



FAKTORZEHN
USER GROUP 2022



Portal & Multikanal - Ausblick auf das Thema

Faktor Zehn User Group 2022

27.9.2022 | Peter Stracke & Thomas Wruß

01

Multikanal Strategie

Kanäle

Ein Versicherungsnehmer, der ein Anliegen hat, hat die Wahl

1. In einen Dialog eintreten

- Besuch / Telefonat Bestandsvermittler
- Telefonat mit VU
- (Chatbots: könnten bedingt helfen → Identifizierung des Users)

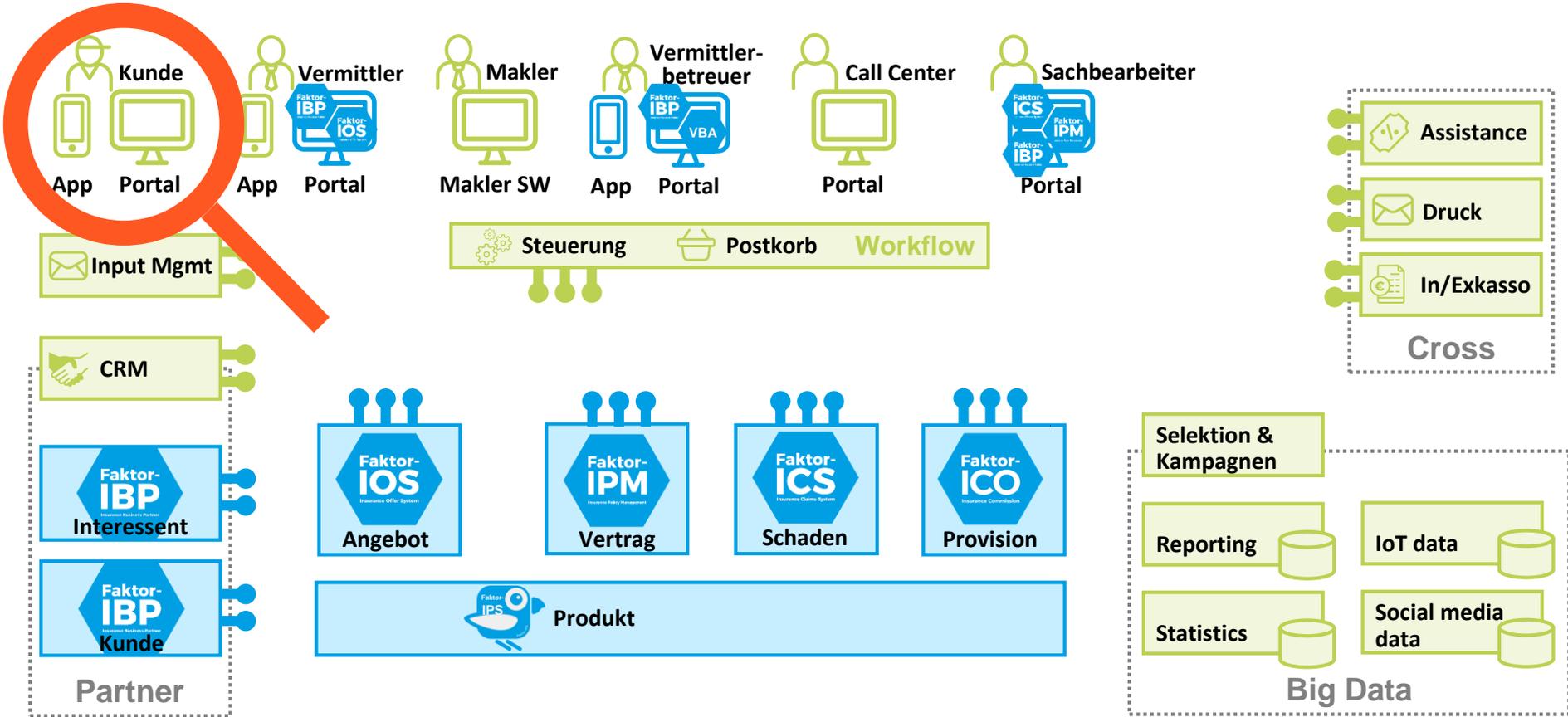
2. Oder den gewünschten Vorgang melden

- Elektronische Nachricht (E-Mail, SMS, Chatbot)
- Papiergebundene Nachricht (Brief)

