

„Der Kunde rückt wieder mehr in den Mittelpunkt“

Interview mit Oliver Pradetto, Kommanditist von blau direkt

Ende des letzten Jahres hat blau direkt die App „simplr“ auf den Markt gebracht. Makler sollten damit ein einfaches Tool an die Hand bekommen, mit dem sie ihr Versicherungsportfolio selbst managen können. Obwohl die Zahl der Downloads noch ausbaufähig ist, sind die Macher von „simplr“ guter Dinge und arbeiten bereits an diversen Neuerungen.

Herr Pradetto, digitale Aufbruchstimmung oder zögerliche Lauerstellung? In welcher Phase sehen Sie Versicherer und Versicherungsmakler aktuell?

Der Branche mangelt es größtenteils an Fantasie, wie weit die Veränderungen gehen werden und vor allem wie schnell der Mensch als wichtigstes Bindeglied im Versicherungsbereich zum Auslaufmodell werden wird. Die große Mehrheit kann und will das nicht begreifen. Allerdings bewegt sich etwas. In der neuen AssCompact TRENDS Studie erkennt man, dass inzwischen jeder Zweite glaubt, dass die heutigen FinTechs in naher Zukunft sehr relevant werden. Das war bis vor Kurzem nicht so.

Der Wettbewerb der InsurTechs – und die damit verbundene Aufregungsspirale – ist jedenfalls in vollem Gange. Tut diese Entwicklung der Branche oder zumindest dem Kunden gut?



Oliver Pradetto

Im Umgang mit unseren InsurTech-Partnern erlebe ich ein Feuerwerk an Energie. Das ist motivierend und ansteckend. In meinem Unternehmen begrüßen wir die Impulse, nehmen sie auf und entwickeln neue Ideen. Wir entdecken die Begeisterung für richtig tollen Kundenservice wieder. Ich glaube, hier wird etwas in Gang gesetzt, was die Branche insgesamt voranbringt. Eines ist ganz klar: Der Kunde rückt wieder in den Mittelpunkt. Er ist der große Gewinner.

Maklerpools sind dabei, Antworten auf die branchenfremden InsurTechs zu finden. Ihre heißt simplr und ist nun rund ein Jahr am Markt. Was können Makler bzw. deren Kunden heute damit tun?

Mit „simplr“ können Kunden nicht nur ihre Verträge und Dokumente sehen. Sie können ihr gesamtes Versicherungsportfolio selber managen: Egal ob eine Adressänderung anliegt oder der Kunde seine Police mit dem Rest des Marktes abgleichen möchte. In der Studie von AssCompact

TRENDS wurde der Kundennutzen eindrucksvoll mit dem 1. Platz bestätigt. „simplr“ führt den App-Markt im Kundennutzen mit fast 50% Vorsprung vor dem nächsten Marktverfolger an. Das ist sensationell, gerade weil wir die App erst am Anfang sehen.

Was wird als Nächstes realisiert?

In Kürze können Kunden wie Vermittler Policen einfach abfotografieren und diese werden vollautomatisch in das MVP des Vermittlers wie auch in die App-Verwaltung des Kunden eingelesen. Wenn der Kunde es wünscht, werden die Verträge innerhalb von Tagen auf den Makler seiner Wahl übertragen.

Und was werden Makler und Kunden – sagen wir in fünf Jahren – mit Versicherungs-Apps alles machen können?

Fünf Jahre braucht es nicht mehr. Schon in den nächsten 24 Monaten stehen sensationelle Änderungen bevor. blau direkt hat mit seinem IT-Startup Dionera vor einigen Wochen ein wahnwitziges Projekt begonnen. Es wird Kundenservice und Maklertätigkeit, wie wir sie kennen, komplett verändern. Erstmals in der Geschichte von blau direkt haben wir für das Entwicklungsprojekt höchste Geheimhaltung vereinbart.

Verraten Sie uns aber wenigstens, wie die Zahlen rund um simplr aussehen? Wie viele Ihrer angebundenen Makler

empfehlen beispielsweise die App, wie viele Verträge sind darauf, wie viele Kunden arbeiten tatsächlich damit?

Man unterscheidet Downloads von dauerhaften Installationen und diese wiederum von aktiven Nutzern. Die Zahl unserer Downloads bleibt mit rund 40.000 weit hinter unseren Hoffnungen zurück. Bei den dauerhaften Installationen haben wir hingegen annähernd eine

50-Prozent-Quote. Hier liegen wir aktuell bei etwa 19.000, was immerhin den Installationsquoten der erfolgreichsten

Versicherer-Apps entspricht. Allerdings sind rund 9.000 dieser Installationen aktiv genutzt und dauerhaft mit Maklervollmachten ausgestattet. Die Digitalmakler realisieren hier lediglich Quoten zwischen 2 und 5%. In der Zahl realer Nutzer bewegen wir uns demnach an der Spitze des Marktes.

Als Fazit sind wir einerseits enttäuscht, da wir schon viel weiter sein wollten und unsere Maklerpartner zu träge bei der Verbreitung sind. Andererseits sind die Ergebnisse solide, denn wo unsere Partner die App empfehlen, wird sie immerhin aktiv genutzt. Das ist eine tolle Ausgangsbasis für unsere weiteren Pläne. Aktuell arbeiten wir an neuen Strategien, um unsere Partner bei der App-Verbreitung stärker zu unterstützen. Im Gegensatz zu den InsurTechs haben wir über eine Million Kunden als Basis. Wir werden den richtigen Weg finden, diese für die App zu aktivieren. Der Aufstieg unserer Maklerpartner wird dann nicht mehr aufzuhalten sein. ■

>> www.simplr.de

„Im Umgang mit unseren InsurTech-Partnern erlebe ich ein Feuerwerk an Energie. [...] In meinem Unternehmen begrüßen wir die Impulse, nehmen sie auf und entwickeln neue Ideen.“