

Raum für (Technologie-)Visionen

In der Versicherungsindustrie sind wir Online-Vergleichsportale für simple Produkte wie KFZ und Haftpflicht schon gewohnt. Geht das auch mit dem komplexen Thema Gewerbe oder braucht es dazu einen erfahrenen Berater? Die Digitalisierung des gewerblichen Geschäfts kommt. Der Makler hat die Wahl, ob es sein Fluch oder Segen wird.

In einem legendären Interview fragte Spiegel Online den Firmensprecher Kari Tuuti, ob er das neue Produkt der Konkurrenz fürchte. Es habe schließlich eine erstklassige, einfache Bedienung. Tuuti war sich sicher: Sein Technologie-Unternehmen müsse keine Angst vor dem neuen Wettbewerber haben. Das Interview ist vor 10 Jahren erschienen – zu einer Zeit, in der Tuutis Arbeitgeber als unangefochtene Nummer 1 mit über 50 % Marktanteil herrschte. Heute steht der Hersteller bei weniger als 4,5 %. Sein Name: Nokia. Sein Konkurrent: Apples iPhone. Der Rest ist Wirtschaftsgeschichte und sie zeigt, dass der Wandel unaufhaltsam ist. Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit.

Diese Botschaft sollte in der Versicherungswelt auf offene Ohren treffen. InsurTechs strömen auf den Markt und machen die Digitalisierung in der Branche zur Realität. Dabei passen sie sich nur den allgemeinen Entwicklungen unserer Technologie-Gesellschaft an. Apps wie Facebook haben unseren Geduldfaden erheblich verkürzt, weil wir es gewohnt sind, sofort Feedback zu bekom-

men. Fast alles kann über bequeme Anwendungen per Mausklick oder einem Wisch auf dem Handy bezahlt werden: vom Buch auf Amazon bis zur Taxifahrt mit mytaxi. „Der Kunde hat kein Verständnis dafür, dass der Berater noch mit Papierbergen kommt und die Antwort zwei Wochen dauert“, analysiert Ulf Papke, Gründer und CEO der digitalen Gewerbeplattform bi:sure. Heutzutage fordert der Markt Lösungen, die schnell, einfach und transparent sind. Genau dies wird durch den Fortschritt in der Digitalisierung möglich. Wer nicht zum Nokia der Versicherungswelt absteigen möchte, sollte die Entwicklung nutzen, gerade im Bereich Gewerbe.

Gewaltiges Geschäftspotenzial

Manch traditioneller Makler mag darauf hinweisen, dass ein Firmenschutz viel komplexer ist als eine KFZ-Versicherung und daher nicht einfach digital abgeschlossen werden kann. In der Tat erfordert die Absicherung von Gewerbe viel Fachwissen, um genau die relevanten Bedürfnisse abzudecken. Und genau da lässt sich der clevere Makler von der Digitalisierung unterstützen! Oliver Pradetto, Ge-



Ulf Papke
Gründer und CEO
bi:sure GmbH



Oliver Pradetto
Geschäftsführer
blau direkt GmbH



Ralf Dietrich
Leiter Komposit
Gothaer Versicherung

schäftsführer blau direkt, setzt diesen Gedanken bereits um: „Ansätze wie ‚simplr for business‘, also eine App für das Informations- und Administrations-Management des Kunden, werden bei Business-Kunden extrem geschätzt. Dies hat das Potenzial, das Gewerbegeäfts eines durchschnittlichen Maklers binnen 24 Monaten zu verdreifachen.“

