

Advertorial

## PROZESSCHOREOGRAFIE ALS ZUKUNFTSMODELL DER PROVISIONSABRECHNUNG

Fachliche Anforderungen an Vergütungsmodelle treffen auf neue Technologien und Betriebsmodelle.



Manuel Schmalz

„Das Thema Datenversorgung ist kein Trend, es ist ein Lebenswerk.“

**Manuel Schmalz**, Bereichsleiter Bestand und Provision MLP Finanzberatung SE

**Manuel Schmalz, Bereichsleiter Bestand und Provision bei MLP, und Andreas Adam, Geschäftsführer des Software-Herstellers FiANTEC, sprechen über Trends, Herausforderungen und Chancen.**

**Welche Trends werden den Betrieb von Versicherungen und Maklern in den nächsten Jahren verstärkt prägen?**

**Manuel Schmalz:** Für mich sind das die Themen, die häufig noch immer unterschätzt, aber klar den Unterschied machen werden. Dabei steht auf der einen Seite alles, das mit Daten und Schnittstellen zu tun hat, also Datenbeschaffung, -harmonisierung, -qualität und -aktualität. Auf der anderen Seite wird die Software-Industrie weiter an Automatisierung, Flexibilisierung und Software-as-a-Service-Modellen arbeiten.



Andreas Adam

„Automatisierung entscheidet in fünf Jahren über den Unternehmenserfolg.“

**Andreas Adam**, Geschäftsführer FiANTEC Provisionslösungen

**Andreas Adam:** Während Banken in den letzten Jahren umfassende Standards für den Austausch von Daten geschaffen haben, sehen wir bei Versicherern noch akuten Handlungsbedarf. Gerade Makler, die 70, 80 oder noch mehr Versicherer angebunden haben, müssen einen unfassbaren Aufwand betreiben, die Daten zu erhalten, zu interpretieren und nutzbar zu machen. Brancheninitiativen wie BiPro arbeiten an Standards, aber es liegt noch viel Arbeit vor uns. Den Trend, Software in die Cloud zu verlagern, sehe ich ebenfalls. Das erfordert von uns als Software-Hersteller eine Weiterentwicklung sowohl von Frontals auch Backend-Systemen.

**Ist das Thema Datenversorgung Trend oder Dauerthema?**

**Manuel Schmalz:** Das ist kein Trend, das ist ein Lebenswerk. Doch die Per-

spektive entwickelt sich weiter. Früher waren wir die Jäger und Sammler, haben alles gespeichert, was wir bekommen konnten. Heute konsolidieren und harmonisieren wir ausgewählte, nutzenstiftende Daten. Also weniger Entitäten, aber diese in konstant hoher Qualität.

**Andreas Adam:** Meines Erachtens hat sich das Mindset in der Branche grundlegend verändert: Nicht mehr die Versicherer sind Treiber der Entwicklung wie zuvor durch den GDV. Heute arbeiten Brancheninitiativen wie BiPro gemeinsam und Hand in Hand an Standards. Versicherer, Makler, Banken und FinTechs sitzen an einem Tisch. Die Bedeutung der Datenversorgung ist allen Beteiligten klar. Das hat in den vergangenen Jahren nochmal deutlich an Fahrt aufgenommen.

**Problem: fehlende Verzahnung von Technik und Know-how**

**Sind auf dem Weg in die Zukunft die fachlichen oder die technischen Herausforderungen größer?**

**Manuel Schmalz:** Sowohl die fachlichen als auch die technischen Herausforderungen sind immens. Eine besondere Hürde ist aber, dass sie noch zu wenig verzahnt bearbeitet werden. Es bedarf mehr Menschen, die in dieser Zeit der Automatisierung und Digitalisierung die Fachlichkeit und die Technologie miteinander verbinden können, um das technisch Mögliche nutzbar zu machen.

**Andreas Adam:** Software-Anbieter haben sich schon immer sehr auf fachliche Anforderungen fokussiert und bieten aktuell im „On-premise“-Bereich sehr ausgefeilte Lösungen. Für uns ist daher der technologische Sprung bei gleichzeitiger Bewahrung

der hohen Flexibilität und Individualität von Vergütungsmodellen und Prozessen unterschiedlicher Vertriebe und Betriebe eine wesentliche Aufgabe der nächsten Jahre.

