

Versicherungsmagazin:  
Mobile Vertriebshilfe  
(Ausgabe 6/2016)

## Mobile Vertriebshilfe

versicherungsmagazin

Mobile Anwendungen sind für Versicherungsvermittler und -makler Fluch und Segen zugleich. Denn zum einen gibt es zahlreiche Apps, die dem Versicherungsvertrieb Zeit sparen sowie neue Akquisitionswege eröffnen. Zum anderen wächst durch Fintech-Unternehmen der Konkurrenzdruck.

Heute hat fast jeder Bundesbürger ein Smartphone. Insbesondere bei der jüngeren Generation sind die mobilen Geräte ein ständiger Begleiter. Diesen Umstand machen sich mittlerweile auch Fintechs zunutze, indem sie Versicherungsinformationen bis hin zum Vertragsabschluss direkt über das Smartphone anbieten.

Laut einer Umfrage für die Studie „Branchenkompass 2015 Insurance“ von Sopra Steria Consulting sind 54 Prozent der befragten Makler der Ansicht, dass Internetkonzerne und Fintech-Unternehmen vermehrt auf den Versicherungsmarkt drängen und damit den Wettbewerbsdruck erhöhen. Ein weiteres Umfrageergebnis: Als die größten Herausforderungen für das eigene Unternehmen nannten die meisten, nämlich jeweils 77 Prozent der Befragten, neben der Umsetzung von neuen Regulierungen sowie der Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien auch die Optimierung der IT, die Digitalisierung der Geschäftsprozesse und die Erwartungen und das Verhalten der Kunden. Diese Einschätzung spiegelt sich auch in den geplanten Investitionen wider. Konkret planen 92 Prozent der befragten Makler, in die Digitalisierung und 85 Prozent in mobile Anwendungen und in die Optimierung von Online-Anwendungen für den mobilen Zugriff zu investieren.

Zahlreiche Versicherer bieten bereits Applikationen an, die dem Vermittler bei der Kundenberatung zur Seite stehen sollen. Die Beratungs-App der Arag enthält beispielsweise eine geleitete und interaktive Gesprächsführung für die Themen-

felder Recht und Absicherung, Gesundheit und Vorsorge. Sie unterstützt den Vermittler bei der strukturierten Erfassung von persönlichen, beruflichen und wirtschaftlichen Daten sowie von Fremdverträgen der Kunden. Die erfassten Daten lassen sich in das Agentursystem und in Outlook übertragen.

Versicherungsmakler erhalten von der Dialog Lebensversicherung mit der Berater-App eine Hilfe für den Einstieg in eine bedarfsorientierte Beratung, die wie ein roter Faden durch das Kundengespräch führt. Neben Infografiken sowie Bedarfs- und Tarifrechnern ermöglicht die App die Erstellung und den E-Mail-Versand an den Kunden von individuellen Angeboten. Wichtige Produktinformationen und Dokumente stehen als Download zur Verfügung und können ebenfalls per E-Mail versendet werden. Ähnliches bietet die Generali mit der „Beratung Plus“-App für ihre Vertriebsmitarbeiter.

Die Generali-App „Rente Profil Plus“ gibt Hintergrundinformationen zu Rentenversicherungen und stellt die Vorteile

fondsgebundener Versicherungen visuell dar. Die Leistungsnavigator-App für Tablet-PCs der Interrisk Versicherung ermöglicht es Vertriebspartnern, ihren Kunden das Zusammenspiel von Invaliditätstaxen und Progressionsstufen sowie die jeweiligen Auswirkungen auf die Invaliditätsleistung zu demonstrieren. Ist man online, wird zusätzlich der jeweilige Beitrag direkt über den Server der Interrisk abgefragt und angezeigt.

### Unterstützen bei der Beratung

Mit dem bAV-Vorteilsrechner der Alten Leipziger können Vermittler ihren Kunden den individuellen Vorteil wie Steuer- und Sozialversicherungsersparnisse einer betrieblichen Altersversorgung (bAV) berechnen. Die Vorsorge-App der Canada Life erlaubt es, die individuellen Vorsorgemöglichkeiten aufzuzeigen und Tarifbeispiele zu berechnen. Die App besteht aus insgesamt vier Modulen: dem Brutto-Netto-Rechner bAV, dem Basisrenten-Rechner, Berufsunfähigkeitsrechner und Rentenlücken-Rechner.

