

Flexible sowie kundennahe Unterstützung im digitalen Zeitalter: Der weiter optimierte elektronische Antrag der DVAG

Die Deutsche Vermögensberatung AG (DVAG) hat bereits im Juni 2016 den elektronischen Antrag eingeführt. Wie die Anwendung bis heute ausgebaut und weiter optimiert wurde, welche Überlegungen hierbei im Fokus standen und wohin die weitere Reise für den elektronischen Antrag geht, darüber berichten Ralph Demtröder, Direktor IT-Anforderungsmanagement bei der DVAG, und Stefan Wernhart, IT-Projektleiter bei der compeople AG, im Interview.

Herr Demtröder, was hat die DVAG dazu motiviert, den elektronischen Antrag sukzessive weiter zu entwickeln und zu optimieren?



Mit der Einführung des elektronischen Antrags verfolgte die Deutsche Vermögensberatung das Ziel, die administrativen Prozesse bei der Antragsstellung und dem Vertragsabschluss so einfach wie möglich zu gestalten. Dadurch sollen unsere Vermögensberater dabei unterstützt werden, sich noch stärker auf ihre Kerntätigkeit, eine individuelle, vertrauensvolle Beratung und Betreuung von „Mensch zu Mensch“ konzentrieren zu können. Hierbei war

uns wichtig, von Anfang an eine breite Akzeptanz für den elektronischen Antrag – sowohl beim Berater als auch beim Kunden – zu erzielen. Dies setzte voraus, dass sich die neue Anwendung bestmöglich und nahtlos in den beruflichen Alltag und die gewohnten Prozesse integrierte und bedeutete konkret: Auch der elektronische Antrag musste bereits zum Start die Beratung im Rahmen des bewährten DVAG-Allfinanzkonzepts unterstützen.

Daraus folgte wiederum: Die Antragstellung musste von Anfang an für nahezu alle Sparten und Produktpartner papierlos abzuwickeln sein und die Policierung beim jeweiligen Produktgeber automatisch durchführbar. Diese Anforderungen waren zum Zeitpunkt der Einführung erfüllt. Darüber hinaus bot die Anwendung eine Offline-Fähigkeit. Diese ermöglicht es, Anträge zu jeder Zeit und von jedem Ort aus, auch ohne stabile Online-Anbindung abzuwickeln. Zudem ließen sich im elektronische Antrag Angaben, ja sogar tarifrelevante Daten, unmittelbar vor der Unterschriftsleistung in Abstimmung mit und auf Wunsch des Kunden – unter Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen – ändern. Damit behielten unsere Vermögensberater die vom Einsatz des Papierantrags her gewohnte Flexibilität und profitierten gleichzeitig

von den Vorteilen der elektronischen Abwicklung.

Damit die Vermögensberater den elektronischen Antrag in ihren persönlichen Kundengesprächen und auch für komplexe Produkte wie z. B. eine Berufsunfähigkeitsversicherung nutzen, galt es weiterhin, den Einstieg möglichst einfach für sie zu gestalten: Dies erforderte, dass sich die Anwendung leicht bedienen ließ. Da eine Großzahl der Vermögensberater bereits ein eigenes Apple-Tablet nutzte, wurde der elektronische Antrag zunächst für iOS-Devices bereitgestellt. Darüber hinaus mussten auch die Prozesse gut nachvollziehbar sein. Da die Vermögensberater mit dem Papierantrag bestens vertraut waren, wurde dieser als Vorlage für den elektronischen Antrag genutzt.

Mit diesem Vorgehen erreichte die DVAG eine hohe Akzeptanz des elektronischen Antrags bei den Vermögensberatern. Diese positive Resonanz nahmen wir zum Anlass, um den elektronischen Antrag schrittweise weiter zu entwickeln und zu optimieren. Hierbei hatte und hat die DVAG auch heute im Fokus, das Potenzial, das die Anwendung für eine individuelle, moderne Kundenberatung im digitalen Zeitalter bietet, voll auszuschöpfen.

Wie gestaltet sich die Nutzungsentwicklung der Anwendung, Herr Demtröder?

