



Von der Eingangspost zur fallabschließenden Bearbeitung

IDEAL Lebensversicherung a.G.

Mario Scheibel

Entwicklung

- 2004/2005 Beginn der digitalen Postbearbeitung (IDAS)
- 2005 Einführung des frühen Scannens
- ab 2005 bis heute erweiterte Vorgangsanlage

Jahr	Anzahl der Poststücke pro Tag	Anzahl der Mitarbeiter
2005	ca. 600	6
2013	ca. 1.800	9

Änderungsdienste (AEND_DIE)

- Bankverbindungsänderungen
- Widerruf der Einzugsermächtigung
- Namensänderungen
- Versicherungsnehmerwechsel
- Bezugsrechtsänderungen
- Dynamikausschluss
- Ausstellen von Ersatzpolicen
- Ausstellen von Finanzamtsbescheinigungen

Änderungsdienste - **Dunkelverarbeitungsquote**

AEND_DIE gesamt 2012	40.102	100%
----------------------	--------	------

Änderungsdienste - Dunkelverarbeitungsquote

AEND_DIE gesamt 2012	40.102	100%
geeignet für die Erstbearbeitung	17.954	45%

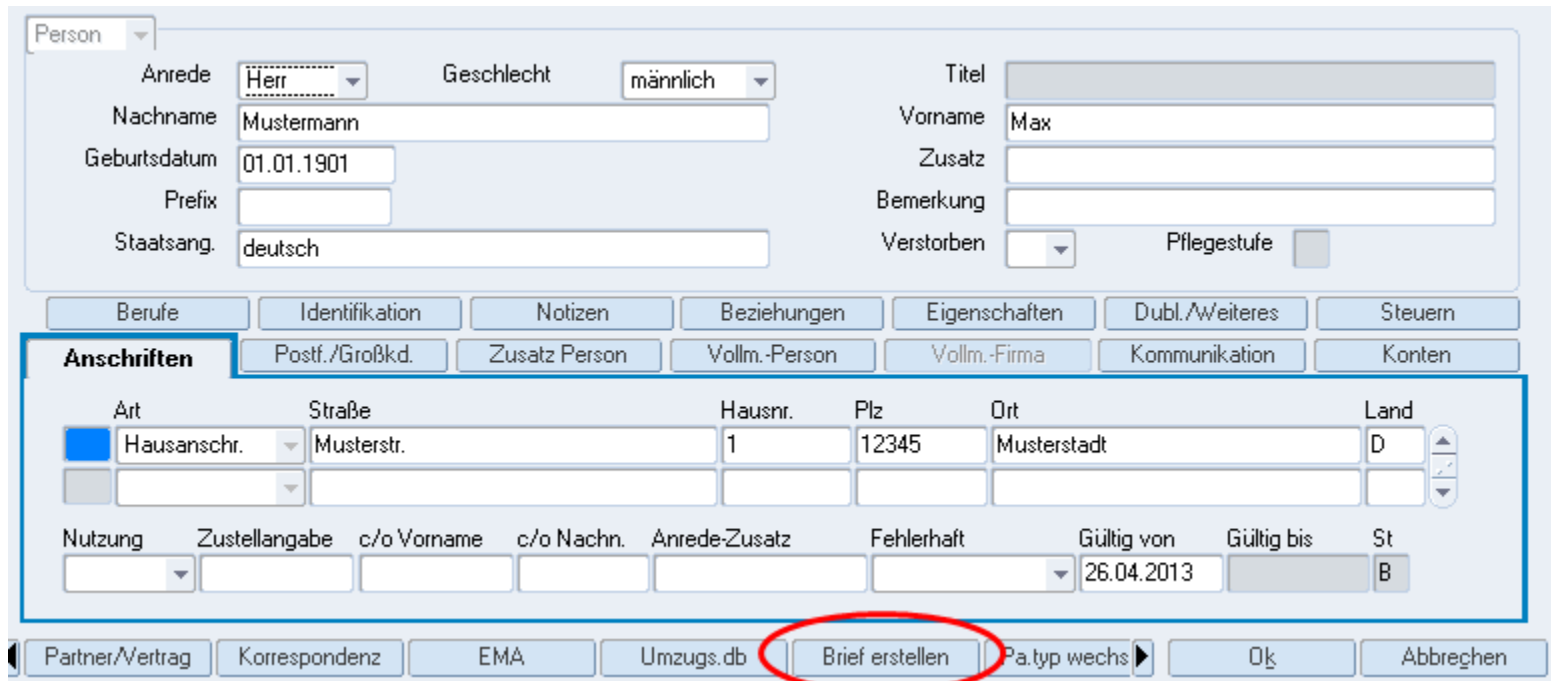
Änderungsdienste - Dunkelverarbeitungsquote

