

Versicherungsforen-**Themendossier**

Nr. 1/2021



Auszug

**Interview: Den Kunden stets im Fokus –
Ganzheitliche Beratung mit Unterstützung der neuen App
,GothaerMeinFinanzPlan‘**

Versicherungsforen-**Themendossier**

Eine Publikation der

 **Versicherungs**foren Leipzig

Den Kunden stets im Fokus: Ganzheitliche Beratung mit Unterstützung der neuen App „GothaerMeinFinanzPlan“

Interview mit Oliver Brüß, Vorstand Vertrieb und Marketing der Gothaer Versicherung, und Frank Laskowski, Vorstand der compeople AG

Die Gothaer Versicherung unterstützt ihren selbständigen Außendienst mit einer umfassenden, modernen Beratungs-App. Was diese moderne Anwendung auszeichnet und wie sie in der persönlichen Kundenberatung eingesetzt wird, darüber berichten Oliver Brüß, Vorstand Vertrieb und Marketing der Gothaer Versicherung (links), und Frank Laskowski, Vorstand der compeople AG (rechts), im Interview.

Herr Brüß, die Gothaer Versicherung hat Mitte letzten Jahres die App „GothaerMeinFinanzPlan“ für ihren selbständigen Außendienst bereitgestellt. Um was geht es bei dieser Beratungsanwendung?

Oliver Brüß: Die neue App basiert auf dem ganzheitlichen Beratungsansatz der Gothaer. Auf diese Weise ermöglicht sie es unserem selbständigen Außendienst, seine Kunden umfassend und professionell durch alle Lebensphasen hindurch zu beraten. So können Außendienstmitarbeiter jetzt alle Schritte einer persönlichen Beratung – von der Vorstellung der Gothaer über die Datenerfassung und -analyse bis hin zur Erstellung konkreter



Absicherungsempfehlungen – mit ihren Kunden gemeinsam durchführen. Bei der Abbildung des Analyse-basierten Beratungsprozesses haben wir uns an den hohen Analysestandards der DIN-Norm 77230 für Privatkunden orientiert.

Was hat die Gothaer dazu motiviert, diese Anwendung bereitzustellen?

Oliver Brüß: Unser Anliegen ist seit jeher die optimale Beratung und Unterstützung unserer Kunden. Aus dieser Motivation heraus haben wir unseren Vertrieb durch den Ansatz einer ganzheitlichen Kundenberatung neu ausgerichtet. Damit ist ein klarer Fokus auf eine stärkere Kundenbindung und höhere Kundendurchdringung gelegt. Jetzt gilt es, unseren selbständigen Außendienst optimal dabei zu unterstützen, die Potenziale des neuen Bera-



tungsansatzes auszuschöpfen und seine hohe Beraterqualität im digitalen Zeitalter sicherzustellen. Zu diesem Zweck haben wir die neue App realisiert und bereitgestellt.

Wie unterstützt die neue Fachanwendung den selbständigen Außendienst der Gothaer bei der Beratung seiner Kunden?

Oliver Brüß: Die neue App unterstützt unsere Vertriebspartner in zwei unterschiedlichen Beratungssituationen. Im Bereich „Ganzheitliche Beratung“ der App können sie ihre Kunden strukturiert durch den gesamten Beratungsprozess führen. Dieser reicht von der Datenaufnahme über die Analyse der Ist-Situation bis hin zu konkreten Absicherungsvorschlägen. Hierbei werden automatisch alle, im CRM-System bereits zum Kunden gespeicherten Daten,

einschließlich der bestehenden Gothaer- und Fremd-Verträge, berücksichtigt. Die Analyse der Ist-Situation der Kunden erfolgt auf Basis der DIN-Norm 77230 „Basisanalyse für private Haushalte“ und somit auf Grundlage objektiver, von Verbraucherschützern und Branchenexperten gemeinsam entwickelten Standards. Das Ergebnis ihrer Analyse nutzen die Außendienstmitarbeiter dann, um Lösungsvorschläge zu erstellen, die exakt auf die individuellen Bedürfnisse und Wünsche ihres jeweiligen Kunden zugeschnitten sind. Im Bereich „Themenbezogene Beratung“ der App wiederum können Außendienstmitarbeiter ihre Kunden gezielt beraten und für Handlungsbedarf sensibilisieren. Im Mittelpunkt stehen hierbei die für ihre Kunden aktuell relevanten Beratungsthemen aus den Bereichen Absicherung, Vorsorge und Vermögen.

Was sind die technischen Besonderheiten der neuen Beratungsanwendung?

Oliver Brüß: Die neue Beratungs-App zeichnet sich unter anderem durch ihre Plattformunabhängigkeit aus. Sie ist auf der iOS-Plattform und auf Windows-Rechnern mit Touch-Bedienung lauffähig. Teile der Applikation können auch als Website abgerufen werden. Damit lässt sich die Anwendung sehr flexibel, der jeweiligen Nutzungssituation unserer Vertriebspartner angepasst, auf unterschiedlichen

Devices einsetzen. Eine weitere technische Besonderheit und ausgesprochene Stärke ist die Anbindung der Beratungs-App an das bestehende CRM-System der Gothaer. Dadurch haben unsere Vertriebspartner Zugriff auf alle Daten ihrer Kunden, einschließlich der bestehenden Verträge aus dem CRM-System, und können diese in ihren Beratungsprozess einbinden. Umgekehrt werden die im Beratungsgespräch erfassten Daten in das CRM-System zurückgespielt und stehen dort für Abfragen, Selektionen und Analysen zur Verfügung. Darüber hinaus ermöglicht die intuitiv bedienbare App über eine moderne, Touch-optimierte Oberfläche, dass die Außendienstmitarbeiter ihre Kunden aktiv in das Beratungsgespräch einbinden und auch selbst Eingaben vornehmen lassen können.