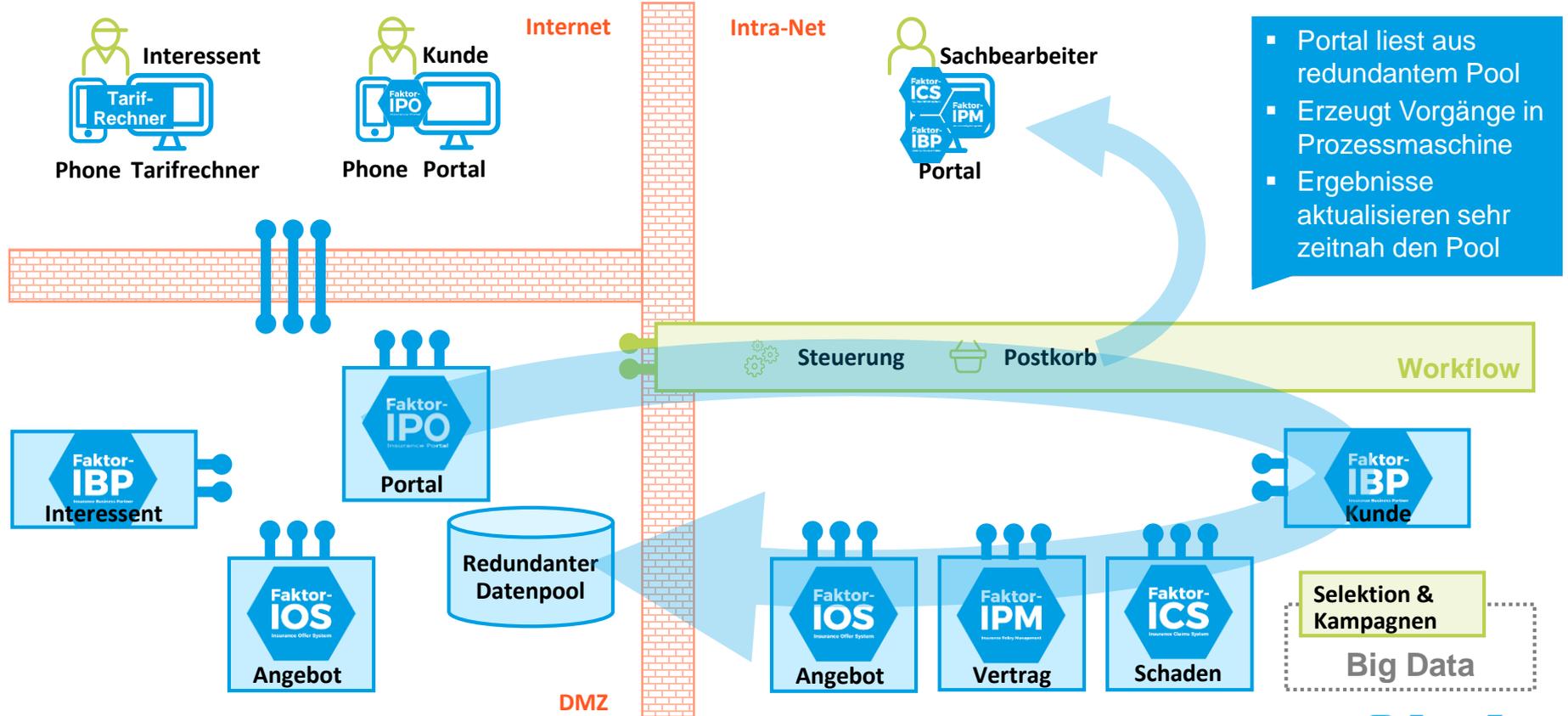
Der Kanal zur „Selbstbedienung“ (Endkundenportal / Tarifrrechner) kombiniert die Vorteile

