

Reise in die Digitalisierung

Persönliche Betreuung im Zeitalter der Digitalisierung. Roland Weiß, Leiter Vertriebsservice Makler/Mehrfachagenten bei der NÜRNBERGER Versicherung, über die digitale Reise der NÜRNBERGER und das passende Reisegepäck, intelligente Reisepläne und Werkzeuge, welche die Vertriebspartner in den Mittelpunkt stellen.



Die NÜRNBERGER stellt sich neu auf: eine optimierte Kommunikation mit allen Vertriebspartnern ist dabei unabdingbar

Als Makler-Versicherer genießen die Vertriebspartner der NÜRNBERGER einen besonders hohen Stellenwert. Im Rahmen einer umfassenden CRM-Initiative optimieren Sie nun die Betreuung der Vertriebspartner. Warum ist das notwendig geworden?

Roland Weiß: Informationen zu unseren Vertriebspartnern waren in vielen unterschiedlichen Systemen „geparkt“. Wenn also zum Beispiel ein Vertriebsleiter alle wichtigen Informationen zu einem seiner Vertriebspartner per Knopfdruck abrufen wollte, war das ohne Umwege nicht möglich. Wir hatten darüber hinaus kein zentrales Medium, um schnell informieren zu können. Zudem möchten wir Bio-Wissen aufbauen, um unsere Ver-

triebspartner noch besser kennenzulernen und um individueller auf deren Bedürfnisse eingehen zu können. Uns war es auch wichtig, schnell und ad hoc auf Bewegungen am Markt reagieren zu können. Wir wollten mehr Exzellenz und Kompetenz, gerade auch in Bezug auf unsere internen Prozesse.

Wie sind Sie vorgegangen?

Uns war klar, dass wir eine neue, einheitliche Lösung benötigen; ein zentrales Instrument, das all das kann, was wir uns vorstellen. Daher legten wir den Fokus auf eine CRM-Lösung, also auf ein Tool, das in erster Linie unseren Vertriebsleitern eine effizientere Betreuung ermöglicht.

Warum haben Sie sich für BSI als CRM-Partner entschieden?

Corina Preyss, Oliver Hechler und Manfred Piringner haben uns eine Software präsentiert, die bereits im Standard extrem funktional ist – und dennoch ein Höchstmaß an frei zu konfigurierenden, individualisierten Möglichkeiten bietet. Das heißt, wir können unsere DNA schnell und selbstständig im CRM anpassen.

Die Kosten des Hostings zum Beispiel aufgrund von Individualisierungen sind somit überschaubar. Zudem werden Softwareänderungen wie Releases oder Updates von BSI durchgeführt und begleitet. Das schafft Sicherheit im Doing.

Welche Ziele möchten Sie mit der Broker Relationship Software im Maklervertrieb erreichen?

Wir wollen ein zentrales Tool für alle, die an der Betreuung unserer Vertriebspartner beteiligt sind, bei dem unsere Vertriebspartner im Mittelpunkt stehen. BSI Insurance hat dabei alles im Blick und Griff. Wir möchten Daten und Informationen sammeln, veredeln, Know-how generieren und Abläufe in der Betreuung unserer Vertriebspartner perfektionieren. Der Einsatz von BSI Insurance „zwingt“ uns quasi – im positiven Sinn – über den Tellerrand hinauszublicken. Und das wird auch uns als NÜRNBERGER voranbringen.

Welche sind die aktuellen Herausforderungen im Maklervertrieb? Was bewegt den Markt?

Die Wirtschaft wächst und viele Menschen freuen sich über steigende Gehälter. Gleichzeitig fällt das Niveau der gesetzlichen Rentenversicherung. Daher



führt kein Weg an der privaten bzw. betrieblichen Altersversorgung vorbei. Auch die Absicherung der Arbeitskraft ist und bleibt unantastbar – unsere DNA.

Zwar wird das Kundenverhalten digitaler, es ist aber beispielsweise nur für 12,8 Prozent der jungen Menschen wichtig, ihre Versicherungen ausschließlich digital, also online abzuschließen.

Das zeigt unsere Millennials-Studie. Eine unabhängige Beratung durch freie Vermittler ist also nach wie vor unersetzbar. Und für freie Vermittler ist die NÜRNBERGER ein hervorragender Partner. Wir sind Makler-Versicherer und bieten

einen großen Vorteil: Wir sind unabhängig von internationalen Großkonzernen. Dadurch haben wir beste Voraussetzungen, um schnell auf das Marktumfeld mit all seinen Herausforderungen zu reagieren. Wie z. B. auf neue Gesetze und Richtlinien wie IDD oder LVRG II, die den Druck auf die Digitalisierung des Vertriebs erhöhen werden. Wir sind jetzt schon digital unterwegs, um mit digitalen „Helfern“ wie beispielsweise Service-Apps unseren Vertriebspartnern den Alltag zu erleichtern.

Mit dem Einsatz von BSI Insurance ermöglichen wir effizientere Abläufe, von denen auch indirekt unsere Vertriebspartner – die freien Vermittler – profitieren werden.

Wohin, denken Sie, wird die Reise in Zukunft gehen?

Neue Mitbewerber wie InsurTechs und Start-ups verändern mit digitalen Geschäftsprozessen den Markt. Dienstleistungen und Produkte werden immer stärker individualisiert. Das gilt natürlich auch für Versicherungen. Das EINE Leitprodukt in der Altersversorgung wird es nicht mehr geben. Dazu kommen die bereits erwähnten regulatorischen Eingriffe wie IDD oder LVRG II.

Die Reise wird also immer digitaler – ohne jedoch zu wissen, wohin sie geht. Deswegen benötigt man als Versicherer das passende Gepäck, einen intelligenten Reiseplan und auch den Willen, sich auf Veränderungen einzustellen, sollte es mal nicht wie geplant von A nach B gehen, sondern von A nach M. Hierbei sehen wir uns auf einem hervorragenden Weg – auch dank der Entscheidung für BSI Insurance.



„Wir wollten mehr Exzellenz und Kompetenz, gerade auch in Bezug auf unsere internen Prozesse.“

Roland Weiß,

Leiter Vertriebsservice Makler/Mehrfachagenten bei der NÜRNBERGER Versicherung



BSI Business Systems Integration AG

E-Mail: oliver.hechler@bsi-software.com

Tel.: +49 (89) 189 170 912

www.bsi-software.com



Ansprechpartner:

Oliver Hechler,

Geschäftsführer

BSI Deutschland

und Leiter der

Branchen-

Community

Versicherungen