

blau direkt mit erstem vollautomatisiertem Bestandsoptimierungssystem der Welt

Beitrag von **Oliver Pradetto**,
Geschäftsführer,
blau direkt GmbH und Co. KG



Mit der Robo-Save-Technologie veröffentlicht blau direkt das erste vollautomatisierte Bestandsoptimierungssystem der Welt. „Wir wollen Kunden nachhaltig begeistern und Qualität und Prämienvolumen sukzessiv ausbauen“, benennt Lars Drückhammer, Geschäftsführer von blau direkt, die Ziele des neuen Systems.

Robo-Save ist ein komplexes System, das unter anderem Vergleichsrechner, Maklerverwaltungsprogramm, Bedingungsworkanalyse, Datensynchronisation, Kunden-Apps in einer gesamtheitlichen Prozessautomation zusammenführt. Robo-Save behält alle wichtigen Komposit- und Kfz-Versicherungsverträge des Kunden im Blick; prüft fortlaufend, zu welchen Terminen eine Umstellung möglich ist. Hat der Kunde die Möglichkeit, zum gleichen Preis bessere Bedingungen bei einem anderen Anbieter zu erhalten, informiert Robo-Save den Kunden selbsttätig im Auftrag seines Maklers. Ebenso informiert Robo-Save den Kunden, wenn dieser die gleiche Tarif-Qualität bei einem anderen Anbieter günstiger absichern kann. Diese Differenzierung ermöglicht es, dass sich Robo-Save individuell auf der Motivationslage des jeweiligen Kunden gerecht wird. Dabei wird die Motivation des Kunden – etwa, ob der Kunde eher preis- oder leistungsorientiert ist – auf Dauer festgehalten und ermöglicht dem Makler gezielt Nachverkaufsaktionen. Für den Kunden

sieht es so aus, als wenn der Makler persönlich die Angebote gesichtet und für seinen Kunden aufgearbeitet hat. So wächst das Vertrauen in die Serviceorientierung des Maklers stetig.

Die Entwickler sind sich bewusst, dass die neue Technologie die traditionelle Beratung von Bestandskunden in weiten Teilen ersetzen kann. Das trifft durchaus auch auf Vorbehalte. „Vielleicht gefällt es nicht jedem Berater, wenn Technologie dem Kunden schonungslos Optimierungsmöglichkeiten auswählt und vorschlägt“, gibt Hannes Heilenkötter, Projektleiter des neuen Systems, zu. „Langfristig hat der Makler aber gar nicht die Entscheidungsfreiheit, seinem Kunden solche Services vorzuenthalten. Seine Wahl ist einfacher. Möchte er seinem Kunden diese Technologie bereitstellen, oder ist es ihm lieber, wenn sein Konkurrent das tut?“ Bei blau direkt ist man sich sicher, dass neue Wettbewerber wie Amazon oder Alibaba früher oder später genau solche Ansätze wählen, um den ausschließlich klassisch arbeitenden Vermittler zu verdrängen. Hat der Kunde die Technologie bereits beim Kunden platziert, ist die offene Flanke geschlossen und der Berater im Vorteil.

Das Heft des Handelns behält der Kunde immer in der Hand, denn er erhält durch Robo-Save nicht nur eine transparente Gegenüberstellung seines bisherigen Versicherungsschutzes zum

Optimierungsvorschlag. Vielmehr wird er durch eine geschickte Benutzerführung dazu animiert, weitere Qualitätsverbesserungen und geringe Mehrbeiträge zu prüfen und damit potentiell die Qualität seines Vertrages anzuheben. Der Kunde wird so nach und nach für die qualitativen Unterschiede in seinem Versicherungsschutz sensibilisiert und wertet seinen Vertragsbestand nach und nach auf. Auf diese Weise sorgt der Kunde selbst für wachsende Bestände seines Maklers.

Entscheidet sich der Kunde für eine Alternative, kümmert sich Robo-Save um alles Weitere. Ohne dass es eines Handgriffs des Maklers bedarf, sendet Robo-Save den neuen Deckungsauftrag an den Versicherer, überwacht die

Policierung und kündigt den alten Vertrag. Durch die automatisierte Prozesskette wird der Vermittler nicht nur intensiv entlastet. Es werden auch Abwicklungsfehler des Beraters und seines Innendienstes vermieden und damit die wichtigste Ursache der Maklerhaftung praktisch beseitigt. Auf der Network-Convention in Prag wurde das System Ende Januar 2017 erstmalig vorgestellt. Neben blau direkt haben sich die Maklerpools Finanz-Zirkel und insuro für den Einsatz des neuen Systems für ihre Maklerpartner entschieden. Weitere Pools und Vertriebe prüfen ebenfalls bereits den Einsatz des neuen Systems.

“'RoboSave' wird in bestehende Systeme integriert – hier in der KundenApp 'simplr'” ■



Quelle: © blau direkt