Bei der KV-App der Universa Krankenversicherung geht es speziell um Krankenversicherungsangebote. Mit einem Beratungsassistenten kann der Vermittler gemeinsam mit seinem Kunden anhand von sechs Leistungsfragen die Vorsorgepräferenzen am Tablet oder Smartphone durchgehen und erhält im Anschluss mehrere Vorschläge. Zudem können VVG-konforme Unterlagen erstellt und per E-Mail weitergeleitet werden. Ähnliches bietet auch die Hanse-Merkur für die Kranken- und Lebensversicherungen an.

### Kompakt

- Durch das vermehrte Auftreten von Fintech-Unternehmen erhöht sich der Druck auf die Vermittler hinsichtlich der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse.
- Diverse Apps erleichtern die Kundenberatung und die Verwaltungstätigkeit beispielsweise über Smartphone und Tablet-PCs.

# PRESSESPIEGEL

Doch nicht nur für die Kundenberatung, auch für eine effiziente Büroarbeit gibt es mittlerweile Apps. In der App „myGenerali.mobile“ kombiniert die Generali beispielsweise tagesaktuelle Bestandsinformationen und Vertriebsimpulse mit den Funktionen eines Smartphones oder Tablets. Unter anderem können Kunden- und Vertragsdaten abgerufen und mit einem Fingertip zur Kontaktaufnahme oder Navigation genutzt werden.

Auch die Agentur-App der Zürich Gruppe soll die Vermittler im Tagesgeschäft unterstützen. Über die einzelnen Funktionen können unter anderem aktuelle Informationen abgerufen, Schäden gemeldet, eine elektronische Versicherungsbestätigung (eVB) kurzfristig generiert und per E-Mail oder SMS an die Kunden verschickt werden.

## Zugriff auf mobile Inhalte

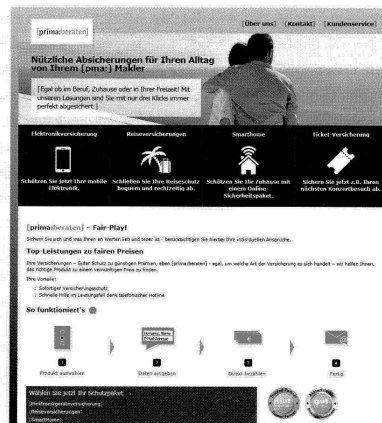
Einen papierlosen Vertragsabschluss beim Kunden vor Ort verspricht die Barmenia Sign-App. Nach der Eingabe der Vertragsdaten unterschreibt der Kunde den Antrag direkt auf dem Smartphone oder dem Tablet. Dies funktioniert auch mit Formularen oder anderen Schriftstücken, die zu unterschreiben sind. Speziell für Versicherungsmakler ist die Mehrwert-App der Gothaer. Damit lassen sich Verträge schließen, aber auch Schäden melden. Zudem haben die Makler einen direkten Zugriff auf die mobilen Inhalte des Gothaer Maklerportals.

Auch die Prokundo-App, entwickelt vom Volkswohlbund für ihre Online-Marke Prokundo, wendet sich an Versicherungsmakler. Sie können damit Haftpflicht-, Hausrat-, Unfall- und Kfz-Versicherungen für ihre Kunden abschließen. Laut Versicherer ist innerhalb von fünf Minuten die entsprechende Police auf dem Tisch beziehungsweise am Bildschirm. Zudem lassen sich mit der App Schadenmeldungen aufnehmen sowie bei Bedarf der Kontakt zum richtigen Ansprechpartner herstellen.

