

## Maßgeschneiderte Versicherungsbedingungen: Versicherungsmakler beschleunigt Zusammenstellung

### BestPractice-IT Extract

**SÜDVERS GMBH**  
Assekuranzmakler  
Dienstleister  
220 Mitarbeiter

**Ausgangssituation:**  
Aufwendige Zusammenstellung von Versicherungsbedingungen

**Lösung:**  
Selbst entwickelte datenbankgestützte Lösung

**Nutzen:**  
Erhöhte Transparenz für Kunden, deutlich beschleunigte Abläufe

**Kategorien:**  
Organisation, Finanzen, Produktion, Kunden



So mancher private Versicherungsnehmer hat schon über die umfangreichen Vertragsbedingungen gestöhnt, die vor der Unterzeichnung zu studieren sind. Noch voluminöser ist der Anhang allerding bei Unternehmenskunden. Viel Aufwand bedeuten Anhänge auch für Versicherer und Makler, die wie die SÜDVERS GMBH Assekuranzmakler in Au bei Freiberg Wert darauf legen, ihren Kunden maßgeschneiderte Produkte anzubieten – der Aufwand bei der Zusammenstellung der Vertragsbedingungen ist beachtlich. Mit einer selbst entwickelten Lösung hat das 220-Mitarbeiter-Unternehmen diesen Prozess erheblich beschleunigt.

Die SÜDVERS GMBH Assekuranzmakler betreut vorwiegend industrielle und gewerbliche Kunden aus den Bereichen Industrie, Handel und Großgewerbe sowie Banken, für die individuell abgestimmte Konzepte erarbeitet werden. Der Schwerpunkt liegt auf Sachversicherungen. Darüber hinaus entwickelt SÜDVERS in Abstimmung mit den Versicherungsunternehmen eigene Versicherungsprodukte. Das Unternehmen zählt zu den zehn führenden Versicherungsmaklern Deutschlands.

### Vertragsbedingungen manuell zusammengestellt

Für die Versicherung industrieller und gewerblicher Risiken werden maßkonfektionierte Bedingungswerke benötigt. „Die Vertragsbedingungen sind dem einzelnen Kunden jeweils individuell an-

Dieses datenbankgestützte System hat die Transparenz für den Kunden enorm erhöht.

„*zupassen*“, erläutert Rolf Störr, IT-Leiter bei der SÜDVERS GMBH Assekuranzmakler. Hierfür sind umfangreiche, zwischen 40-80 Seiten umfassende Dokumente zu produzieren. Diese sogenannten Versicherungsscheine enthalten sowohl eine exakte Beschreibung der versicherten Risiken als auch die landläufig als „Kleingedrucktes“ bezeichneten Bedingungen.

Die Detailbeschreibung von Risiko und Versicherungsumfang muss in den Bestandsführungssystemen hinterlegt, in das Dokument gewandelt sowie mit dem Versicherer abgestimmt werden und dient als Grundlage für die Rechnungsstellung.

„*Wir hatte zuvor lediglich ein für Versicherungen entwickeltes ERP-System, in dem Verträge, Kundendaten und Versicherer enthalten waren*“, sagt Rolf Störr. Die Zusammenstellung der Vertragsbedingungen erfolgte jedoch manuell, war langsam und fehleranfällig. Hinzu kam, dass laut einer EU-Vorgabe jedes Beratungsgespräch genauestens dokumentiert werden muss. Im Gespräch müssen Unternehmenskunden bis zu 1.500 Fragen beantworten. „*Das musste optimiert werden.*“

### Prozesse beschleunigt

Versicherungsfachleute aus dem Hause SÜDVERS, GHUM Harald Massa und die SÜDVERS-IT haben gemeinsam eine webbasierte Lösung entwickelt – seit Herbst 2009 im Einsatz –, mit deren Hilfe die Vertragsbedingungen „quasi auf Knopfdruck“ zusammengestellt werden können. „*Die Daten für die gesamten Prozessschritte werden nur einmal erfasst, und aufgrund einer einmal eingerichteten Layoutvorlage können Dokumente auf Basis dieser Daten schnell erstellt werden*“, erläutert Rolf Störr. Wofür früher Wochen benötigt wur-

den, braucht ein Sachbearbeiter heute nur noch wenige Stunden.

„*Dieses datenbankgestützte System hat zudem die Transparenz für den Kunden enorm erhöht*“, sagt Rolf Störr. Zudem ist es für SÜDVERS nun einfacher, eigene Versicherungsprodukte zu entwickeln und selbst zu dokumentieren.

Während in der Vergangenheit Formate der jeweiligen Versicherungsgesellschaften übernommen wurden, ermöglicht die neue Lösung darüber hinaus ein einheitliches, an die Corporate Identity von SÜDVERS angepasstes Layout der Dokumente. „*Wir haben die uns gesetzten Ziele vollständig erreicht*“, resümiert Störr. (ct)



**Rolf Störr, Leiter IT, SÜDVERS GMBH Assekuranzmakler:**

„*Die Rationalisierung von Arbeitsabläufen durch den Einsatz intelligenter Software entlastet unsere Mitarbeiter und gibt ihnen die Freiheit, sich um die Bedürfnisse unserer Kunden zu kümmern.*“

**SÜDVERS  
GRUPPE**

## BestPractice-IT Service

### IT sorgt für Geschwindigkeit im Geschäft



Welche Beschleunigungseffekte IT-Lösungen wie zum Beispiel elektronisches Kundenbeziehungsmanagement oder digitale Zusammenarbeit auch in Ihrem Unternehmen bewirken können, erläutern wir Ihnen in der BestPractice-IT Spezialausgabe 2/2009.

Jetzt kostenlos anfordern:  
[www.bestpractice-it.de](http://www.bestpractice-it.de)