

GoNews

Exklusive Zeitung der Gothaer für ihre Vertriebspartner

Top-Themen

INTERVIEW

Gothaer Leben positiv bewertet

Seite 3



GOTHAER GEWERBEPROTECT

Neuer Baustein Gruppenunfall

Seite 5

NEUE SHU-PRODUKTE

Leistungen weit über dem Marktstandard

Seite 4

Außerdem

PRODUKT NEWS

- Agile Methoden in der Gewerbewelt5
- Schutz für Architekten verbessert6
- Verkaufstipps für Arbeitskraftabsicherung..8
- AKS: Vertriebsexperte im Interview.....8
- Risikoprüfung: Biometrie verbessert.....9
- MediZ Duo – Abschluss komplett digital..9

SERVICES

- KMU-Studie: Angst vor Hackern6
- Live-Sport präsentiert von der Gothaer...7
- Trio hilft Maklern in der Kommunikation..7
- Neue Kooperation mit Bosch.....7
- Softfair-Rating: Die Gothaer ist top.....10
- Drei neue, smarte e-Health-Angebote...10
- Moderne Lösungen von Digital-Experten..11
- Interview: Social Media richtig nutzen..11

PORTRÄT

- Profino: Die Makler-Messe im Internet..12
- Tipps & Termine12

Impressum

GoNews

Exklusive Zeitung der Gothaer für Vertriebspartner
Ausgabe Mai 2019

Herausgeber:
Gothaer Versicherungsbank VVaG
Arnoldplatz 1, 50969 Köln

Verantwortlich für den Herausgeber:
Ulrich Neumann, Leiter Partnervertrieb; Astrid Hemmersbach-Mathen, Presse und Unternehmenskommunikation; Simone Robens, Marketing

Konzeption und Umsetzung:
AEMEDIA, Hammerbrookstraße 93, 20097 Hamburg
www.ae-media.de

Chefredaktion:
Astrid Hemmersbach-Mathen (Gothaer, Presse und Unternehmenskommunikation),
Andreas Eckhoff (AEMEDIA)

Redaktion und Autoren:
Peter Barber, Oliver Hardt (Fotoredaktion),
Nina Schwarz, Malte Säger, Alexander Siebert

Gestaltung:
Stephan Kuhlmann

Fotos und Grafiken: iStock, privat, Gothaer
Druck: Melter Druck, Mühlacker



DIGITALER WANDEL

Künstliche Intelligenz: Wie der technische Fortschritt die Welt revolutioniert

Mit Künstlicher Intelligenz kommt eine neue Technologie in die Versicherungswirtschaft, aber was bedeutet der technische Fortschritt – für Versicherer, Makler und Kunden?

Die Wirtschaft erlebt derzeit die größte Revolution seit der Industrialisierung. Prozesse werden automatisiert, Strukturen aufgebrochen, und alles läuft digital. Das Tempo ist hoch, der Fortschritt fundamental – aber längst nicht am Ende.

Die neueste Errungenschaft ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). Durch sie lernen Computer dazu, das heißt, sie können für den Menschen kaum greifbare Datenmengen nicht nur blitzschnell verarbeiten, sondern ihre Arbeit auch noch eigenständig

anpassen. Das bringt viele Vorteile – auch für die Versicherungswirtschaft.

Hier wird die KI-Technologie seitens der Versicherungsunternehmen bei der Bewertung von Schadenfällen oder in der Kundenbetreuung schon jetzt eingesetzt. Zwar ist der Erfolg noch überschaubar – in vier von fünf Fällen muss der Mensch noch eingreifen – doch das Potenzial ist enorm.

Gerade mit Blick auf die Kundenbetreuung können Computer und KI die Arbeit vereinfachen. So besteht durch maschinelles Lesen die Möglichkeit,

Kundenbriefe per Algorithmus zu bewerten. Der KI-gesteuerte Computer erkennt, ob ein Kunde unzufrieden ist – und der Sachbearbeiter kann reagieren.