- Ohne Wartezeiten am Telefon / auf einen Termin
- dennoch im Dialog (über die GUI) seinen Vorgang fallabschließend melden
- Darüber hinaus: er kann jederzeit den Fortschritt seines Vorgangs verfolgen

Die Faktor Zehn Suite in einer typischen Anwendungslandschaft



Idee: Entkopplung vom Bestand über redundanten Datenpool



02

Endkundenportal

Motivation für ein Endkundenportal

Studien zeigen: online Versicherungen wachsen stärker – vor allem KFZ und SHU *

▪ (Junge) VNs erwarten sowas

- Auskunft über das Handy
- Einfache GeVos papierlos und fallabschließend durchführen

▪ Neue Produkte brauchen sowas **

- Jederzeit Ein/Ausschlüsse (z.B. 2. Fahrer)
- Flexible Zahlungspausen

▪ Kostendruck erzwingt sowas

- Entlastung der Sachbearbeitung

Und: einige unserer Kunden haben uns dazu angesprochen



→ *Social Media: Für den Vertrieb werden positive Touchpoints der Bestandskunden immer wichtiger*

Herausforderungen mit einem Endkundenportal

Heute sind Endkundenportale bei Banken erfolgreich, bei Versicherern (noch) nicht

- Weniger Touchpoints → „Gamification“ per Insurance Loyalty Program mit Treuepunkten?
- Hybrider Kunde mit Verträgen bei mehreren Versicherern

Der Vertrieb (angestellter Außendienst)

- Weniger Cross-/Up- Selling, wenn auf Push Nachrichten im Portal direkt reagiert wird?
- Reduziert sich die Bestandspflegeprovision?

→ *Ein Endkundenportal wird wohl nur von einem (kleinen) Teil der Bestandskunden angenommen werden und nicht von allen Versicherern betrieben werden*

Definition Endkundenportal

Zugang zu den eigenen Objekten

- Aktueller Vertragsstand / Details zu Leistungsvereinbarungen / AVBs

Nicht nur Hochladen von Dokumenten

- Sondern auch: Auskunft über den Vorgangstatus / Zustellung von Dokumenten

Fallabschließende Beantragung

- Schadenmeldung / Vertragsänderungen / Terminvereinbarung

Integriert Homepage-Tarifrechner

- Absprung mit Übernahme der Profildaten

Positive Touchpoints

- Junge VNs ("Digital Natives") / Loyalty Programs

Die wichtigsten Funktionen

Basisfunktionen / Services des Portals

- 2-Faktor Authentifizierung
- Handy-tauglich (Responsive Design / App)
- Terminvereinbarung
- Internationalität
- Auskunft zu den eigenen Objekten
- Vorgang erfassen und validieren
- Zustellung von Dokumenten protokollieren
- (Push-) Nachrichten
- Einstellungen

