

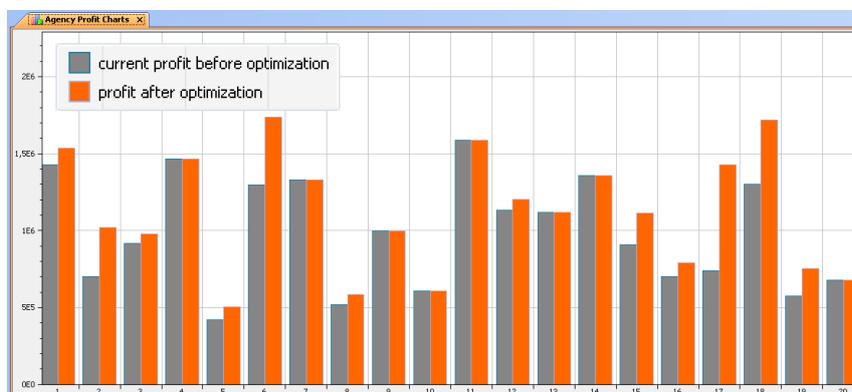
## Bestandsoptimierung für Versicherungen

Eine intelligente und einfach verwendbare Lösung zur Bestandsoptimierung im Versicherungswesen muss heute eine Vielzahl an Fragestellungen für das operative Geschäft und die langfristige Planung beantworten. Dabei gilt es, sowohl die Wünsche der Kunden als auch der Agenturen und der Versicherer zu berücksichtigen. Für diese komplexen Anforderungen haben wir XAR (X-INTEGRATE Agency Reallocation) entwickelt. Das „out of the box“ Asset ist sofort einsatzbereit und passt sich individuellen Anforderungen flexibel an.

### Bestandsoptimierung im Überblick

Versicherungsnehmer erwarten von ihren Versicherungsagenturen eine verlässliche Betreuung. Sie benötigen kompetente Ansprechpartner, die ihnen kurzfristig bei Schadensfällen Unterstützung leisten können. Schließlich zahlen sie einen entsprechenden Beitrag für diese Leistung. Zur Motivation zahlt der Versicherer jeder Agentur Provisionen für ihre Kunden. Doch wie kann die effektive Betreuung im Fall von Ortswechseln (Umzug, o.ä.) weiterhin gewährleistet werden? Die Agenturen haben dann möglicherweise einen längeren Weg zum Kunden, weshalb sich der Service möglicherweise verschlechtert. Dennoch wollen die Agenturen ihre Kunden im Gegenzug nicht an eine örtlich nähere Agentur abgeben und somit auf Provisionen verzichten.

Hier setzt X-INTEGRATE Agency Reallocation an. Die Zuordnung von Agenturen zu Kunden wird neu vorgenommen, wobei bestehende Provisionen berücksichtigt werden. Abhängig von der Wegstrecke zum Kunden, der Anzahl der Kundenbesuche und der gezahlten Provision wird berechnet, wie die Kunden neu auf die Agenturen aufgeteilt werden können, wobei sich der Gewinn jeder Agentur nicht verringert.



XAR kann „out of the box“ einfach in bestehende Planungsprozesse eingebunden werden. Profitieren Sie auch im Falle von kurzfristigen Ortswechseln immer von der optimalen Verteilung der Kunden auf die Agenturen.

Vergleich der Gewinne vor und nach der Optimierung: Jede Agentur wird hinterher mindestens die gleichen Gewinne einfahren wie vorher – oft sogar mehr, bei geringerer Entfernung und damit höherer Kundenbindung.

Dadurch profitieren alle Seiten:

- Die Kunden erhalten einen besseren Service, selbst im Falle eines Umzugs o.ä.
- Die Agenturen haben bei gleichen Einnahmen mehr Zeit, sich um ihre Kunden zu kümmern. Es wird verhindert, dass Kunden wegen mangelnder Serviceleistungen zur Konkurrenz wechseln.
- Der Versicherer sorgt ohne Mehrkosten für ein besseres Arbeitsumfeld, bei dem weniger Zeit auf Fahrten, sondern mehr Zeit beim Kunden verbracht wird.

