

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 Vertriebspulse 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

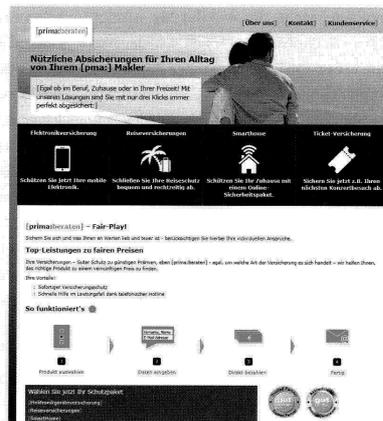
Einen papierlosen Vertragsabschluss beim Kunden vor Ort verspricht die Barmenia Sign-App. Nach der Eingabe der Vertragsdaten unterschreibt der Kunde den Antrag direkt auf dem Smartphone oder dem Tablet. Dies funktioniert auch mit Formularen oder anderen Schriftstücken, die zu unterschreiben sind. Speziell 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

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 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.