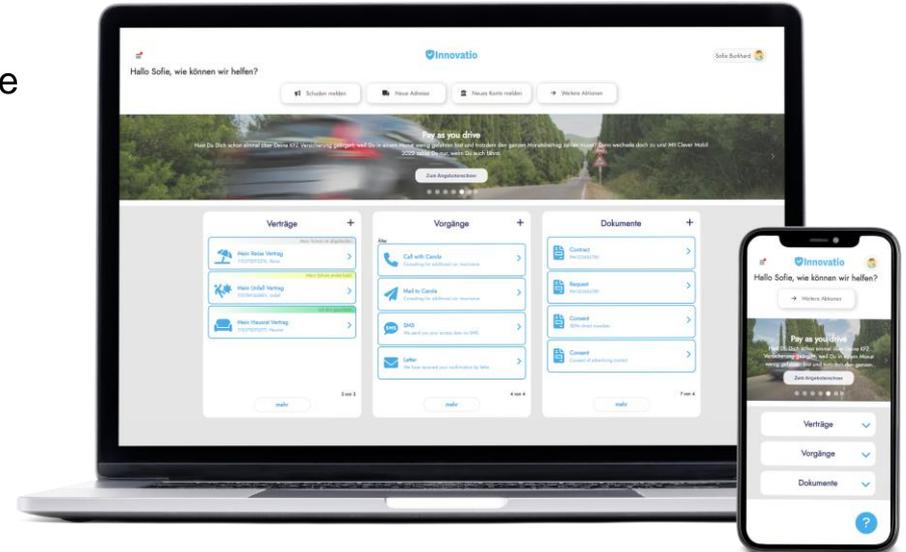
Geplante Strecken für Vorgangs-Erfassung

-  Schaden melden
-  Neue Adresse / Umzug
-  Neues Konto melden
-  Profildaten ändern
-  Angebot anfordern
-  Zahlweise im Vertrag
-  Bescheinigung
-  Aktivierung Schutz
-  Tarif aktualisieren
-  Versicherungssumme
-  Leistungen anpassen
-  Vertragsbeendigung

Demo: Endkundenportal Faktor-IPO

Faktor-IPO

- Übersicht: Quicklinks / Push-Nachrichten / Objekte
- ...wie üblich: Menu links und Aktionen rechts
- Verträge, Detailauskunft, Tarif aktualisieren
- Weitere Aktionen, Vorgänge, Kontakthistorie
- Dokumente, Bezug zu Vorgang und Vertrag
- Profildaten als Business card
- Responsiveness: Tablet/Handy-tauglich

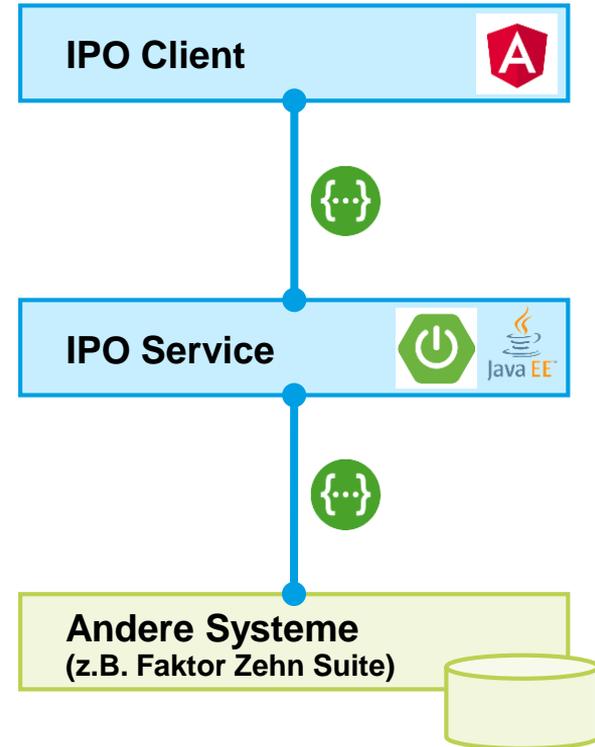


Integration mit Faktor Zehn Suite: Änderungen im Portal beauskunften

- Hausrat-Vertrag in Faktor-IPM anlegen
- Partnerdaten in Faktor-IBP ändern

Technik von Faktor-IPO

- **Client:** Angular (Type Script)
- **Service:** Spring Boot mit Java Backend
- **Datenbank:** Keine (derzeit)
- **Kommunikation:** REST
 - Sowohl der IPO Client zum IPO Service
 - Als auch der IPO Service zu anderen Services wie z.B. von der Faktor Zehn Suite (zur Abfrage von Daten und zum Melden von Vorgängen)