Die DVAG-Vermögensberater haben bis heute die Möglichkeit, zwischen dem Papierantrag und dem elektronischen Antrag frei zu wählen. Daher sind wir sehr stolz darauf, dass wir im Zeitraum von Juni 2016 bis Dezember 2018 die Nutzungsquote sukzessive auf über 35 Prozent steigern konnten. Über 8.000 Vermögensberater setzen die Anwendung regelmäßig ein und die Tendenz ist weiterhin steigend. In Summe wurden seit dem Launch 2016 insgesamt 1,5 Millionen elektronische Anträge eingereicht.

Neben der positiven Nutzungsentwicklung ist auch die erreichte Effizienz-Steigerung bei der Antragsabwicklung als Erfolg zu werten: So wurden über zwei Drittel der seit Juni 2016 eingereichten Anträge „dunkel“ verarbeitet. Die Rückläufer aufgrund unvollständiger oder widersprüchlicher Angaben konnten stark minimiert und die Laufzeiten der Anträge dadurch deutlich verkürzt werden. Hiervon profitieren Berater und Kunden gleichermaßen.

Diese Zahlen verdeutlichen die Vorteile, die eine durchgängig elektronische Antragsabwicklung gegenüber dem Einsatz des Papierantrags bietet: So lassen sich die Anträge fehlerfrei sowie vollständig beim Produktpartner einreichen und auf Seiten des Produktpartners zugleich auch schneller verarbeiten bzw. polizieren. Unser Ziel ist es, diese vielfältigen Vorteile, die die mobile Anwendung für eine moderne Kundenberatung

bietet, noch anschaulicher gegenüber den Vermögensberatern zu vermitteln und so die Nutzungsquote stetig zu erhöhen.

Herr Wernhart, wie wurde der elektronische Antrag seit 2016 inhaltlich ausgebaut und weiter optimiert?



Seit Juni 2016 werden alle neuen Produkte, die von der DVAG gemeinsam mit ihren Produktpartnern entwickelt wurden, zur Verfügung gestellt, digitalisiert und in den elektronischen Antrag integriert. Sind für eine Antragstellung Zusatzdokumente wie z.B. Fragebögen zu Gesundheitsfragen erforderlich, können die Vermögensberater diese jederzeit auf ihrem iPad abrufen und zusammen mit dem Kunden ausfüllen. Weiterhin lassen sich auch Änderungsanträge und Investment-Serviceaufträge auf elektronischem Weg abwickeln.

Neben inhaltlichen Erweiterungen des elektronischen Antrags wurden seit dem Launch auch Prozesse weiter optimiert. So ist beispielsweise für die Einreichung von Änderungsanträgen nicht in jedem Fall mehr die Unterschrift des Kunden erforderlich. Weiterhin wurden die für eine Vertragsunterzeichnung nötigen Unterschriften um 75 Prozent minimiert und auf einem Unterschriftenblatt zusammengeführt. Hier sind neben den zu leistenden Unterschriften die Erläuterungen, die für die Antragstellung zur Kenntnis

zu nehmen sind, wie z. B. die Widerrufsbelehrung oder Datenschutzerklärung, übersichtlich und mit einer Checkbox zum Anklicken gelistet. Zu jeder einzelnen Erläuterung wird ein Link bereitgestellt. Möchte der Kunde beispielsweise wissen, was eine bestimmte Erläuterung im Detail beinhaltet, klickt er den jeweiligen Link an und gelangt zur entsprechenden Textstelle im Antrag.

Mit diesen Erweiterungen und Prozess-Optimierungen gestaltet sich die Antragsabwicklung noch einfacher und komfortabler für die DVAG-Vermögensberater und ihre Kunden.

Wie kann man sich den Ablauf des elektronischen Antrags heute vorstellen, Herr Wernhart?

Der Vermögensberater erstellt den Antrag im CRM-System der DVAG. Die Vorab-Informationen stellt er seinem Kunden wiederum über die DVAG-eigene Kunden-App „MeineApp“ zur Verfügung. Im nächsten Schritt überträgt der Vermögensberater die Daten zum jeweiligen Antrag aus dem CRM-System auf sein Tablet. Diese Informationen geht er im persönlichen Gespräch gemeinsam mit seinem Kunden durch und nimmt gegebenenfalls noch Änderungen vor. Abschließend unterzeichnen Kunde und Vermögensberater den Antrag auf dem Tablet. Der Kunde erhält über die DVAG-eigene Kunden-App eine Kopie des Antrags. Die Polizierung erfolgt dann nach Einreichen des Antrags bei der DVAG-Zentrale durch den Vermögensberater automatisch beim jeweiligen Produktpartner. Dieser leitet die Police direkt an den Kunden weiter.