Die ISS Software GmbH hat für die Vertriebspartner der NV-Versicherungen eine Versicherungs-App für das iPad ent-

## Personalisierte Infos

Vermittler können mittlerweile personalisierte Kundenportale und -Apps anbieten, um medienübergreifend zu informieren. Entsprechende Lösungen sind z. B. die digitale Verkaufsplattform mit der zugehörigen Makler-App „prima beraten“ der Pma Finanz- und Versicherungsmakler GmbH.



wickelt. Sie kann kostenlos über den Apple-Store heruntergeladen werden und ermöglicht den mobilen Zugriff auf die versicherereigene Maklerplattform sowie den Abschluss von privaten Sach- und Unfallversicherungen. Die erfassten Kundendaten werden laut Entwickler zudem automatisch in das Bestandsführungssystem übernommen.

Selbst für einen Konkurrenzvergleich stehen Versicherer-Apps zur Verfügung. Die „Interaktive Mitbewerbervergleiche“-App der Interrisk Versicherung vergleicht auf Grundlage der GDV-Musterbedingungen die versicherereigenen Deckungskonzepte für die Sparten Unfall, Privathaftpflicht, Hausrat sowie Wohngebäude mit den bei Maklern beliebten Konkurrenzprodukten am Markt. Die App steht allen Vertriebspartnern und registrierten Vermittlern der Interrisk zur Verfügung. Die „Index-Rechner“-App der Stuttgarter Lebensversicherung ermöglicht Vermittlern, aber auch Kunden einen Vergleich verschiedener am Markt vorhandener Indizes mit dem Stuttgarter M-A-X Multi-Asset Index.

Per App stellen Versicherer zudem Schulungsmöglichkeiten zur Verfügung. Die Wüstenrot & Württembergische hat mit der App „Fit-für-den-Vertrieb“ ein Trainingstagebuch für Außendienstpartner herausgebracht. Darin kann sich der angehende Außendienstpartner die erforderlichen Weiterbildungsmaßnah-

men, wie Seminare, Verkaufsgespräche und persönliche Lernelemente, herunterladen.

Die „PBV Vertriebs“-App steht den Vertriebsmitarbeitern der Postbank Versicherungen – konkret den Key Account Managern (PBV KAMs) – zur Verfügung. Als zentrales Instrument bündelt diese App alle Unterlagen, Informationen und Medien. Darüber hinaus enthält sie neben einer Mediathek diverse Funktionen und Hilfen für die Bereiche Coaching, Verkauf, Training, Betreuung wie Verkaufshilfen, Coachingleitfäden und Schulungsvideos.

## Maklerpools ermöglichen individualisierbare Apps

Auch immer mehr Maklerpools bieten vertriebsorientierte Apps an. Die Amexpool AG stellt ihren Partnern eine Vergleichs-App für Sach-, Haftpflicht- und Unfallversicherungen kostenlos zur Verfügung. Angeschlossene Makler können mithilfe der App laut Anbieter während der Risikoaufnahme beim Kunden die Daten in den Vergleichsrechner eingeben und erhalten anschließend das Ergebnis. Die App erlaubt eine direkte Weiterleitung des Angebots an den Kunden, der dieses wiederum per Klick annehmen und an den Vermittler zurücksenden kann. Mit „Plan25“ hat Amexpool vor Kurzem einen für den Vermittler kostenpflichtigen App-basierten Kundenordner



# PRESSESPiegel

herausgebracht, der von der Mr. Money Software GmbH entwickelt wurde. Neben einer Online-Beratung kann der Maklerkunde damit alle Versicherungen, die über den Pool vermittelt wurden, sowie die dazugehörigen Dokumente, Schäden und sonstige Korrespondenzen einsehen. Wenn der Vermittler es wünscht, kann sein Kunde auf verschiedene Vergleichsrechner zugreifen, eine Beratung anfordern oder direkt online abschließen sowie alle seine Verträge – auch die noch nicht im Maklerbestand vorhanden sind – verwalten. Die Firma Mr. Money Software bietet nach eigenen Aussagen diese App auch Vermittlern und Maklern an, die das Akquise- und Beratersystem Plan25///Live, das für die Online- und die Vor-Ort-Beratung konzipiert ist, nutzen.

