

# Mass- geschneidert zum Vorsprung



## BEITRAG

\_ADRIAN SCHOCH  
CEO

\_UND TOBIAS KRICKI  
Finanzen und Controlling,  
Procare Vorsorge AG

Erschienen im  
SMART insights 2020 Magazin

**Adrian Schoch, CEO, und Tobias Kricki, Finanzen und Controlling, von der Procure Vorsorge AG reden über ihr innovatives Broker-Tool, das sie zusammen mit Ergon entwickelt haben. Wie sie durch die Vereinfachung von komplexen Systemabläufen zugleich Qualität und Umsatz steigern konnten. Und wie sehr sie an den persönlichen Touch im Zeitalter der Digitalisierung glauben.**

In Kooperation mit

**PROCARE**

**ergon**

smart  
people –  
smart  
software®

# «Wir haben nun die Zügel in der Hand und können somit agiler und schneller am Markt agieren.»

2

**P**rocare ist eine Tochtergesellschaft der Helsana-Gruppe und bietet massgeschneiderte Beratung und Versicherungslösungen für jede Situation – von der Privat- bis zur Firmenversicherung. Einzig den Gesundheitsbereich mit Krankenversicherungen überlässt sie ganz dem Mutterhaus. Als sogenannter Poolbroker greift Procare auf das Portfolio fast aller Schweizer Versicherungsgesellschaften zu. Ihre Zielgruppe besteht zum einen aus den Versicherungsberatern der Helsana, die dank Procare ein breites Spektrum an Versicherungslösungen und damit eine 360-Grad-Beratung anbieten können, und zum anderen aus zahlreichen unabhängigen Maklern. Diese können mit Procare vom ersten Berührungspunkt an ihre Kunden umfassend beraten. Die Kombination dieser beiden Zielgruppen führt zu einem hohen Produktionsvolumen für Procare, woraus eine starke Marktposition und damit verbundene Vorzugskonditionen für Endkunden resultieren.

Doch wie genau läuft das Geschäft von Procare ab? Ein Makler besucht einen Kunden, der sein neues Auto versichern will. Er gibt im System, dem Broker-Tool, die

Kundendaten mitsamt Offertenanfrage ein und wählt aus dem grossen Topf drei Versicherungsgesellschaften aus. Das Broker-Tool stellt dem Makler drei Offerten bereit und er sieht sofort, welche am besten auf die Bedürfnisse seines Endkunden passt. Dann retourniert er den unterschriebenen Vertrag und Procare prüft ihn auf Vollständigkeit. Schoch erklärt: «Praktisch die Hälfte aller Policen können wir selbst ausstellen und postwendend zuschicken. Die andere Hälfte wird jeweils direkt von der betreffenden Versicherungsgesellschaft bearbeitet und zugeschickt.»

Das Broker-Tool ist Dreh- und Angelpunkt aller Geschäfte von Procare und zentrale Schnittstelle zu den Maklern. Es liegt auf der Hand, dass ein State-of-the-Art-System vorausgesetzt wird, um den Prozess von der Offertenanfrage bis zum Versicherungsabschluss effizient zu gestalten.

## **Massgeschneidertes Broker-Tool entwickelt**

Das vorherige Broker-Tool war bereits 12 Jahre alt, wenig benutzerfreundlich und genügte den heutigen internen und externen Anforderungen nicht mehr. Es



**\_HIER SCHMIEDEN SICH DIE IDEEN AM BESTEN:  
IN DER CAFETERIA DES HELSANA-HAUPTSITZES IN DÜBENDORF.**

ermöglichte weder gutes Controlling noch präzise Auswertungen. Zudem ging der deutsche Systembetreiber knapp am Konkurs vorbei, was zur Unsicherheit beitrug.

Schnell wurde klar: Das System muss durch ein modernes und stärker auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtetes Tool ersetzt werden. Procare ergriff die Chance, sich mit einer neuen Lösung von der Konkurrenz abzuheben und ihr Geschäft aufs nächste Level zu bringen.

### **Benutzerfreundlichkeit als Fokus**

«Uns war es vor allem wichtig, dass wir in Zukunft mit einem Anbieter aus der Schweiz zusammenarbeiten können und uns nur lokaler Ressourcen bedienen, was allein schon punkto Datenschutz viel einfacher ist. Wir haben alle Schweizer Systeme begutachtet, aber nichts Passendes gefunden. Man hätte bestehende

Applikationen modulieren und zusammenschneipseln müssen, was uns zu unsicher war. Zuverlässigkeit zählt, denn als Poolbroker müssen wir die Zusammenarbeit von Endkunden, Vermittlern und Versicherungspartnern sicherstellen», erklärt Schoch.