Herr Laskowski, worin lag die größte Herausforderung bei der Realisierung der plattformunabhängigen Beratungsanwendung?

Frank Laskowski: Diese bestand für uns darin, den ganzheitlichen, umfassenden Kunden-Beratungsprozess in Orientierung an der komplexen DIN-Norm 77230 in der App abzubilden. Hierbei galt es, zugleich auch die zentralen Anforderungen der Nutzer an eine moderne, attraktive App zu berücksichtigen. Zu diesen gehören eine gute Nachvollziehbarkeit und hohe Effizienz der Prozesse. Ebenso wichtig sind aus Sicht der Nutzer ein

ansprechendes User-Experience-Design sowie eine leichte Bedienbarkeit und eine hohe Performance der Applikation. Diese vielfältigen Anforderungen galt es in der App „GothaerMeinFinanzPlan“ optimal umzusetzen – was uns erfolgreich gelungen ist.

Wie haben Sie diese Herausforderungen gemeistert?

Frank Laskowski: Hier sind gleich mehrere erfolgsrelevante Faktoren zu nennen. Dazu zählt an erster Stelle die enge Zusammenarbeit des compeople- und Gothaer-Entwicklungsteams. Diese basierte auf einem gemeinsamen Verständnis der Anforderungen und zeigte sich beispielsweise in einem regelmäßigen Austausch und in kurzen Feedbackschleifen. Für die erfolgreiche Realisierung des Projekts erwies es sich als besonders hilfreich, dass wir auf compeople-Seite mit der Vertriebsstrategie und den IT-Systemen der Gothaer bereits vertraut waren.

So hatten wir 2018 gemeinsam mit der Gothaer eine hybride Beratungs-App umgesetzt und bereitgestellt, die als Baustein in die umfassende Beratungsanwendung der Gothaer integriert wurde. Weiterhin gelang uns die erfolgreiche Umsetzung der vielfältigen Anforderungen auch dadurch, dass wir unser tiefes Fachverständnis und unsere hohe Technologiekompetenz aus der Realisierung innovativer Lösungen für Versicherer und Finanzdienst-

leister im Projekt einbringen konnten.

Herr Brüß, wie lief der Roll-out und wie wird die neue App vom selbständigen Außendienst der Gothaer angenommen?

Oliver Brüß: Der Roll-out startete Mitte 2020. Da es jedoch nicht in erster Linie um den Launch eines neuen Tools ging, sondern vielmehr um die Einführung einer komplett neuen Beratungsphilosophie, haben wir uns bewusst für einen sukzessiven Roll-out entschieden. Für uns war es wichtig, die neue Philosophie nachhaltig in der Vertriebsmannschaft zu verankern. Hierzu haben wir ein umfangreiches Change-Konzept entwickelt und umgesetzt. Dieses beinhaltet neben der Durchführung von Schulungen, auch ein regelmäßiges Coaching sowie Feedbackschleifen in den Agenturen. Haben unsere Vertriebspartner dieses Schulungsprogramm durchlaufen, stellen wir ihnen die Beratungs-App zur Verfügung.

Unsere App „GothaerMeinFinanzplan“ nutzen zurzeit circa 250 Vertriebspartner. Ihr Feedback war insgesamt sehr positiv. Gelobt wurden insbesondere die einfache und intuitive Bedienung der App und der strukturierte Beratungsprozess, den sie unterstützt. Besonders gut kamen auch die Anbindung der App an das bestehende CRM-System und der hiermit ermöglichte Datenaustausch an.

Worauf führen Sie die hohe Akzeptanz der Fachanwendung zurück?

Oliver Brüß: Einer der Gründe hierfür ist, dass wir sowohl bei der Erarbeitung des Beratungsansatzes als auch bei der Entwicklung der Anwendung sehr eng und intensiv mit Vertretern unseres selbständigen Außendienstes zusammengearbeitet haben. Viele seiner Anregungen und Wünsche konnten wir direkt umsetzen. Weiterhin hat auch die intensive Begleitung der Agenturen im Rahmen des Coachings für eine hohe Akzeptanz gesorgt. Dass unsere Vertriebspartner die neue App in ihren Kundengesprächen einsetzen, liegt insbesondere auch daran, dass sie sich optimal in der Praxis unterstützt fühlen. Das heißt: Sie können eine qualitativ hochwertige Beratung unter Nutzung der digitalen Möglichkeiten leisten und sich so ihren Kunden gegenüber als zukunftsorientierte, kompetente Berater präsentieren.

Vielen Dank für das Interview!

Impressum

Verantwortliche Redaktion

Diana Ehrenberg et al.

T +49 341 98988-233

E diana.ehrenberg@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Elisa Strey

T +49 341 98988-235

E elisa.strey@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier. Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Downloadbereich mit aktuellen Zahlen und Fakten zur Versicherungswirtschaft

Im Downloadbereich unter www.versicherungsforen.net/daten-fakten finden unsere Partner aktuelle Zahlen, Daten und Fakten zu verschiedenen versicherungswirtschaftlichen Themen. Diese werden fortwährend erweitert und regelmäßig aktualisiert. Aussagekräftige Charts sorgen für einen schnellen und detaillierten Überblick über relevante Branchenthemen. Sie möchten diese Informationen in Ihre Präsentationen einbinden? Dann stellen wir Ihnen die Zahlen, Daten und Fakten gern im neutralen Power-Point-Format zur Verfügung, das Sie mit einem Klick in das eigene Corporate Design überführen können.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