Ähnliches gibt es vom Maklerpool Blau Direkt mit der App „Simplr“. Lädt sich ein Kunde eines Maklers, der mit Blau Direkt zusammenarbeitet, die App herunter, erkennt das System, zu welchem Makler der Kunde gehört. Der Makler erhält eine Benachrichtigung und kann gezielt per App Kontakt zum Kunden aufnehmen. Der App-Nutzer wiederum kann seine Policen fotografieren und per Smartphone hochladen. Der Vertrag wird laut App-Betreiber anschließend erfasst und auf Wunsch direkt in die Betreuung des Versicherungsmaklers geholt. Per Foto-Upload kann der Nutzer auch andere Dokumente wie Kfz-Schein, Ausweiskopien und Führer-

scheine importieren. Außerdem ermöglichen die App Vergleichsrechnungen mit erklärenden Videos. Ein Highlight ist die Personalisierung der Apps, denn Erklärvideos und mögliche Grußbotschaften können gezielt vom Makler mithilfe von Blau Direkt selbst produziert und hinterlegt werden.

Die NVS Netfonds Versicherungsservice AG stellt ihren Vertriebspartnern in Kooperation mit dem Software-Anbieter Finance-Tec unter anderem die „Berater-App“ für iPhone-Nutzer als Ergänzung zu einer NVS-eigenen Beraterplattform kostenpflichtig zur Verfügung. Dieses App-Servicesystem kann der Berater als mobiles Büro, aber auch als Vertriebs- und CRM-System bei der Kundenpflege nutzen und beispielsweise Neukunden anlegen, Beratungs- und Vertragsdokumente aufrufen sowie laufende Transaktionen einsehen und offene Vorgänge bearbeiten. Des Weiteren können die Vertriebspartner mit der App „Depoteinsicht“ dem jeweiligen Kunden eine Übersicht über seine aktuellen Versicherungsdaten, die dazugehörigen Dokumente und die Entwicklungen seiner Finanzanlagen ermöglichen. Auch Fremdverträge lassen sich in die Übersicht integrieren.

## Kein direkter Kontakt nötig

Die App „allesmeins“ der JDC Group AG ist seit Anfang dieses Jahres verfügbar. Die Kunden der JDC-Makler können damit ihre Versicherungsverträge mit der

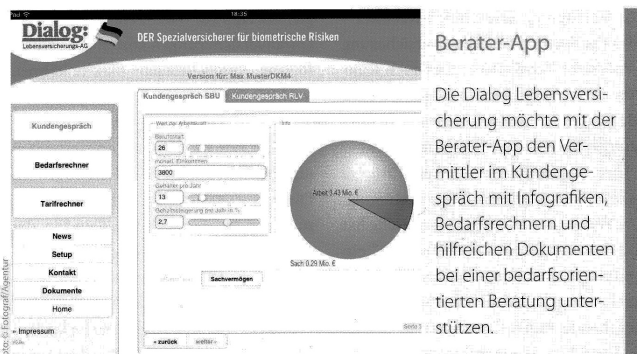
entsprechenden Vertragsdokumentation auf dem Smartphone oder Tablet abrufen sowie Adressänderungen und Schadenmeldungen vornehmen. Laut Entwickler muss der Nutzer die vom JDC-Vermittler geführten Verträge nicht einzeln erfassen, da diese Daten automatisch geliefert werden. Policen, die noch nicht im Bestand des Maklers sind, kann der Kunde selbst hinzufügen. Eine Vertragsoptimierung ist laut JDC möglich, ohne dass der Kunde den direkten Kontakt zu seinem Vermittler verliert. Dazu kann der Kunde per Klick die Beratungsdienste seines Vermittlers mittels Chat- oder Social-Media-Kommunikationsmöglichkeiten in Anspruch nehmen.

Der Maklerpool Finet AG bietet angeschlossenen Maklern die „Facebook Tab App“ an, welche dem Corporate Design des Maklers entsprechend anpassbar und für die Maklerkunden über die jeweilige Facebook-Page des Maklers erreichbar ist. Makler können ihren Kunden damit Informationen wie Leistungsbeschreibungen, Kontaktmöglichkeiten oder verschiedene Formulare dauerhaft zur Verfügung stellen. Integrierbar sind zudem Funktionen, die normalerweise nicht bei Facebook üblich sind, wie Online-Konferenzen oder ein Dokumenten-Download.