AEND_DIE gesamt 2012	40.102	100%
geeignet für die Erstbearbeitung	17.954	45%
davon direkt erledigt	15.907	89%

Änderungsdienste - Dunkelverarbeitungsquote

AEND_DIE gesamt 2012	40.102	100%
geeignet für die Erstbearbeitung	17.954	45%
davon direkt erledigt	15.907	89%
Im Verhältnis zu allen AEND_DIEs	40%	

Voraussetzung: Adressänderung



Person

Anrede: Herr | Geschlecht: männlich | Titel: | Vorname: Max | Zusatz: | Bemerkung: | Verstorben: | Pflegestufe: |

Nachname: Mustermann | Geburtsdatum: 01.01.1901 | Prefix: | Staatsang.: deutsch

Postf./Großkd. | Zusatz Person | Vollm.-Person | Vollm.-Firma | Kommunikation | Konten

Art	Straße	Hausnr.	Plz	Ort	Land
Hausanschr.	Musterstr.	1	12345	Musterstadt	D

Nutzung | Zustellangabe | c/o Vorname | c/o Nachn. | Anrede-Zusatz | Fehlerhaft | Gültig von: 26.04.2013 | Gültig bis: | St: B

Partner/Vertrag | Korrespondenz | EMA | Umzugs.db | **Brief erstellen** | Pa.typ wechs | Ok | Abbrechen

Auslösen eines Bestätigungsschreibens über die Änderung der Daten

Auskunft – Versand von Standardbriefen

Durch Kennzeichnung der angefragten Informationen wie z.B. Rückkaufswert, Ablaufleistung zum Vertrag usw., werden Standardbriefe ausgelöst und versendet.

Anlass	Eingangsart	Brief-/Antr.dat.
AUSKUNFT <input type="checkbox"/> Backoffice	Brief	01.04.2013
Auskunft per 05.2013		
<input type="checkbox"/> Versicherungsschutz	<input type="checkbox"/> bezahlt bis	
<input checked="" type="checkbox"/> Rückkaufswert	<input type="checkbox"/> Abl.leistung / Werteentwicl.	
<input type="checkbox"/> beitragsfreie Summen	<input type="checkbox"/> Info über Beginn u. Ablauf	
<input type="checkbox"/> Prio hoch	Starten (Z)	

Änderungsdienste - Kontoänderungen

Durch das Eintragen von Partnerdaten und Zahlen werden Kontodaten geändert, Einzugsermächtigung geändert oder gelöscht und Bestätigungsschreiben generiert.

<input type="checkbox"/> BP	<input type="checkbox"/> KP	Partner Nr.	Name		Vorname	Geburtsdatum	<input type="checkbox"/> Bestätigungsschreiben
			Max	Mustermann	01.01.1901		
<input type="checkbox"/> Wid. der EE	Kontonummer	BLZ	PLZ	Bank	gilt von	bis	
	1234567	1234567			26.04.2013		

Änderungsdienste - Kontoänderungen

Das Bestätigungsschreiben:

Bestätigung der erteilten Einzugsermächtigung

25.04.2013

IDEAL SterbeGeld 2003 [REDACTED] 006

Versicherte Person Gerhard [REDACTED]

Sehr geehrter Herr [REDACTED],

gerne bestätigen wir die Änderung bzw. Wiederaufnahme zum Lastschrifteinzugsverfahren.

Wir werden künftig Ihre Beiträge von folgendem Konto abbuchen:

Kontoinhaber: Bozena [REDACTED]
Kontonummer: 484 [REDACTED]
Bankleitzahl: 300 500 00 - Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale NL. Düsse

Wünschen Sie weitere Informationen oder haben Sie Fragen? Bitte rufen Sie uns an, wir helfen Ihnen gern weiter - Telefon 030/ 25 87-259.

