



Moderne PDF-Formulare ersetzen Tarifhefte bei der Allianz Privaten Krankenversicherungs-AG

Außendienst und Makler beraten Kunden vor Ort professionell mit intelligenten PDFs zur Tarifberechnung

Durchblick im Tarifdschungel

Die Allianz Private Krankenversicherungs-AG bietet ein umfangreiches und vielfältiges Produktportfolio im Bereich Kranken- und Pflegeversicherung. Dazu gehören die Private Krankheitskosten-Vollversicherung für Selbstständige, Angestellte, Ärzte und Beamte sowie Zusatzversicherungen für gesetzlich Versicherte, Kranken- und Krankenhaus-Tagegeldversicherungen, Pflegepflicht- und Pflegezusatz-Versicherungen sowie Auslandsreise-Krankenversicherungen. Gerade in der Krankenvollversicherung gibt es eine breite Palette von Tarifen: für Selbstständige, Angestellte und Beamte, aber auch für Ärzte, Heilpraktiker, Apotheker und andere Heilberufsgruppen. Für jeden Kunden wird ein individueller Tarif errechnet, der sich aus seinen persönlichen Merkmalen wie Alter oder Geschlecht ergibt. Um auch in Beratungsgesprächen vor Ort beim Kunden eine kompetente Auskunft zum individuellen Tarif geben zu können, hat die Allianz Private ein Beratungsf formular für die verschiedensten Tarife aus dem Bereich der Krankenzusatz-Versicherungen im PDF-Format eingeführt, das nach Eingabe der entsprechenden Personendaten und Beantwortung des Fragebogens den individuellen Tarif aus gibt – langes Blättern in Tarifheften gehört der Vergangenheit an.

Außendienst bei Kundenbesuchen optimal unterstützen

Außendienstmitarbeiter und Makler der Allianz Privaten führen Beratungsgespräche zum Thema Krankenversicherung oft zuhause beim Kunden. Diese wollen natürlich nicht nur wissen, welche Leistungen ihnen die Allianz bietet, sondern auch möglichst sofort und exakt, was genau sie dafür bezahlen müssen. Ein Außendienst-Mitarbeiter der Allianz hat beim Kundenbesuch neben Broschüren und Vertragsvorlagen meist ein Notebook, manchmal sogar einen mobilen Drucker dabei. Dennoch wurden Angaben zum individuellen Tarif mangels Anbindung an das Firmennetzwerk bisher meist direkt vor Ort aus den Tarifheften herausgesucht. Von der Außendienstorganisation kam daher der Projektauftrag an die Marketing-Abteilung, einen Tarifrechner zu entwickeln, der für jeden Kunden ein passendes Angebot erstellt. Hierzu wurde ein Fragenkatalog entwickelt, auf dessen Grundlage die entsprechenden Tarife ausgewählt werden.

Für ein moderneres und professionelleres Auftreten beim Kundenbesuch wurde nach einer Lösung gesucht, mit der sämtliche Tariffinformationen nicht nur offline verfügbar sind, sondern auch in einer ansprechenden Form direkt vor Ort ausgedruckt oder auf Wunsch sogar als Mailanhang direkt an den Kunden-PC gesendet werden können. Wichtige Kriterien bei der Entscheidung waren neben überschaubaren Kosten auch die Anwenderfreundlichkeit – schließlich mussten sowohl die 14.000 Außendienstler und Makler als auch die Kunden das neue Format der Tarifberechnung akzeptieren. Bei den Überlegungen nach einer Lösung für diese Anforderungen fiel die Wahl sehr schnell auf Adobe Acrobat und das PDF-Format. „Für die Adobe-Lösung sprach neben der Plattformunabhängigkeit auch die weite Verbreitung von PDF-Format und Adobe Reader“, so Günter Gruber, der bei der Allianz Privaten für elektronische Formulare verantwortlich ist. Wegen mangelnder Sicherheit und Anwenderfreundlichkeit sowie den Softwarevoraussetzungen wurde die alternative Variante, die Tariffinformationen über Excel abzubilden, schnell verworfen.

Tarifberechnung im PDF-Format

Um das komplexe Tarifgeflecht, bei dem allein für jeden Jahrgang acht bis neun unterschiedliche Tarife für jedes Geschlecht sowie zahlreiche zusätzliche Para-

ALLIANZ PRIVATE KRANKENVERSICHERUNGS-AG (APKV)

- Die Allianz Private Krankenversicherungs-AG bietet ein umfangreiches Produktportfolio, das von der Krankenvollversicherung über die Pflegepflicht- und Pflegezusatzversicherung bis zu zahlreichen Zusatzversicherungen reicht. Sie ist eine der größten privaten Krankenversicherungen in Deutschland.
- Beitragseinnahmen (brutto): 3.042 Millionen Euro
- Hauptverwaltung: München
www.allianz.de

BRANCHE

Versicherung

LÖSUNG

- Individuelle Tarifberechnung mit PDF-Formularen

EINGESetzte PRODUKTE

- Adobe Acrobat 7.0 Professional
- Adobe Reader

IN ZUSAMMENARBEIT MIT

- Formatix
- Formatix bietet Entwicklung, Beratung und Schulungen für den Einsatz von PDF/XML Dokumenten und unterstützt bei der Erstellung von elektronischen Dokumenten, die Business Prozesse vereinfachen und optimieren. Dabei kommen Adobe PDF und XML als Grundlagentechnologie zum Einsatz.
www.formatix.de

Intelligente Formulare

Mit Hilfe eines „intelligenten“ PDF-Formulars geben die Außendienst-Mitarbeiter der Allianz PKV vor Ort beim Kunden professionell Auskunft über individuelle Tarife - mit nur wenigen Mausklicks und für den Kunden nachvollziehbar.