Der Finanzdienstleister Fonds Finanz Maklerservice GmbH offeriert seinen Vertriebspartnern mit „Meine Finanz-App“ eine von der Softfair GmbH entwickelte, individualisierbare Kunden-App. Der Makler kann die App zum Beispiel mit seinen Kontaktdaten und seinem Foto versehen. Per App kann der Maklerkunde Kontakt zu seinem Makler aufnehmen, Vertragsdaten zu bestehenden Policen aufrufen, Schäden melden oder auch Vergleichsrechner, die der Makler entsprechend freigeben hat, nutzen.

## Vielfältige Unterstützung

Die Pma Finanz- und Versicherungsmakler GmbH will nach eigenen Angaben ihren Vertriebspartnern in diesem Jahr eine digitale Verkaufsplattform mit der zugehörigen Makler-App „prima beraten“ anbieten. Auch so manches Soft-



**Dialog**  
Lebensversicherung AG  
DER Spezialversicherer für biometrische Risiken

Version für: Max. MusterDKM

Kundengespräch SRU Kundengespräch RL

Kundengespräch

Bedarfsrechner

Tarifrechner

News

Setup

Kontakt

Dokumente

Home

Impressum

Wert der Arbeitslosenversicherung: (26) €

Rentenversicherung: 3800

Krankentagegeld: (13) €

Gebühr pro Jahr: (27) €

Schuldentilgung pro Jahr: %

Sachwertmögen

Ausschüttung 141 Mio. €

Sachwertmögen 0,29 Mio. €

**Berater-App**

Die Dialog Lebensversicherung möchte mit der Berater-App den Vermittler im Kundengespräch mit Infografiken, Bedarfsrechnern und hilfreichen Dokumenten bei einer bedarfsorientierten Beratung unterstützen.

# PRESSESPIEGEL

wareunternehmen versucht die Vermittler oder Makler nicht nur auf dem PC, sondern auch auf dem Tablet oder dem Smartphone zu unterstützen.

Artbase Software ermöglicht zum Beispiel mit „aB-Agenta touch“, eine für Smartphones optimierte Browser-Applikation, den mobilen Daten-Zugriff auf den gesamten Datenbestand der Kunden- und Vertragsverwaltungssoftware aB-Agenta. Im Laufe dieses Jahres soll die aB-Agenta touch-Version als „Kundenportal“ ausgebaut werden. Auch die Lauton Software möchte in Kürze den Maklern, die bereits mit der Maklersoftware „Pro Client“ arbeiten, ein Kundenportal sowie eine App anbieten.

## Mobiler Datenzugang

Die Volz Gruppe AG bietet unter anderem die „Volz Online Suite“, eine modularbasierte Softwarelösung für die Bereiche Bestandsführung, Vertriebscontrolling, Analyse- und Beratung bis hin zum maklereigenen Konsumentenportal, an. Ergänzend zu der in der Online Suite integrierten Vertriebscontrolling-Lösung fsOffice ermöglicht die fsOffice-App den mobilen Zugang zu Kundendaten, Terminen, grundlegenden Vertragsinformationen und Vertriebskennzahlen per Smartphone und Tablet-PC. Möglich ist nach Angaben der Softwareentwickler aber auch eine App, mit der die Vermittlerkunden eigene Verträge und Kundendaten einsehen und ändern sowie Schadensmeldungen per App einreichen, den Berater kontaktieren und auch selbst Versicherungsprämien ermitteln können.