Das zeigt, dass KI keine Bedrohung ist, wie viele befürchten, sondern der Erfolg aus einem guten Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine besteht. Und das gilt künftig auch für Makler. Noch ist die Technik in deren Arbeitsalltag nicht angekommen, doch das steht kurz bevor. Wie sich die Innovation in der Versicherungswelt entwickelt, lesen Sie im KI-Report auf Seite 2.

EDITORIAL

Lieber Vertriebspartner,

in Zeiten, in denen sich die Versicherungswelt durch zunehmende Digitalisierung immer schneller dreht, möchten wir den anderen immer eine Nasenlänge voraus sein. Deshalb setzen wir zunehmend auf agile Arbeitsmethoden, um unserer Serviceleistungen und Produkte permanent und so schnell wie möglich für Sie und Ihre Kunden an die sich ändernden Bedürfnisse anzupassen. Darüber berichten diese **GoNews**.

Neue Produktlösungen gibt es etwa im Bereich Komposit. Mit unseren neuen Angeboten für Privatkunden liegen wir weit über dem Standard. Mit der neuen Gruppenunfallpolice punkten Sie sowohl bei Ihren Unternehmerkunden als auch bei dessen Mitarbeitern. Und bei der Haftpflichtversicherung haben wir den Schutz für Architekten erhöht. Aber auch in anderen Sparten hält die Technik immer weiter Einzug. So kann unser Zahnarzt MediZ Duo jetzt komplett dunkel verarbeitet werden – von der Antragstellung bis zur Policierung. Das spart Ihnen Zeit und ist völlig unkompliziert.

An weiteren neuen Versicherungslösungen der Zukunft arbeiten auch unsere Experten in der Gothaer Digital GmbH. Dabei setzen sie auch auf den Austausch mit anderen Start-ups im Kölner InsurLab.

Last not least empfehle ich Ihnen die Lektüre des Reports zur Künstlichen Intelligenz auf Seite 2. Da kommt was auf uns zu!

Viel Spaß beim Lesen.

Ihr

Ulrich Neumann, Leiter Partnervertrieb



MAKLERZEITUNG FÜR DIE HOSENTASCHE

eGoNews: Eine Zeitung, viele Möglichkeiten

Eine elektronische Zeitung zum Mitnehmen: Die eGoNews als App für Smartphones oder Tablets bietet viele digitale Tools.



Mit der App GoNews immer die neueste Ausgabe auf dem Handy

Die digitale Technik macht es möglich: Wer es gewohnt ist, seine Zeitung auf dem Smartphone oder Tablet zu lesen, muss dabei auch auf die GoNews nicht verzichten. eGoNews heißt das smarte Pendant zur Printausgabe. Dabei bietet das elektronische Produkt viele zusätzliche nützliche Tools – und rundet das Printangebot damit perfekt ab.

