

Mobile Systeme für Points of Sales & Service (PoSS): Chance oder Gefahr im Versicherungsvertrieb?

Die Verfügbarkeit von Systemen an jedem Ort und zu jeder Zeit kann zum Erfolgsfaktor werden, wenn Risiken und Kosten im Griff sind!

Der Siegeszug neuer Geräteklassen hat in den letzten Jahren Erstaunliches bewirkt: Getrieben durch Hardware-Innovationen und die Attraktivität ursprünglich primär privat genutzter, mobiler Systeme sieht sich die Vertriebs-IT in der Versicherungswirtschaft und bei Finanzdienstleistern vor Herausforderungen gestellt, die man nach dem Siegeszug der rel. einheitlichen Windows PC-Plattform so nicht lange mehr kannte: Konkurrierende, inkompatible technische Plattformen und Endgeräte, steigende Nutzererwartungen, Wildwuchs von Anwendungen, hohe Anfälligkeit für Sicherheitsrisiken und keine Marktberreinigung in Sicht! Andererseits werden überall neue Nutzungsszenarien geboren, die erhebliches Potential bei der Optimierung und Vereinfachung von Vertriebsprozessen mit sich bringen. Wie sollte die Unternehmens-IT mit Chancen und Risiken umgehen?



Herausforderungen und Risiken

Neue Umfragen zeigen eindeutige Trends, die bereits jetzt unumkehrbar sein dürften und die weitreichende Folgen haben:

- Bring Your Own Device (BYOD) - Zwei Drittel aller Mitarbeiter nutzen private mobile Geräte für den Zugriff auf Unternehmensdaten und begründen das überwiegend mit modernerer und leichter Handhabung. Bisher verbietet auch nur jedes fünfte Unternehmen ausdrücklich die Benutzung privater Geräte für berufliche Zwecke.
- Multi Device Management (MDM) - Die Hardware im Vertrieb wird vielfältiger: Statt (wohlmöglich einheitlicher) Notebooks müssen zusätzlich Smartphones und Tablets mit in der Regel unterschiedlichen Betriebssystemen und Betriebsplattformen unterstützt werden.
- IT-Customerization - Durch den Umgang mit Apps (kleine, kostengünstige oder kostenlose Anwendungen, die sich auf eine definierte Aufgabe konzentrieren) steigen die Erwartungen an die schnelle und unkomplizierte Nutzung auch von Unternehmensanwendungen.
- Mobiles Sicherheitsmanagement - Die Offenheit vieler mobiler Betriebssysteme ist anfällig für das Ausspähen von Daten durch Schadsoftware, aber auch durch autorisierte Anwendungen. Bereits der Verlust oder Diebstahl eines auch betrieblich genutzten Smartphones kann einem Angreifer den Zugang zu den Unternehmenssystemen mit geringem Aufwand ermöglichen.



Evolutionäre Ideen für Ihre Software

BISS

Mobilisierung und Integration ...

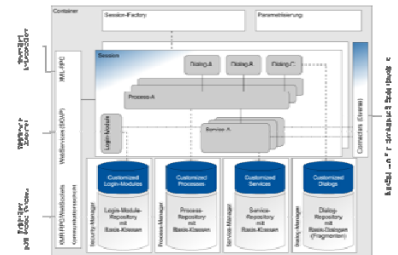
Doch diesen Herausforderungen stehen eine Reihe attraktiver Möglichkeiten der Optimierung von Vertriebsprozessen gegenüber, sonst wäre der Siegeszug mobiler Systeme kaum denkbar. Es gibt bereits eine Reihe interessanter Anwendungsszenarien, doch stehen wir hier noch am Anfang einer Entwicklung, die viel Innovationspotential in sich birgt. Hier einige aktuelle Beispiele:

- Im Innendienst erfasste Termine (z.B. im Rahmen eines telefonischen Kundenkontakts) werden dem Außendienstmitarbeiter unmittelbar in seinen mobilen Terminkalender eingetragen mit optionaler Push-Benachrichtigung.
- Der Vermittler kann von unterwegs jederzeit auf wichtige Daten des Kunden wie z.B. Verträge, Dokumente, Stand der Schadenbearbeitung oder Angebote zugreifen.
- Der Vermittler kann Bilder live zum Innendienst übertragen und so z.B. unmittelbaren Feedback zu Schäden oder dem Wert der zu versichernden Objekte erfahren. Schadenbilder können digital aufgenommen, einem Vorgang/Kunden zugeordnet und sofort an den Innendienst übertragen werden.
- Multimediale Beratung beginnt auf dem Tablet und wird später bis zum elektronischen Antrag nahtlos auf dem PC/Laptop und wieder auf dem Tablet fortgesetzt.