Gleich acht Vergleichsrechner in App-Form für die Versicherungssparten Privathaftpflicht-, Hunde- und Pferdehalterhaftpflicht-, Hausrat-, Gebäude-, Rechtsschutz-, Unfall- und Kfz-Versicherung und eine App, in der alle Vergleichsrechner enthalten sind, gibt es von der Inno-systems GmbH. Wer eine kostenpflichtige Lizenzvereinbarung zur Nutzung der Vergleichsrechner mit dem Anbieter getroffen hat, der kann eine personalisierte App-Version, in der auch vermittlerspezifische Rabatte, Deckungskonzepte und

Rahmentarife eingebunden werden können, kostenlos nutzen. Schon seit Längerem offeriert die Morgen & Morgen GmbH die Apps „M&M Top-BU“, „M&M Top-Rente“ und „M&M Top-Zahn“ für Apple-Geräte. Laut Anbieter können Vermittler damit die Angebotsdaten für die Berufsunfähigkeits-, Renten- oder Zahnzusatzversicherung erfassen und entsprechende Tarife berechnen lassen.

die App einen Zugriff auf Makler-Extrane, Dokumenten-Center der Versicherer, Marktanalysen, Unternehmensratings von Ascore, Assekurata, M&M und Softfair, Publikationen des PKV-Verbands inklusive eines PKV-Lexikons und den aktuellen Rechengrößen. Auch Anträge und Bedingungen der verschiedenen Versicherer sind abrufbar. Außerdem können ein Zugang zu den Vergleichs-



*„Wir sind den Fintechs dankbar, dass sie unsere Branche aufrütteln und manche Innovation in den Markt bringen.“*

Dr. Sebastian Grabmaier, CEO der JDC Group AG

Eine Vertriebssteuerungs-App, die sich an Vertriebsführungskräfte und Betreuer von Versicherungsvertrieben richtet, hat das IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen Msg Systems AG mit der App „Salesmanager“ herausgebracht. Sie gliedert sich in die Bereiche Vertriebscontrolling und Vertriebspartner-CRM. Im Vertriebscontrolling kann der Vertriebsleiter unter anderem nachvollziehen, welches Neugeschäft qualitativ und quantitativ die jeweiligen Vermittler generiert haben. Unter der Rubrik „Risikocockpit“ hat der Chef zudem Einblick in spartenspezifische Risikokennzahlen wie über das Neugeschäft.

Im Bereich Vertriebspartner-CRM sind Steckbriefe der einzelnen Vertriebspartner aufrufbar, zudem können Notizen zu geführten Gesprächen verfasst und Zielabsprachen dokumentiert werden. Außerdem gibt die App Auskunft, wie einzelne Vermittler Aktionen des jeweiligen Vertriebsweges nutzen und welchen Bearbeitungsstatus eingereichte Schadensmeldungen oder Neugeschäftsanträge haben.

Mit der App „PKV-Wiki Pro“ möchte die Firma Versicherungswiki e. K. Vermittler bei der Beratung, Angebotserstellung oder Wettbewerbsanalyse im Bereich der privaten Krankenversicherung unterstützen. Laut Anbieter ermöglicht

programmen Lux von KVpro.de und Rational von Gewa-Comp sowie ein Pflegevergleichsrechner genutzt werden. Der User kann per App zudem auf die Daten seiner Bestände zugreifen, sofern das Kunden- und Vertragsverwaltungsprogramm dies unterstützt. Aktuell ist dies laut Anbieter bei den Programmen von Assinet, Fondsfinanz und Mr. Money möglich. Die App PKV-Wiki Pro ist für Apple- und Android-Geräte konzipiert.

## Direktkontakt möglich

Die Firma [www.versicherungsmarkt.de](http://www.versicherungsmarkt.de) GmbH bietet Maklern, die ihren Kundenservice ausbauen wollen, mit „VM-sos“ eine kostenpflichtige Kunden-App an. Die vom Makler gelieferte App hilft Kunden in Notfallsituationen zum Beispiel mit Notrufnummern im In- und Ausland, mit Hinweisen, welche Sofortmaßnahmen bei Unfällen mit Verletzten wichtig sind, und Verhaltenstipps bei Wohnungseinbrüchen, Brand- und Wasserschäden sowie Kfz-Unfällen weiter. Zudem kann der Kunde per App den Makler direkt kontaktieren. ■



Autorin: Marion Zwick ist freie Fachjournalistin für Versicherungsthemen aus Ziemetshausen.