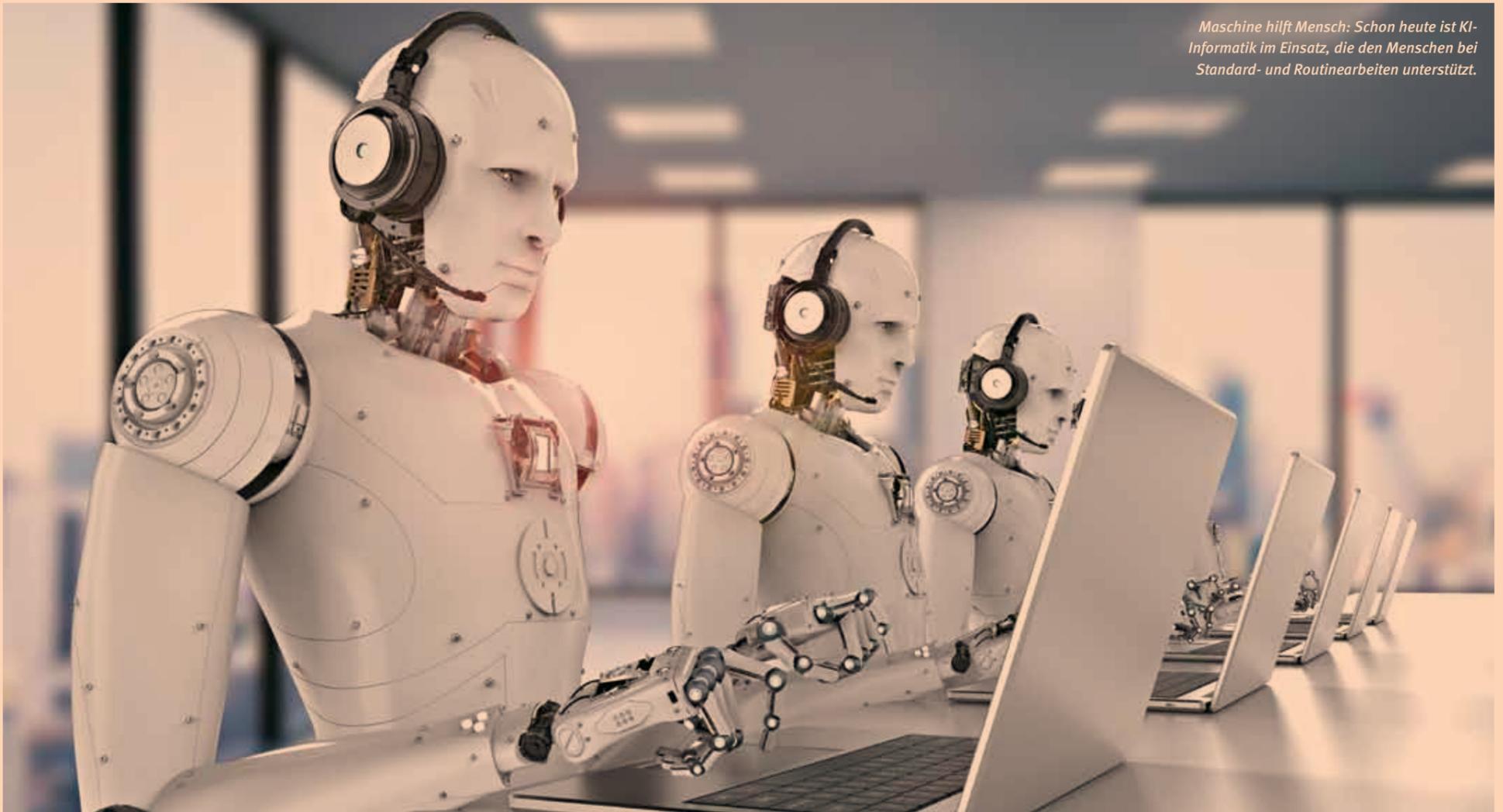
Alles, was Leser brauchen, ist ein Smartphone oder ein Tablet, auf das sie die eGoNews bequem aus dem

App-Store von Apple oder dem Google Play-Store herunterladen können. Einmal installiert, haben sie Zugriff auf die aktuelle und auf alle vorherigen Ausgaben. Und damit fängt der digitale Service erst an. Gibt es zu den Themen mehr Infos im Maklerblog oder auf MaklerTV, gelangt der Leser per „Klick“ direkt dorthin. Hat er Fragen zu einem Artikel, kann er aus der App heraus Kontakt mit der Gothaer aufnehmen. Und wer die Texte nicht selber durchlesen will oder kann, weil

er etwa gerade im Auto sitzt, für den gibt es sogar eine Vorlesefunktion. Alle Services können GoNews-Leser immer und überall nutzen, wo es Internet gibt.



Hier QR-Code scannen und einfach die App „GoNews“ downloaden.



Maschine hilft Mensch: Schon heute ist KI-Informatik im Einsatz, die den Menschen bei Standard- und Routinearbeiten unterstützt.

REPORT

Achtung, Ihre Versicherung kann Spuren von KI enthalten

Künstliche Intelligenz (KI) ist auch in der Versicherungsbranche als beliebtes Schlagwort nicht mehr wegzudenken. Doch ist auch überall KI drin, wo KI draufsteht? Und wo nützt sie wirklich?