## XAR-Funktionen im Detail

Folgende Features sind in der aktuellen Version enthalten:

- **Mehrkosten verhindern.** Durch die Umverteilung der Kunden auf die Agenturen entstehen keine Mehrkosten für die Versicherung. Die Gesamtkosten werden gesenkt, so dass höhere Gewinne möglich sind, ohne dafür mehr investieren zu müssen.
- **Provisionsverteilung** trotz verringerter Distanzen beibehalten. Die einzelnen Agenturen müssen nicht auf ihre Provisionen verzichten. Sollten sie aufgrund der neuen Verteilung Kunden abgeben müssen, erhalten sie im Gegenzug neue Kunden von anderen Agenturen. Gleichzeitig werden die Kosten für die Agenturen gesenkt, so dass die Gewinne jeder Agentur mindestens gleich bleiben, meist sogar noch steigen.
- **Schneller Einstieg** in das Programm durch Integration von XAR in Ihr bestehendes System. Mit Hilfe von Java-Schnittstellen können Daten auch aus externen Quellen, wie z.B. Datenbanken und Excel-Tabellen, direkt eingelesen und verarbeitet werden.
- **Unterstützung** bei manueller Umplanung. Sind alle benötigten Felder ausgefüllt? Bietet die gewählte Agentur alle gewünschten Versicherungsleistungen an? Befinden sich Kunde und Agentur in derselben Region? XAR zeigt direkt grafisch an, wenn es mögliche Unstimmigkeiten in der manuellen Zuordnung gibt, und bietet Lösungsalternativen an.

Besserer Kundenservice und optimale Auslastung der Agenturen ohne Mehrkosten.

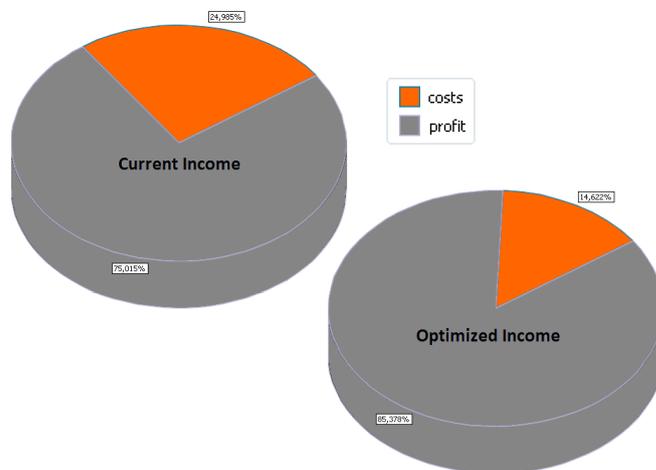
Erhalten Sie die optimale Zuordnung von Agenturen und Kunden, auch im Falle von Ortswechseln.

Intuitive Benutzeroberfläche mit übersichtlichen Tabellen und aussagekräftigen Grafiken.

Auswirkungen von Veränderungen vorab mit Planspielen feststellen.

Kunden-ID^	Kunde	Kundensatz	...	...	...	...	Lebensversicherung	Sachversicherung	Krankenversicherung
1	Kunde 1	Die Angabe der Versicherung(en) fehlt.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kunde 2	421,871	13	<input type="checkbox"/>	4	...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Kunde 3	466,65	15	<input type="checkbox"/>	4	...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kunde 4	450,912	5	<input type="checkbox"/>	2	...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- **Die Ergebnisse** in Tabellenform und grafisch aufbereiten. Somit bleiben die KPI jederzeit direkt im Blick, ohne auf die notwendige Detailtiefe verzichten zu müssen.
- **Szenarien** direkt in der Oberfläche verwalten. Möchten Sie den aktuellen Bestand optimieren? Möchten Sie potentielle Agenturen testweise einplanen und die Effekte beobachten? Möchten sie nur eine bestimmte Region optimieren? Möchten Sie die Auswirkungen von veränderten Einnahmen und Kosten beobachten? Mit Hilfe des Szenario-Managers können Planspiele mit nur wenigen Mausklicks durchgeführt werden.



- **Weitere Planungen** aufgrund der Ergebnisse festlegen: Finden Sie Ihre gewünschten Ergebnisse wieder? Müssen möglicherweise bestimmte Parameter angepasst werden? Wollen sie einzelne Budgetgrenzen manuell festlegen? Alles kein Problem durch das Zusammenspiel der komplexen mathematischen Modelle mit einer intuitiven Anwendungsoberfläche.
- **Wünsche** von Stammkunden berücksichtigen. Legen Sie fest, welche Kunden bei ihrer Agentur bleiben wollen und welche optimiert werden können.
- **Kombinationsmöglichkeiten** per Mausklick ermitteln. Ersparen Sie sich das mühselige Abgleichen von Kombinationsmöglichkeiten. Welche Versicherungen hat der Kunde abgedeckt? Nur eine Krankenversicherung? Oder zusätzlich noch eine Lebensversicherung? Oder ganz andere Versicherungen? Welche Agenturen decken diese Kombinationen ab und könnten den Kunden betreuen? Und liegen sie dann auch in der Nähe? Vertrauen Sie bei der Entscheidung auf XAR. Das Programm schlägt automatisch nur durchführbare Änderungen vor.

Besserer Einsatz des Kapitals:  
Bei gleicher Gesamt-  
Provisionsausschüttung entfällt  
weniger auf die Ausgaben, die  
Agenturen fahren höhere  
Gewinne ein.

Agenturprovisionen im Auge  
behalten und damit Kosten  
besser verteilen.

