



# Plattform

Das Fachportal für Versicherungs- und Finanzexperten



Technik

## Makler digitalisiert für die Tasche

(17.09.2015) • Blau direkt arbeitet an einer neuen App, die ab Ende Oktober zum Download bereitstehen soll. Der Maklerpool verfolgt damit einen neuen Beratungsansatz. Nicht die Verwaltung von Verträgen steht im Vordergrund, sondern die personalisierte Beratung durch den Makler, hier eben per App: Kundenbindung digital.

Auf der aktuellen Roadshow des Unternehmens werden Makler gefilmt und die Filme anschließend digital veredelt. Die Kamera-Aufzeichnungen werden durch Schnitt, Ton und Animationstechnik für mobile Medien optimiert. Eine Minute Stream in der App bedeutet in der Regel einen Arbeitstag Nacharbeit am Computer durch Video-Editoren und Mediengestalter.

### Digitale, emotionale Bindung

Der Lübecker Pool gewinnt so die Werkzeuge, um Kunden auch in der digitalen Sphäre emotional an ihre Vermittler zu binden. Lädt sich ein Bestandskunde die App herunter, so erkennt das System zu welchem Makler der Kunde gehört. Der Makler erhält eine Benachrichtigung und kann fortan gezielt Kontakt aufnehmen. Alle Notifications erhält der Kunde dann personalisiert von dem für ihn verantwortlichen Makler.



Das System setzt dabei gezielt die vorab produzierten Filme ein. blau direkt sieht auch bei großer Nachfrage kein Kapazitätsproblem: "Wir haben diesbezüglich Erfahrung", so das Unternehmen. Mit den Filmen gelingen emotionale Botschaften. Dazu gehören auch Grüße zum Geburtstag, zu Ostern oder Weihnachten, in denen der Makler als digitale Variante seiner selbst auf dem Handy des Kunden erscheint. Kontaktiert wird nur der Versicherungsnehmer selbst. Und keine Sorge: Notifications werden nicht zu Werbezwecken eingesetzt. Abgesehen von Gratulationen zu Feiertagen

erhält der Kunde ausschließlich vertragsbezogene Servicemitteilungen.

### Gezieltes Beratungsangebot

Ruft der Kunde in der App die Vergleichsrechner auf, so erhält er zu jeder Sparte in kurzen Spielfilmen die wichtigsten Erklärungen zu den einzelnen Tarifen. Erstmals wird so neben dem Preis auch ein Beratungsangebot gemacht. Selbst wenn der Kunden einen Tarif seiner Wahl gefunden hat, kann er sich zu den meisten Tarifen noch einen kurzen Film mit den Produkt-Highlights anschauen. Blau direkt arbeitet seit Mai 2015 mit vielen Versicherern zusammen, um die jeweiligen Produkte optimal darzustellen.

### Immer aktuell und schnell

Für blau direkt-Partner ist die App kostenlos, Vertriebe und andere Großmakler können gelabelte Eigenversionen zu laufenden Pauschalen ab 1.000 Euro monatlich erwerben. Die App soll laufend aktualisiert werden - die erste Funktionserweiterung ist für März 2016 geplant. Außerdem machen IOS-Updates und neue Android-Geräte zwischenzeitlich Anpassungs-Updates erforderlich.

Voraussichtlich wird der Kunde über die App auch Aufträge, die seine Verträge betreffen, wie zum Beispiel Änderungs- oder Anpassungswünsche, an den Makler weitergeben können. Für Datenschutz sei gesorgt, so blau direkt, ein DEKRA-zertifizierter Datenschutzbeauftragter begleite den Prozess und nehme die App vor

Veröffentlichung ab.

### **Kommunikatives Neuland**

„Für viele Versicherer ist diese Art der Kundenkommunikation noch Neuland.“ sagt Lars Drückhammer, Chefeinkäufer bei blau direkt. „Wir zwingen niemanden mitzumachen. Nach und nach wird unseren Versicherungspartnern jedoch klar, dass der Umsatz schon sehr bald wegbricht, wenn die Produkte nicht am Point of Sale kommuniziert werden.“

Quelle: // blau direkt GmbH & Co. KG (2015)

©Bild: (1) © stockasso / fotolia.com (2)blau direkt

experten-netzwerk GmbH | Pelkovenstr. 81 | 80992 München | Tel. +49 89 2196122-0 | Fax +49 89 2196122-20 |  
© 2015 | info@experten.de |