Procare entschied sich schliesslich für eine Individuallösung und entwickelte zusammen mit Ergon ein massgeschneidertes Broker-Tool, das alle Arbeitsabläufe und Dienstleistungen von Grund auf optimiert. Dank dem kollaborativen UX-Design-Vorgehen wurde eine enge Zusammenarbeit und benutzerzentrierte Herangehensweise sichergestellt. Beispielsweise mit Arbeitsplatzbeobachtungen, Umfragen und frühen periodischen Usability-Tests mit allen Nutzergruppen. Und das Beste daran? Von der Idee bis zum Go-live brauchte es weniger als ein Jahr, alles war termingerecht und im Budget.



# «Wir digitalisieren die Schweizer Versicherungsbranche, Schritt für Schritt.»

ADRIAN SCHÖCH,  
CEO, PROCARE VORSORGE AG

4

## Alles aus einer Hand

Das Broker-Tool unterstützt in erster Linie den Innendienst. Es ist um einiges benutzerfreundlicher als das vorherige System; die Eingabemaske ist einfacher und übersichtlicher und man hat mehr Kontrollfunktionen als zuvor. Es ermöglicht jedem Makler, die bestmögliche Offerte für den Endkunden schnell zu generieren. Und das zu Vorzugskonditionen, alles bequem aus einer Hand.

«Die Applikation verarbeitet Offerte, Auswahl und Abschluss und stellt zugleich die Entschädigungen dar – das war früher extrem kompliziert. Mit dem Broker-Tool wickeln wir alles selbst ab und haben eine komplette Geschäftsübersicht, sogar die Datenauswertung können wir intern vornehmen. Wir haben nun die Zügel viel mehr in der Hand und können somit agiler und schneller am Markt agieren», sagt Kricki.

## Qualität ist skalierbar

Die neu gewonnene Agilität resultiert nicht nur in hochwertigeren Anfragen, sondern auch in rasant schnelleren Abschlüssen. Das System vereinfacht die Eingabe anhand von Pflichtfeldern und verkürzt die Wege gut strukturiert. Das motiviert den Makler und belohnt mit einer schnelleren Auszahlung der Provision.

Durch die Automatisierung vieler Abläufe erwartet Procare, einen zwei- bis dreimal höheren Umsatz bei gleichbleibenden Ressourcen zu erwirtschaften. Auch das Team freut sich, denn die Lösung ermöglicht schnelleres, einfacheres Arbeiten und erlaubt qualitativen Fokus, um Makler besser zu unterstützen. Aber das ist erst der Anfang. In Zukunft wird es diverse Erweiterungen geben, um den Alltag effizienter und unsere Dienstleistung mit noch grösserem Mehrwert gestalten zu können.



«Wir dürfen trotz allem Tatendrang nicht vergessen, dass wir keine rein elektronische oder Direktversicherung sind. Wir legen weiterhin grossen Wert auf die Bindung zu unseren Maklern. Die persönliche Beratung bleibt zentral und differenziert uns auf dem Markt. Heute wie morgen», so Schoch.

### Ihre Vision der Zukunft?

«Unser Ziel ist es, in Zukunft die manuelle Arbeit, vor allem die mühselige Sachbearbeitung, drastisch zu reduzieren. Im gleichen Atemzug wollen wir den Anteil an beratender und kreativer Arbeit erhöhen. So digitalisieren wir die Schweizer Versicherungsbranche, Schritt für Schritt», erklärt Schoch. />

### \_CODE TO SUCCESS

Von Adrian Schoch und Tobias Kricki

### \_DER PERSÖNLICHE TOUCH

Die persönliche Beratung, die persönliche Betreuung, das persönliche Gespräch - Kundennähe ist für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung essenziell. Diese Qualitäten haben wir auch an der Zusammenarbeit mit Ergon sehr geschätzt.

### \_OHNE KNOW KEIN HOW

Das Verständnis fürs Geschäft, eine gewisse Fokussierung auf das Wesentliche und die professionelle Beratung machen die Umsetzung von Bedürfnissen überhaupt erst möglich.

### \_IMMER POSITIV BLEIBEN

Es gibt stets Sachen, die man verbessern muss. Aber man darf und soll vorangehen und sagen: Lass uns starten und es durchsetzen. Aufbruchsstimmung ist äusserst motivierend.

## Lust auf mehr?

**Digitalisierungsvorhaben  
Zukunftsmacher  
Tech-Trends**

**Jetzt bestellen**  
[ergon.ch/smart2020](http://ergon.ch/smart2020)