- **Provisionen** im Auge behalten. Handelt es sich bereits um eine renommierte Agentur mit einem hohen Provisionsauszahlungsfaktor? Hat sie gerade erst eröffnet? Wie wirken sich Provisionsfaktoren der einzelnen Agenturen auf die tatsächlich gezahlte Provision für einen Kunden aus? XAR betrachtet die tatsächlich gezahlten Provisionen, sodass für den Versicherer keine Mehrkosten entstehen.
- **Den Betreuungsfaktor** einbeziehen. Haben sich die Kundenanforderungen verändert? Benötigt ein Kunde eine intensivere Betreuung als noch am Anfang? Bestimmen Sie den Betreuungsfaktor und berücksichtigen Sie dabei, wenn bei bestimmten Kunden die örtliche Nähe zur Agentur besonders wichtig ist.
- **Eigene Parameter** festlegen und KPI ermitteln. Verändern sich die Stammdaten? Wie viele Kosten entstehen bei den Fahrten? Wie dicht ist das Streckennetz? Legen Sie individuelle Parameter fest und ermitteln Sie somit realistische KPI.
- **Veränderungen der Rahmenparameter** vorab auf ihre Auswirkung prüfen. Darf sich eine einzelne Strecke zwischen Agentur und Kunden verlängern, wenn dadurch an anderer Stelle Einsparungen möglich sind? Bis zu wie viel Prozent darf sich eine Strecke verlängern? Wie weit darf die Agentur maximal vom Kunden entfernt sein? Bestimmen Sie Ihre Rahmenparameter und testen Sie, welche Auswirkungen Veränderungen haben können.
- **Operative und strategische** Planung mit XAR. Legen Sie in jedem Szenario individuell fest, wie sich der Optimierer verhält. Wie lange darf die Optimierung dauern? Welche Genauigkeit wird erwartet? Passen Sie mit speziellen Vorgaben die Laufzeit individuell an Ihre Bedürfnisse an.

## Die Technologie hinter XAR

X-INTEGRATE Agency Reallocation ist bereits in der Standardversion mit den beschriebenen Features verfügbar, kann aber jederzeit entsprechend Ihrer Anforderungen erweitert werden. XAR basiert auf der Technologie von IBM ILOG Decision Optimization Center, einer Plattform für Optimierungsanwendungen. Die Architektur von DOC ermöglicht es, das zugrunde liegende mathematische Modell jederzeit flexibel anzupassen. Individuelle Ziele können hierdurch vollständig abgebildet werden.

Ob Sie XAR lieber als eigenständige, an Ihre CI angepasste Oberfläche nutzen oder nahtlos in Ihr System integrieren möchten – XAR unterstützt

beide Varianten. Dank der Trennung von Modell und Oberfläche lässt sich das mathematische Modell von XAR mittels der CPLEX-API direkt in Ihr eigenes Programm einbinden. Sie werden XAR somit nicht sehen, aber von den Lösungen profitieren.

## Über IBM ILOG Decision Optimization Center

IBM ILOG Decision Optimization Center dient dem Aufbau und der Implementierung von entscheidungsunterstützenden Anwendungen mit Hilfe mathematischer Optimierung. Es bietet eine unternehmensweite Plattform zur Entwicklung und Implementierung effizienter optimierungsbasierter Planungs- und Terminierungslösungen für Entscheidungsträger.

- Flexible Was-wäre-wenn-Analysen, alternative Gestaltung von Szenarien und Vergleiche von Szenarien stellen bessere Informationen für Kompromissentscheidungen zwischen alternativen Lösungen bereit
- Datenanalyse mit Drilldown und grafischer Anzeige zur detaillierten Visualisierung von Daten und Entscheidungen
- Unterstützung kollaborativer Anwendungen zwischen Planern durch gemeinsame Arbeit an Szenarien in einem zentralen Repository sowie Austausch von Daten mit Word, Excel und anderen Microsoft Office-Anwendungen
- Das CPLEX Optimization Studio beschleunigt die Entwicklung und Bereitstellung von Optimierungsmodellen, indem marktführende Solver-Engines mit einer nahtlos integrierten Entwicklungsumgebung und Modellierungssprache kombiniert werden. Dies führt zur schnelleren Entwicklung und Bereitstellung von Optimierungsmodellen mithilfe linearer/quadratischer Programmierung, gemischt ganzzahliger Programmierung, Constraintprogrammierung und Constraint-basierender Zeitplanung (constraint-based scheduling)



**X-INTEGRATE**  
Software & Consulting GmbH

Stephan Pfeiffer  
Solution Architect,  
Projektmanagement

Im Mediapark 2  
50670 Köln

Tel.: +49 221 97343-42  
Fax: +49 221 97343-20  
Mail: [spf@x-integrate.com](mailto:spf@x-integrate.com)