### „On-premise“-Lösungen für Vertriebsstammdaten und Provisionsabrechnung werden also auch in die Cloud ziehen?

**Manuel Schmalz:** Die aktuellen „On-premise“-Versionen haben häufig Nachteile. Dadurch, dass jedes Unternehmen sein Ding macht und sich damit weit vom Standard entfernt, werden Wartung und Weiterentwicklungen gerade bei Systemen, die über lange Zeit gewachsen sind, erschwert. Das ist die Chance der Cloud-Betriebsmodelle: Richtig aufgesetzt können Unternehmen stärker an einem gemeinsamen Standard arbeiten. Es muss gleichzeitig allerdings möglich bleiben, individuelle Konfigurationen für Unternehmensprozesse und Vergütungsmodelle vorzunehmen. Dazu kommen weitere anspruchsvolle Anforderungen. Systeme müssen beispielsweise Massenprozesse abwickeln können, mehr End-to-End-Automatisierungsmöglichkeiten und ein besseres Monitoring bieten. Auch in der Cloud müssen sie performant sein. Es ist also sehr sorgfältig abzuwägen, ob man die Hoheit über den Betrieb einer Software abgeben kann, ohne die eigene Identität und den Betrieb zu gefährden.

**Andreas Adam:** Als Hersteller verstehen wir diese Bedenken und arbeiten gemeinsam mit unseren Kunden an entsprechenden Lösungen. Richtig ist dabei auch, dass Provisionsmodelle und Prozesse in jedem Unternehmen sehr unterschiedlich gehandhabt werden und Systeme deshalb hoch konfiguratив sein müssen. Eine weitere Aufgabe ist es, die Anwender für neue Systeme zu gewinnen. Häufig arbeiten in Backoffices Mitarbeiter nicht mit der Maus, sondern nur mit Tastatur, kryptischen Kürzeln, Tab und Enter – und das sehr schnell. Moderne Web-Frontends, wie wir sie auch für FIANTEC entwickeln, sehen moderner aus, ermöglichen Remote-Arbeiten im Rahmen von New Work, verändern aber auch den Arbeitsplatz und sind



für eingespielte User nicht unbedingt schneller zu bedienen. Dass wir mit den neuen Systemlösungen außerdem IT-Sicherheitsthemen und Datenschutzerfordernungen erfüllen müssen, ist selbstverständlich.

### Ein „Dauerbrenner-Problem“: Die Qualität der Daten

#### Wenn wir in fünf Jahren zurückschauen, was hat sich geändert?

**Manuel Schmalz:** Ich glaube, dass wir uns auch in fünf Jahren noch über die Daten- und Schnittstellenqualität so mancher Versicherer unterhalten werden. Ziel muss aber sein, sich vor allem um unsere Kernprozesse kümmern zu können. Wir werden dann noch enger mit Software-Herstellern arbeiten, die sich für uns im Gesamtpaket um Entwicklung und Betrieb von Software-Lösungen und Massenprozessen kümmern. Wir werden mehr Standard statt Individualentwicklung sehen und mehr Co-Working-Partnerschaften als austauschbare Dienstleister.

**Andreas Adam:** Wir verfolgen eine klare Roadmap: Wir bauen aktuell einen modernen Webclient, bringen als nächsten Schritt den Server in die Cloud und entwickeln danach neue Servicemodelle. In fünf Jahren werden wir deutlich mehr Automatisierung sehen, auch bei der schon angesprochenen Datenverarbeitung. Unser Anspruch ist es, uns nahtlos in die Gesamtprozesse zu integrieren, gleichzeitig aber auch Aufgaben an andere

Experten abzugeben. Das Abholen und die Konsolidierung von Daten, die wir in der Software brauchen, könnten beispielsweise die Spezialisten von ‚zeitsprung‘ übernehmen.

**Manuel Schmalz:** Ich bin überzeugt, diese Entwicklung wird sich fortsetzen. „Software-as-a-Service“ ist nur ein Zwischenschritt zu „Geschäftsprozess-as-a-Service“. Services werden kleiner, verteilter, spezialisierter. Der Anwender wird dies nicht bemerken, er bewegt sich auf einer Plattform, in deren Rahmengerüst aus Content und Services Geschäftsvorfälle und Prozesse unternehmensübergreifend fallabschließend abgearbeitet werden. In fünf Jahren braucht es in unserem Bereich mehr denn je den „Prozesschoreografen“ und nicht nur den Software- oder Betriebsspezialisten.

**Andreas Adam:** Und da wir gerne von „Prozesschoreografen“ eingesetzt werden, sehe ich FIANTEC als Anbieter, der sich in diese Prozesschoreografie nahtlos einfügt.

**FIANTEC**

Software für Provisionsabrechnung  
& Beratung, [www.fiantec.de](http://www.fiantec.de)

**FIANTEC**