„Wir stehen am Anfang einer Reihe spannender Projekte, mit denen wir unsere Prozesse wesentlich effizienter gestalten können. Die Möglichkeiten des PDF-Formats sind riesig.“

„Wir haben einen wichtigen Prozess in der Kundenberatung mit geringem Aufwand optimieren können. Der ROI wurde bereits nach drei Monaten erreicht.“

Günter Gruber,
Elektronische Formulare und Drucksachenkoordination bei der Allianz Privaten Krankenversicherungs-AG

„Dieses Formular ist Weltklasse.“

Außendienst-Mitarbeiter bei der Allianz Privaten Krankenversicherungs-AG

ERGEBNISSE

- Kompetente Tarifberechnung direkt vor Ort
- Transparenz für den Kunden
- Return on Investment (ROI) bereits nach drei Monaten erreicht

Adobe Systems GmbH

Georg-Brauchle-Ring 58, D-80992 München
www.adobe.de, www.adobe.at, www.adobe.ch

Adobe, das Adobe Logo, Acrobat und Reader sind eingetragene Marken oder Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

© 2006 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. 09/06
Bildnachweis: Allianz

meter zu beachten sind, in einem PDF-Formular abzubilden, mussten JavaScript Programmierungen durchgeführt werden. „Die individuelle Programmierbarkeit mit JavaScript war aus technischer Sicht eines der wichtigsten Entscheidungskriterien“, erklärt Gruber. Bei der effizienten und professionellen Umsetzung wurde die Allianz Private von der Firma Formatix unterstützt. So war es möglich, die Tarifdaten innerhalb von vier Tagen in einer 50-seitigen Programmierung abzubilden.

Seit August 2005 steht den rund 14.000 Außendienstlern und Maklern im sogenannten Download-Center ein Beratungsformular im PDF-Format zur Verfügung, das nach Eingabe der entsprechenden Personendaten den individuellen Tarif ausgibt. Das Ergebnis ist eindeutig: die Kundenansprache wurde verbessert, da die Daten vor Ort gemeinsam mit den Kunden in das PDF eingegeben werden können – transparent und nachvollziehbar. Hinzu kommt, dass auch junge, weniger erfahrene Mitarbeiter mit der neuen Tarifberechnung einen kompetenten Eindruck beim Kunden hinterlassen können. Eine fertig gestellte Tarifberechnung lässt sich direkt vor Ort ausdrucken. Gruber ist zufrieden: „Wir haben einen wichtigen Prozess in der Kundenberatung mit geringem Aufwand optimieren können. Der ROI wurde bereits nach drei Monaten erreicht“, resümiert Gruber. „Aufgrund der guten Erfahrungen wünschen sich gerade die Mitarbeiter im Außendienst noch mehr PDF-Angebote. Deshalb werden wir in Zukunft noch mehr Services auf Basis von PDF anbieten.“

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten und große Pläne

Auch bei der zur Allianz Gruppe gehörenden Dresdner Bank werden die Beratungsformulare zur Berechnung von Krankenversicherungstarifen im Rahmen des so genannten Cross Selling genutzt – beispielsweise als Zusatzangebot bei Kunden, die ein Hypothekendarlehen aufnehmen. So können auch Berater in der Bank, die im Versicherungsgeschäft nicht umfassend geschult sind, gesicherte Auskünfte über individuelle Tarife geben und diese dem Kunden ausgedruckt vorlegen.

Ein weiteres neues Angebot, das bei Bankberatern und Maklern gut ankommt, sind Serien-PDFs, die für individuelle Mailings genutzt werden. So können ganzen Kundengruppen gezielte Angebote unterbreitet werden. Ein Makler entwirft beispielsweise einen Text für ein Mailing zum Thema Pflege-Zusatzversicherung, definiert die Zielgruppe für dieses Angebot und schickt die Daten gesammelt an den Bereich „Gestaltung“ der Allianz Privaten. Hier wird aus den Personendaten ein individuelles Anschreiben mit ausgefülltem Antrag erzeugt, ausgedruckt und der definierten Zielgruppe per Post zugestellt. Eine für Bankberater, Makler oder den Außendienst neue Möglichkeit, kostengünstig ihre Kunden mit individuell passenden Angeboten zu versorgen.

Die Allianz Private hat in Sachen PDF noch viel vor. „Die Möglichkeiten des PDF-Formats sind riesig“, so Günther Gruber. „Aus der Verknüpfung von PDFs mit Datenbanken lassen sich noch viel mehr interessante Angebote entwickeln – bestehende Kundendaten könnten automatisch in Formulare eingespielt werden und die Servicequalität weiter erhöhen.“ Momentan testet Gruber den Einsatz der Adobe LiveCycle Reader Extensions, die es erlauben, die ausgefüllten PDF-Formulare auch mit dem kostenlosen Reader zu speichern. Dies ist besonders für sein nächstes Vorhaben interessant: „Im nächsten Schritt wollen wir ermöglichen, dass aus dem berechneten Tarifangebot auch gleich ein Antragsformular generiert und dem Kunden direkt zur Unterschrift vorgelegt werden kann.“