Antrag - Dunkelpolicierung

Antragseingang gesamt Nov.+Dez. 2012	27.547	
---	--------	--

Antrag - Dunkelpolicierung

Antragseingang gesamt Nov.+Dez. 2012	27.547	
davon mit elektronischem Datensatz	18.472	67%

Antrag – Antragserfassung winIVIS

IDAS - Attributierung Neuanträge



IPOS Nr.	<input type="text" value="1076721527"/>	<input type="checkbox"/> IPOS Nr. ist nicht lesbar bzw. Partner stimmen nicht mit dem Antrag überein
VN	<input type="text" value="Frau Karin [redacted] Melsungen; Talblick [redacted]"/>	
VP	<input type="text" value="Frau Karin [redacted] 20.07. [redacted] Melsungen; Talblick [redacted]"/>	
Bank	<input type="text" value="52062601 (VR-Bank Schwalm-Eder) [redacted]"/>	
BZB neu	<input type="text"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/> IPOS Originalausdruck ist ohne weitere Änderungen	
bei IPR Größe:	<input type="text" value=""/> cm	Gewicht: <input type="text" value=""/> kg <input checked="" type="checkbox"/> IPR/SPS: Alle Gesundheitsfragen wurden mit "nein" beantwortet IPRk/SPSk: Die Gesundheitserklärung wurde mit "ja" beantwortet
Vermittler Nr.	<input type="text" value="12957"/> [redacted]	
Vermittler Nr. (extern)	<input type="text" value="1254"/>	<input type="checkbox"/> Vermittler Nr. ist nicht lesbar oder kein gültiger winIVIS Vermittler
Modell/Tarif	<input type="text" value="A"/> <input type="text" value="IPR"/>	VorgangNr <input type="text" value="10152374"/> <input checked="" type="checkbox"/> Neuen Vorgang starten / FP-Termin setzen
Dokumentenklasse	<input type="text" value="Antrag"/>	Anlass <input type="text" value="ANEU"/>
Antrags-/Eingangsdatum	<input type="text" value="20.03.2013"/> <input type="text" value="21.03.2013"/>	Zugriffsliste <input type="text" value="VERS"/>
Vertragsnr.	<input type="text"/>	Scandatum <input type="text" value="21.03.2013"/>

Antrag - Dunkelpolicierung

Antragseingang gesamt Nov.+Dez. 2012	27.547	
davon mit elektronischem Datensatz	18.472	67%
davon dunkelpoliciert	4.495	25%

Antrag - Dunkelpolicierung

Antragseingang gesamt Nov.+Dez. 2012	27.547	
davon mit elektronischem Datensatz	18.472	67%
davon dunkelpoliciert	4.495	25%
Im Verhältnis zu allen eingereichten Anträgen	18%	

Antrag – Antragserfassung smartFix

Angebotsversand an Kunden und Kennzeichnung der gewählten Angebotsvariante bei Eingang der unterschriebenen Anträge

Mailing	IDEAL SterbeGeld		ISG
VN	Fra. [REDACTED] Renate		12.06 [REDACTED]
	77933 Lahr [REDACTED]		
VP	Fra. [REDACTED] Renate		12.06 [REDACTED]
	77933 Lahr [REDACTED]		
VertragsNr. / Typ	2005 [REDACTED] 0009		LV
1. Angebot	<input checked="" type="checkbox"/> Unser Angebot		
VS	4000,00	2500,00	1500,00
Beitrag	49,54	27,38	22,16
Beginn	01.05.2013		
2. Angebot	<input type="checkbox"/> Kundenwunsch		
VS		2500,00	
Beitrag		27,38	
Beginn	01.05.2013		

Kündigungen

- keine fallabschließende Bearbeitung, aber vorbereitende Sachbearbeitung

Anlass	Eingangsart
STORNO <input type="checkbox"/> Backoffice	Brief
Stornotermin <input type="text" value="01.05.2013"/>	
<input type="checkbox"/> BPB unterdrücken?	
<input checked="" type="checkbox"/> EE sofort entzogen	
<input checked="" type="checkbox"/> Widerspruch/Widerruf	
<input type="checkbox"/> Teilrückkauf	

- Versand der Eingangsbestätigung an Versicherungsnehmer
- Versand des Bestandspflegeberichtes an den Vertriebspartner
- Anlegen eines Wiedervorlagetermines für den Sachbearbeiter

Vorhaben in der Zukunft

- Unterlagenanforderung im Sterbefall
- Unterlagenprüfung und ggf. Auszahlung der Versicherungsleistung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Mario Scheibel

SKC-Informationslogistik

Kochstraße 26, 10969 Berlin

Telefon ++49 (30) 25 87 754

Telefax ++49 (30) 25 87 8 754

Scheibel@ideal-versicherung.de

www.ideal-versicherung.de