... und vollkommen neue Vertriebszenarien

Die mobile Verfügbarkeit sinnvoller, bekannter Funktionen auf dem Smartphone und die nahtlose Integration in die IT-Landschaft am PoSS sind erst der Anfang der mobilen Möglichkeiten. Tablet-Rechner bieten durch ihre einfache Handhabung enormes Potential als Beratungsinstrument im Verkaufsgespräch. Die Integration attraktiver multimedialer Inhalte bis hin zu haptischen Elementen gibt dem Verkaufsgespräch für Kunde und Vermittler eine neue Erlebnisqualität, die zu einem echten Wettbewerbsvorteil werden kann. Erste Schritte in dieser Anwendungslandschaft zeigen bereits beeindruckendes Potential.

Allerdings gilt es hier, die Fehler der Vergangenheit zu vermeiden und die mobilen Systeme nicht als Insellösung zur Kundenberatung zu positionieren. Integration mit bisherigen Lösungen und Geräten sind hier das Stichwort, sonst ist ein Scheitern wegen zu geringer Attraktivität von „Zweitsystemen“ (mit Doppeleingaben etc.) am Point of Sale vorprogrammiert!



Grundsätze einer optimalen Mobile-Strategie

Es lässt sich festhalten, dass eine erfolgreiche Mobile-IT-Strategie im Versicherungsvertrieb eine Reihe von Eckpunkten berücksichtigen sollte:

- Die Definition des optimalen Anwendungsdesigns entsprechend der Gerätklasse.
- Die Integration der mobilen Applikationen in die bestehende Vertriebs-IT (wie Agentursysteme, Service-Systeme und Mitarbeiterportale) um Redundanzen zu vermeiden.

- Die optimale Nutzung aller Möglichkeiten setzt in der Regel eine native App voraus, um den Zugriff auf die Gerätere Ressourcen (Kamera, ortsbezogene Informationen, Navigations- und Kartendienste etc.) mit nativem „Look&Feel“ zur ermöglichen.
- Ein Entwicklungsframework, das es erlaubt, für verschiedene Hard- und Softwareplattformen so wenig wie möglich neu entwickeln zu müssen.
- Ein (implementiertes) Sicherheitskonzept, das einerseits dem Nutzer einen authentifizierten und autorisierten, mobilen Zugang zu den Unternehmensdaten ermöglicht, ohne ihn in den weiteren Möglichkeiten seines Geräts einzuschränken und das andererseits dem Unternehmen den Schutz der und die volle Kontrolle über die Daten auf dem mobilen Gerät bietet.

Das B-Wise XA MobileSystem

BISS bietet den Unternehmen bzw. ihren Anwendern eine mobile Lösung für den Vermittler bzw. leitende Vertriebsmitarbeiter, die sich einerseits eigenständig nutzen lässt, andererseits optimal in bestehende IT-Landschaften und Systeme integriert sowie beliebig ausgebaut werden kann.

Die wesentlichen Vorteile sind dabei:

