

Waffengleichheit mit InsurTechs

Die Digitalisierung verändert das Gewerbe-geschäft. Hat der Makler ausgedient? Mitnichten! finanzwelt sprach mit Ulf Papke, Gründer und CEO der bi:sure GmbH, über Prozessoptimierung und neue Chancen für mehr Umsatz. Sein Ziel: Makler vom Datentypisten zum echten Berater machen!

finanzwelt: Was ist der große Nutzen, den bi:sure den Maklern im Gewerbe-geschäft bietet?

Papke» Der größte Nutzen, den wir zukünftig bieten wollen, ist die technische Unterstützung von A-Z. Der erste Schritt ist der Abruf von dynamischen Risikofragen, die speziell für jede Betriebsart vorbereitet ist. So kann der Makler keine spezifischen Angaben vergessen. Im Anschluss versuchen wir, dem Berater einen Vergleich zu bieten. Gerade bei einfachen Risiken, wie z. B. einem Friseur, muss man keine Anfrage beim Versicherer stellen, sondern kann eine Betriebshaftpflicht direkt online abschließen. Dies ist nicht nur für die Makler einfacher. Es ist auch von Kunden gewünscht, die ad hoc eine Lösung suchen und nicht ein bis zwei Wochen auf ein schriftliches Angebot warten wollen. Bei komplexeren Risiken oder Ausschlusskriterien wird eine individuelle Quotierung mit dem Versicherer notwendig. Wir wollen dem Makler mit einer einfachen und schnellen Ausschreibungsplattform weiterhelfen. Aktuell geht ja jeder unterschiedlich vor. In der Regel werden E-Mails durch die Gegend gesendet. Dies ist nicht nur ineffizient für die Makler, sondern auch nicht zufriedenstellend für den Versicherer. Wir wollen beide Seiten glücklicher machen. Durch die integrierte Lösung von Vergleichsrechner und Ausschreibungsplattform schaffen wir eine einfache Umgebung für den Makler. Einmal die notwendigen Daten eingeben und im System weiter verarbeiten. Einfacher geht's nicht.

finanzwelt: Wie sind Ihre Erfahrungen in der Praxis mit Ihren Partnern wie mit bspw. blau direkt?

Papke» Sehr positiv. Viele begrüßen die Unterstützung des Expertenservice zu Fragen in der Gewerbeversicherung. Es besteht viel Interesse von Maklern, dieses Thema zu bedienen. Hierbei geht die Erfahrung weit auseinander. Zum einen haben wir einige Berater, die bisher kaum mit Gewerbe in Berührung gekommen sind. Diese Vermittler wollen wir zukünftig über die Plattform viel besser mit weiteren Hilfstexten unterstützen. So kann auch der „Anfänger“ problemlos die Beratung durchführen. Schließlich wird der Vergleich auch für Endkunden möglich sein. Auf der anderen Seite haben wir die Makler, die bereits viel Vorwissen mitbringen. Hier gilt es vor allem, Erfahrungen zu bündeln und zu unterstützen. Auch handeln wir derzeit mit Versicherern Sonderkonzepte aus, die unseren Maklerpartnern gute Lösungen für Kunden bringen.

finanzwelt: Was sind technisch gesehen aktuell die größten Herausforderungen?

Papke» Auch gewerbliche Kunden wollen online vergleichen und abschließen. Die Frage ist nur: Tun sie das über Vergleichsportale oder über Versicherungsmakler? Wir wollen die Makler mit der nötigen Technik ausstatten, um Waffengleichheit mit den InsurTechs herzustellen. Gleichzeitig haben die Makler den einzigartigen Vorteil der Betreuung. Egal ob vor Ort oder online. Der Makler

bleibt Beziehungsmanager mit dem Kunden. Die Technik kann aber helfen, dass er sich noch mehr um den Geschäftskunden kümmern kann. Die größten Herausforderungen hat der Makler doch mit den Geschäftsprozessen. Wenn diese automatisiert sind, kann er seine Energie für eine bessere Beratung einsetzen. Außerdem kann er mehr Kunden bedienen und muss sich nicht mit Formularen beschäftigen. Das Zauberwort lautet „Prozessoptimierung“.

finanzwelt: Welche Ziele haben Sie bei der IT-Entwicklung Ihrer digitalen Gewerbeplattform?

Papke» Unsere Vision ist es, den Kunden im voll digitalen Prozess zu beraten – online oder offline. Egal ob selbst oder mit Berater. Die Betriebshaftpflicht schließt der Kunde vielleicht zusammen mit dem Makler ab. Die Maschinenversicherung für die neue Fertigung macht der Kunde eventuell selbst, weil er hier kaum Eingaben benötigt. Im Notfall kann der Makler eingreifen, aber eben nicht als Datentypist, sondern als echter Berater. Das schafft nicht nur Vertrauen, sondern auch Empfehlungspotenzial.

finanzwelt: Sie sind als Tech-Unternehmen ein Motor der Digitalisierung. Ist Künstliche Intelligenz (KI) der nächste Schritt?

Papke» Warum soll nicht ein Sprachassistent wie Alexa von Amazon mit dem Kunden den Fragebogen durchgehen können? Außerdem ist KI in der Lage, Daten auszuwerten und Empfehlungen abzugeben. Sofern ich

dies objektiv richtig anwende, erhalte ich eine signifikant bessere Risikoanalyse als jede menschliche Analyse. Zukunftsmusik? Ja, aber die Anfänge sind da und die Maschine lernt schnell. Dieses Wissen wollen wir für Berater nutzbar machen.

finanzwelt: Sehen Sie die Entwicklung als Gefahr für den Makler?

Papke» Ja und nein. Wenn Makler die Tatsachen ignorieren, ist die Digitalisierung eine Gefahr. Die analog arbeitenden Vermittler sind heute schon im Vergleich zu den gut aufgestellten Betrieben im erheblichen Wettbewerbsnachteil. Wenn Makler jedoch die aktuellen technischen Entwicklungen nutzen, ergeben sich erheblichen Vorteile: Sie können nämlich effizienter und besser beraten. Zudem wenden sie ihre Ressourcen nicht mehr für Administration auf, sondern für das wichtige Kundenbeziehungsmanagement. Dies wird auch noch in Jahren wichtig sein. In der Medizin kann KI bereits in manchen Bereichen bessere Diagnosen abgeben als der Arzt. Die Maschine hat einen größeren Erfahrungsschatz und kennt auch die seltenen Erkrankungen, die der Mensch vielleicht noch nie gesehen hat. Trotzdem wollen wir uns dies immer noch von einem Arzt aus Fleisch und Blut erklären lassen. Dies ist auch gut so. Doch mir ist persönlich wesentlich wohler, wenn mein Arzt auf die besten Methoden zurückgreift und nicht auf Diagnostik von vor 30 Jahren. Genau diese Professionalität erwartet der Kunde zu Recht auch vom Makler.

finanzwelt: Wenn bi:sure ein Musikinstrument wäre, welches wäre es und warum?

Papke» Wir wären ja eher die Bühne für ein Orchester. Wenn wir ein Instrument wären, wären wir ein Klavier: Makler und Kunde können sich bei uns die Tasten aussuchen, die sie für ein gutes Lied brauchen. Jeder kann sich individuell die Dienstleistung zusammenkomponieren. (sh)