Erfolgsgeheimnis Prozessoptimierung

Das Geheimnis liegt in der Prozessoptimierung. Denn je weniger Zeit der Berater auf die „Handarbeit“ der Anträge, Anfragen und manueller Recherche verwenden muss, desto mehr Kunden kann er betreuen. Außerdem steigt die Beratungsqualität, weil der „digitale Helfer“ dem Vermittler beim gesamten Prozess unter die Arme greift, z. B. durch Erklärungen oder Erinnerungen. Wozu tendieren zufriedener Kunden? Richtig, zu mehr Empfehlungen. Dies bedeutet letztendlich mehr Geld in der Tasche. Das hat auch die vfm-Gruppe erkannt. So soll die komfortable Vorgangsbearbeitung dem Vermittler sogar bis zu zwei Drittel an Aufwand einsparen. Die Gothaer beschreitet ebenfalls diesen digitalen Weg. Mit seinem neuen Konzept „GewerbeProtect“ bietet der Versicherer den Maklern einen schnellen und einfachen Abwicklungsprozess. „Die Annahmeentscheidung erfolgt direkt beim Kunden und der Versicherungsnehmer erhält bereits 48 Stunden später seine Police. Bei schwierigeren Fällen hält die Gothaer die Abstimmungswege kurz und teilt

dem Kunden unmittelbar und transparent genaue Gründe mit, warum der Antrag nicht sofort angenommen werden kann. Zudem zeichnet sich „GewerbeProtect“ durch eine einfache Bedienung aus, selbst bei anspruchsvolleren Kalkulationen für Mischbetriebe“, so Ralf Dietrich, Leiter Komposit bei der Gothaer.

Quotierungen per Knopfdruck

Diese Fortschritte lassen trotzdem noch Raum für Visionen. „Im Bereich Vergleich müssen wir nachlegen und die Ausschreibungsthematik entwickeln“ gibt Pradetto die Marschroute von blau direkt vor. Der Mitgründer des Maklerpools aus Lübeck möchte letztlich auch im Gewerbe das erreichen, was er im Privatbereich schon bieten kann: „Eine vollständig geschlossene Prozesskette. Das heißt, der Makler kann über Vergleichsrechner sowohl Tarife als auch Deckungskonzepte vergleichen, auswerten und online wie offline verkaufen.“ Seine Vorstellungen der Zukunft gehen auch auf die Bedenken zu besonders herausfordernden Fällen ein: „Wo das Risiko des Kunden zu komplex ist, soll automatisch in die Ausschreibung übergeleitet werden, wo die Underwriter zeitrecht quotieren. Entschieden sich der Kunde für den Kauf, kann der Makler Quotierungen per Knopfdruck beauftragen. Die Daten sind direkt in seinem Makler-Verwaltungsprogramm. Der Gewerbekunde hat eine professionelle Business-App, in der er alle Transaktionen zeitrecht verfolgen und ggf. nachadministrieren kann.“ Schnell in Echtzeit, ein-

fach per Mausklick, transparente Einbindung des Kunden in den Prozess – das trifft den digitalen Zeitgeist. „Wir erwarten schnelle Fortschritte“, zeigt sich Pradetto zielstrebig. Kein Wunder, schließlich habe blau direkt von dieser Vision bereits 85 % der Wegstrecke realisiert, „weil wir die vorhandene, sehr ausgereifte technische Basis nutzen können.“

Noch schnellere Abwicklungsprozesse

Die Gothaer zeichnet ein ähnliches Bild der Zukunft: schnellere und einfachere Abwicklungsprozesse für alle Beteiligten. Außerdem will der Versicherer Datenschnittstellen ausbauen. Das Verwaltungsprogramm des Maklers soll so mit den Gewerbeprodukten der Gothaer verbunden werden, dass der Berater ganz bequem in einer einzigen Umgebung agieren kann. Darüber hinaus sollen wesentliche Vergleiche und Dienstleister angebunden werden.

Ganz offensichtlich erobert die Digitalisierung auch das Gewerbegeäfts. Diese unaufhaltsame Entwicklung kann der Vermittler ablehnen oder annehmen – das Überleben ist in dieser Branche optional. Wer nicht wie Nokia untergehen möchte und die digitalen Fortschritte für sich nutzt, wird reich belohnt mit Zeitersparnissen und Umsatzsteigerungen.

So lässt es sich doch auch ganz gut überleben, oder? (sh)