 2021

# ÜBER Keylane

Keylane ist ein führender europäischer Anbieter von flexibler Standardsoftware und SaaS für Versicherungsunternehmen. Mit hochmoderner Software, umfangreichen IT-Know-how und einem tiefen Verständnis für die Industrie möchte Keylane die Versicherungs- und Rentenbranche zur Transformation befähigen. Über 270 Kunden in den Benelux-Ländern, Skandinavien und der DACH-Region führen ihre Geschäfte über Keylanes Software-Plattformen.



© 2021