Zusammenfassung und Fazit

**(Junge) VNs
erwarten
sowas**

**Alles GUIs
konsequent auch
für das Handy
konzipiert. Native
App ist möglich.**

**Neue
Produkte
brauchen
sowas**

**Aktivierung von
Produkten
fallabschließend
(und dunkel) über
das Portal**

**Kostendruck
erzwingt
sowas**

**Über die
Prozessmaschine
die Quote der
Dunkelverarbeitung
sukzessive erhöhen**

**Positive
Touchpoints**

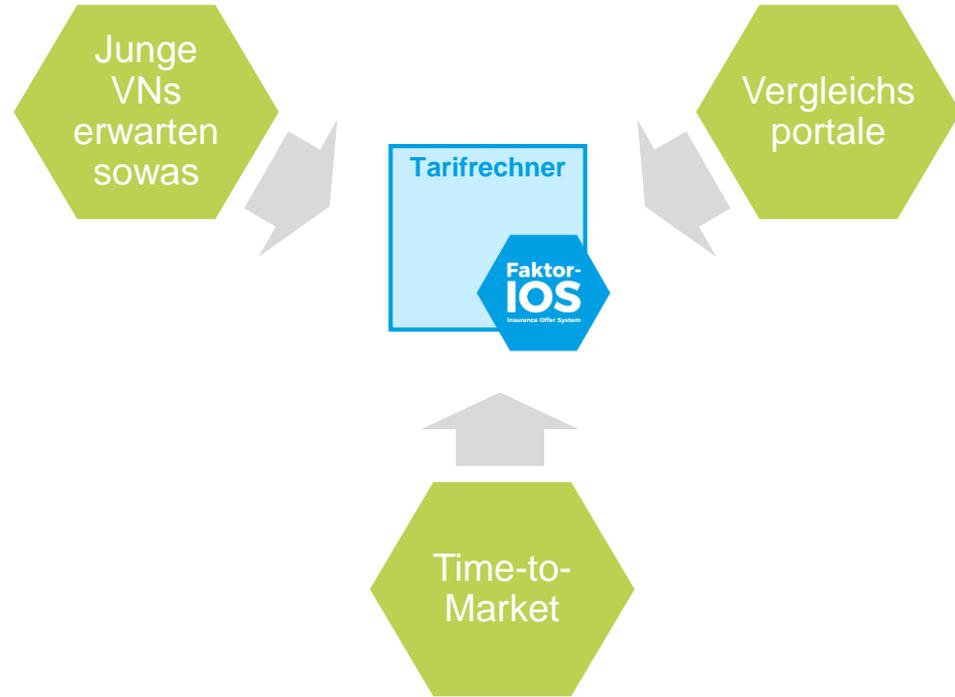
**Durch reduzierte
Laufzeiten von
Vorgängen und
Transparenz des
Status**

03

Tarifrechner

Motivation für ein Tarifrechner

- **(Junge) VNs erwarten sowas**
 - Eigenständige Berechnung
 - Kosten/Nutzen Abwägung
 - Vergleich mit anderen Anbietern
- **Vergleichsportale**
 - Benötigen Schnittstelle um Vergleiche berechnen zu können
- **Time-to-Market**
 - Produktinnovationen schneller im Vertrieb



→ Außerdem: Praxis Test der Faktor-IOs Schnittstellen...