- Keinerlei Aufwände beim Unternehmen bzw. beim Nutzer; die App kann vom jeweiligen AppStore heruntergeladen werden, die Server-Komponenten werden optional durch BISS gehostet
- Maximale Sicherheit durch zahlreiche Maßnahmen und technische Eigenschaften sowohl der App als auch des Gesamtsystems
- Alle wichtigen Funktionen für den mobilen Betrieb sind bereits integriert; das System kann zudem durch das modulare Konzept beliebig ausgebaut und individualisiert werden
- Die Funktionalität der App wird durch die Berechtigungen des Nutzers gesteuert und damit optimal auf seine Bedürfnisse ausgerichtet
- Eine kombinierte online/offline Nutzung ermöglicht jederzeitigen Zugriff auf wichtige Funktionen, ohne die Sicherheit zu beeinträchtigen
- Einfache Bedienbarkeit durch Einhaltung der Look&Feel-Prinzipien des jeweiligen Endgeräts, die Konzentration auf das Wesentliche sowie Unterstützung des Nutzers bei den Eingaben
- Umfangreiche Integrationsmöglichkeiten in bestehende IT-Strukturen durch zahlreiche Schnittstellen und Konnektoren (z.B. Einbindung in ein unternehmensweites Identity Management, Anbindung an bestehende SSO-Initiativen, Anbindung an vorhandene Kalender- oder Mail-Lösungen, Integration in Vertriebslösungen und vieles mehr)
- Kombinierbar mit klassischen IT-Lösungen zu einem umfassenden mobilen Vertriebssystem mit zahlreichen Mehrwerten

Das B-Wise XA MobileSystem kann prinzipiell beliebig erweitert werden, so dass unternehmensindividuelle Lösungen implementiert werden können. Dadurch können auch sehr spezielle Vertriebsprozesse unterstützt bzw. das System optimal in bestehende IT-Infrastrukturen integriert werden.



Evolutionäre Ideen für Ihre Software

Leseempfehlung

White Paper „B-Wise XA MobileSystem - Mobile Businessapplikationen im Außendienst“: Wenn Sie das Thema vertiefen möchten, empfehlen wir Ihnen unser White Paper, das Sie auf unserer Website finden.

Über BISS

Die BISS GmbH entwickelt seit über 20 Jahren – auf der Basis des multifunktionalen, fachspezifischen Software-Frameworks B-Wise – umfangreiche maßgeschneiderte Lösungen für die Points of Sales and Service von Versicherungsunternehmen und Finanzdienstleistern. Als Branchenspezialist bietet BISS einerseits die Sicherheit einer in der Praxis bewährten Software-Plattform, andererseits die Möglichkeit, Funktionen und Geschäftsprozesse sowie wichtige technische Eigenschaften wie Schnittstellen exakt auf die individuellen Anforderungen der Anwender bzw. der Unternehmens-IT abzustimmen.

Zum Leistungsspektrum gehören neben der Analyse und Beratung die Implementierung und Systemintegration sowie die Pflege und der Betrieb der fertigen Systeme. Dabei werden alle fachlichen (Ausschließlichkeit, Makler, Kooperationspartner, Internet) wie auch technischen (PCs, Tablets und Smartphones) Kanäle optimal unterstützt.

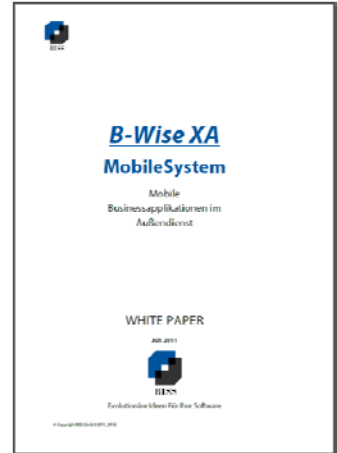
BISS-Lösungen sind wie wenige andere dazu geeignet, die Produktivität und Effektivität von Geschäftsprozessen im Vertrieb und Kundenmanagement von Versicherungen und Finanzdienstleistern zu steigern. Neutrale Instanzen wie VersicherungsMagazin, Charta-Qualitätsbarometer, Service-Rating, YouGov-Psychonomics haben die Qualität der BISS-Systeme durch Befragungen, Untersuchungen und Juryentscheidungen immer wieder bestätigt.

BISS Gesellschaft für Büroinformationssysteme mbH

Marie-Curie-Straße 4
D-26129 Oldenburg

Tel: +49 / 441 / 36 10 76-0
Fax: +49 / 441 / 36 10 76-99

E-Mail: vertrieb@biss-net.com
Internet: www.biss-net.com



Der direkte Kontakt
zu Ihrer individuellen
Kundenmanagementlösung:

Sprechen Sie mit uns,
wenn Sie Ihre IT-Unterstützung
für die Points of Sales & Service
weiterentwickeln oder neu
konzipieren wollen!



Evolutionäre Ideen für Ihre Software