Herr Demtröder, wohin geht die Reise für den elektronischen Antrag der DVAG?



Beim weiteren Ausbau des elektronischen Antrags verfolgt die DVAG das Ziel, die elektronische Antragsabwicklung noch smarter zu gestalten. Dies bedeutet: Die Prozesse für weniger komplexe Produkte sollen vereinfacht werden, so dass sich der administrative und organisatorische Aufwand für die Vermögensberater und ihre Kunden deutlich reduzieren lassen.

Ein Beispiel hierfür ist die Kfz-App. Sie wurde auf Anregung unseres Produktbereichs entwickelt und im September 2018 in einer ersten Version zur Verfügung gestellt. Anstoß dazu gab der Wunsch des Vertriebs, für wenig erklärungsbedürftige Produkte schnell und einfach ein Angebot erstellen zu können. Unsere neue Kfz-App unterstützt den Vermögensberater hierbei folgendermaßen: Der Vermögensberater fotografiert den Kfz-Schein seines Kunden und vervollständigt weitere, wenige Punkte. Mit diesen Daten wird automatisch die Tarifierung im Hintergrund der Anwendung angestoßen und der Vermögensberater kann seinem Kunden quasi sofort ein Angebot unterbreiten. Ist der Kunde am Angebot interessiert, erhält er künftig einen Link, über den er auf eine Microsite gelangt, wo er das Angebot annehmen kann.

Die Nutzungszahlen für die Kfz-App entwickeln sich sehr positiv. Von daher ist es durch-

aus denkbar, dass wir ähnliche Prozesse auch für weitere, wenig erklärungsbedürftige Produkte bereitstellen.

Auch Entwicklungen auf dem Hardwaremarkt eröffnen uns neue Optionen: Die Verbreitung sogenannter „Convertible“ – Laptop-Geräte, die sich auch im Tablet-Modus nutzen lassen – werden uns dabei helfen, den Prozess noch smarter zu unterstützen: So können unsere Vermögensberater künftig die Prozesse – vom ersten Kundengespräch bis zum Vertragsabschluss – ohne Medienbruch auf einem einzigen Gerät durchführen. Wir werden daher künftig den elektronischen Antrag auch für Windows-Geräte anbieten.

Herr Demtröder, was ist aus Ihrer Sicht zu beachten, damit sich der elektronische Antrag weiter im Vertrieb etabliert?

Die erreichte Nutzungsquote von 35 Prozent ist bereits ein toller Erfolg. Diese gilt es fortan noch zu steigern und die bestehenden Anwendungen und Prozesse für unsere Vermögensberater weiter zu optimieren. Hierbei setzen wir auch auf unsere anwenderzentrierte Entwicklung. Dies bedeutet: Ausgewählte Vermögensberater werden konsequent in die Entwicklung und den Ausbau des elektronischen Antrags eingebunden. Sie nehmen an regelmäßigen Video-Konferenzen teil, in denen wir den aktuellen Entwicklungsstand der Anwendung vorstellen. Die Vermögensberater geben hierzu direktes und offenes Feedback und bringen ihre Vorschläge ein. Gleichzeitig werden sie auch von ihren Berater-Kollegen als „Draht zu ihrer IT“ mit Anre-

gungen sowie Rückmeldungen zu bestehenden Features versorgt. Diese bringen sie ebenfalls in den Feedback-Prozess ein.

Auf diese Weise erhalten wir ein noch besseres Verständnis vom Nutzungsverhalten unserer Vermögensberater. Wir können ihre Anforderungen leichter und schneller umsetzen und ihnen somit eine überaus attraktive, digitale Anwendung bereitstellen, die sie gerne und begeistert einsetzen. Wertvolle Unterstützung bei diesem anwenderzentrierten Vorgehen erhält die DVAG von ihrem IT-Lösungspartner, der compeople AG, einem in der mobilen Entwicklung erfahrenen IT-Dienstleister und Experten.

Vielen Dank für das Interview!