Die wichtigsten Funktionen

"Schnell In wenigen Schritten ein Angebot berechnen und erstellen"

- Handy-tauglich (Responsive Design / App)
- Unterstützung durch eine einfache UI/UX
 - Reduzierung auf das Wesentliche
 - In der Sprache des Interessenten
 - Unterstützung durch intuitive Navigation
- Internationalität

Technische Vorteile

- Leicht wartbare Applikation
- UI entkoppelt vom Backend
- Time-to-Market: Automatische Anpassung an geänderte Produktinformationen

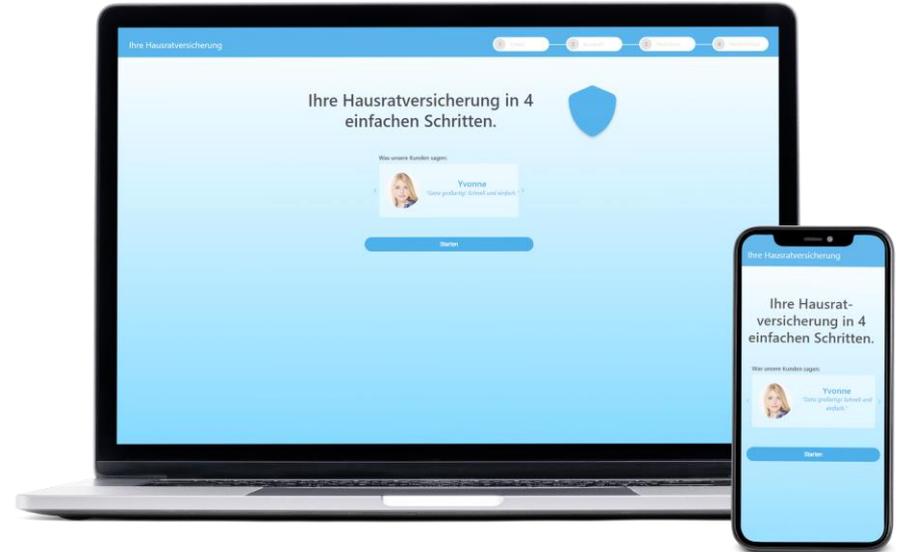
Demo: Tarifrechner

Hausrat-Tarifrechner

- Angebot berechnen
- Oberfläche passt sich dynamisch an Produktinformationen an
- Responsiveness

Integration mit Faktor-IOs

- Angebot steht bei Bedarf den Experten (z.B. Vermittler) in Faktor-IOs zur Verfügung



Tarifrechner Schnittstellen

Abschluss - bleiben wir in Kontakt!

1. Daten 2. Auswahl 3. Abschluss 4. Zusammenfassung

Fassen wir es zusammen...

Ihre Auswahl

346,43 €
jährlich

Komfort
Günstig - mit gehobener Absicherung

Weltweiter Schutz 3 Monate, 25%
Vorsorgeschutz bis zu 15%
Wertsachen 15%
Diebstahl Elektronik 2000€

Ihre Optionen

Elementarschäden
Schützen Sie sich vor Elementarschäden! [Erfahren](#)

Fahrraddiebstahl
Versichern Sie Ihre Fahrräder und machen Sie sich keine Sorgen mehr! [Hinzufügen](#)

Schuttbrief
Schnelle Hilfe! [Hinzufügen](#)

Ihr Zuhause

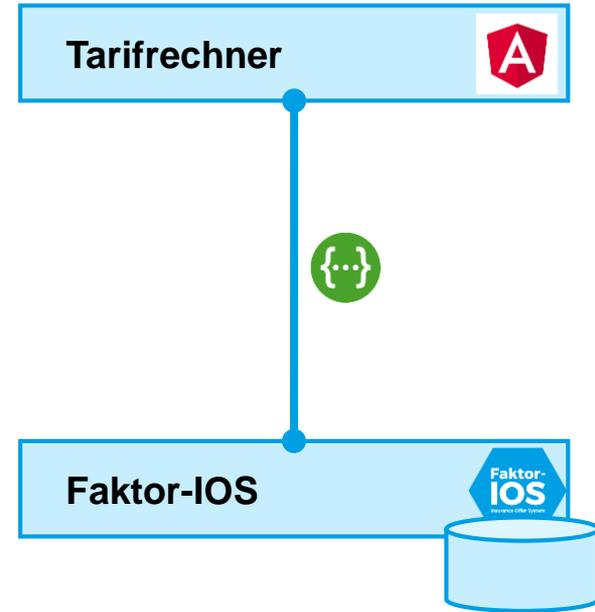
Postleitzahl: 12345
Gebäudeart: Einfamilienhaus
Wohnfläche: 103 [Bearbeiten](#)

Einschluss Elementarschäden

```
{
  "optLock": 3,
  "lvbs": [
    {
      "parentId": "6ce3d633-4721-4eeb-b89d-06269a64557e",
      "lvbArt": "HR-ELEMT",
      "eingeschlossen": true
    }
  ]
}
```

Technik des Tarifrechners

- **Client:** Angular (Type Script)
- **Service:** Kein eigener für den Tarifrechner erforderlich
- **Kommunikation:** REST
- **Schnittstellen-Design:**
 - Faktor-IOs liefert initiales Angebot und produktrelevante Informationen
 - Faktor-IOs hält den Status
 - Einfache Schnittstelle: der Tarifrechner muss nur relevante Änderungen schicken



Unsere Kurzumfrage zu Kundenportalen

Wir würden gerne mit Ihnen in eine Diskussion einsteigen...

- Wie würden Sie ein Portal konzipieren?
- Wie schätzen Sie die Nutzung durch Endkunden ein?
- Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Portalfunktionen?



**Kurzumfrage zu
Kundenportalen in der
Versicherungsbranche**

Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit!



Peter Stracke

Associate Partner

+49 1515 825 6639

Peter.Stracke@FaktorZehn.de



Thomas Wruß

Solutions Architect

+43 1339 520311-819

Thomas.Wruss@faktorzehn.at

FAKTORZEHN

Faktor Zehn GmbH
Friedenheimer Brücke 21
80639 München

+49 89 520 311-0
Info@FaktorZehn.de
www.FaktorZehn.com

Deutschland, Österreich

Die Inhalte dieser Präsentation sind das geistige Eigentum der Faktor Zehn GmbH („Faktor Zehn“) und dementsprechend insbesondere urheberrechtlich geschützt. **Jede weitere Verwendung sowie die Weitergabe an Dritte** im Original, als Kopie, in Auszügen, elektronischer Form oder durch eine inhaltsähnliche Darstellung oder von abgeleiteten Ergebnissen **bedarf der Zustimmung der Faktor Zehn GmbH**. Dritte, zu denen diese Präsentation gleichwohl gelangt, werden ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sie keine Rechtsfolgen aus der Kenntnisnahme dieser Präsentation herleiten können.

Da die in unseren Präsentationen enthaltenen Informationen und Angaben lediglich die jeweils aktuellen Gegebenheiten und unsere Einschätzungen wiedergeben, unterliegen diese Informationen und Angaben Änderungen der Gegebenheiten und unserer Einschätzungen, die hiermit ausdrücklich vorbehalten werden. Faktor Zehn ist nicht verpflichtet, auf Änderungen der Gegebenheiten und Einschätzungen von Faktor Zehn hinzuweisen.

Für die Erstellung von Präsentationen stützt sich Faktor Zehn unter anderem auf öffentlich zugängliche Informationen sowie auf Informationen und Angaben, die von dem Adressaten der Präsentation oder Dritten zur Verfügung gestellt wurden, ohne deren Richtigkeit, Vollständigkeit, Genauigkeit und Angemessenheit, zu überprüfen. Obwohl unsere Präsentationen sorgfältig erstellt werden, kann deshalb nicht ausgeschlossen werden, dass die in Präsentationen enthaltenen Informationen und Angaben unvollständig oder fehlerhaft sind.

Für die Durchführung von Projekten sind allein die hierzu geschlossenen bzw. künftig abzuschließenden Verträge maßgeblich.