Napoleon hat gegen ihn verloren – und Friedrich der Große auch. Selbst André Philidor, bester Schachspieler seiner Zeit, tat sich gegen den ungewöhnlichen Gegner schwer. So wundert es nicht, dass kaum eine technische Erfindung am Ende des 18. Jahrhunderts für mehr Aufsehen sorgte als der sogenannte Schachtürke. Dem Österreicher Wolfgang von Kempelen schien gelungen zu sein, was niemand für möglich hielt – nämlich eine Maschine zu entwickeln, die dem Menschen auf seinem ureigensten Feld überlegen war: beim Denken. Und natürlich stand von Anfang an die Frage im Raum: Wie schafft es dieser merkwürdige Kasten, reihenweise gegen die ambitioniertesten Schachspieler anzutreten. Und fast immer zu gewinnen? Die Antwort ist einfach – und enttäuschend: Neben Zahnrädern und Gelenkstangen saß ein Schachgroßmeister in der Kiste. Ein klassischer Jahrmarktstrick statt der ersehnten technischen Revolution.

Wer heute – 250 Jahre später – von den Einsatzbereichen für Künstliche Intelligenz in der Assekuranz liest, kann bisweilen nicht umhin, an Kempelens Erfindung zu denken. Entpuppten sich doch bereits mehr als einmal die vollmundig angepriesenen Erfindungen eher als Marketing-Gag statt als die versprochene technische Disruption. Beispiel Lemonade: Das US-amerikanische Start-up regelt Schäden angeblich in rund sieben Sekunden und bearbeitet Kundenanfragen über Maya, einen Bot auf Basis von KI. Im vergangenen Sommer musste Lemonade kleinlaut einräumen: Maya klärt lediglich rund 19 Prozent der Anfragen abschließend, alle anderen Vorgänge müssen weiterhin von Menschen bearbeitet werden. Auf ähnlich gute Werte kommen manche Anbieter von Schaden-Apps, wenn es um die Dunkelverarbeitung von Schadenfotos geht. Letztlich schaut sich auch hier wieder eine Person die Bilder an und bewertet sie – nur dass sie dann eben nicht mehr beim Versicherer angestellt ist, sondern beim jeweiligen Insurtech-Start-up. „Von disruptivem Potenzial zu sprechen, scheint aus heutiger Sicht definitiv übertrieben“, findet deshalb auch Professor Thomas Hartung von der Universität der Bundeswehr in München.

Ist künstliche Intelligenz in der Versicherungsbranche also bisher nicht mehr als digitales Schlangenöl? Mitnichten: „Die Technologie kann enorme Wettbewerbsvorteile mit sich bringen und hat das Potenzial für zahlreiche Innovationen – sowohl in der Kundenbeziehung als auch in der Prozessoptimierung“, erklärt Claudia Brinkmann von der E-Commerce Beratung elaboratum. Im maschinellen Lesen und bei Chatbots liege tatsächlich großes Potenzial. Maschinelles Lesen wird beispielsweise in der Versicherungsbranche eingesetzt, um Kundenbriefe zu bewerten und darin enthaltene Unzufriedenheitsäußerungen zu erkennen und einzuordnen. Chatbots nutzen Unternehmen, um Kundenanfragen zu beantworten oder ihren Kunden einen Rund-um-die-Uhr-Service zu bieten.



Kevin Dees, BOTfriends

Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine

Dass eine Quote von 19 Prozent wie bei Lemonades Maya dabei nicht zufriedenstellend sein kann, ist klar. Doch Anbieter wie das Würzburger Start-up BOTfriends können das inzwischen besser. Außerdem ist nicht jede der nicht final bearbeiteten Kundenanfragen ein Misserfolg. „Die große Kunst liegt im gelungenen Handover – also im nahtlosen Übertrag einer Anfrage vom Bot auf einen menschlichen

Bearbeiter“, sagt Kevin Dees von BOTfriends. Sofern der Kunde dem Ansprechpartner am Telefon nicht noch einmal alle Daten durchgeben muss, die er bereits dem Chatbot mitgeteilt hat, hält sich der Ärger in Grenzen – und das Unternehmen spart Zeit, die sonst der Sachbearbeiter hätte aufwenden müssen. „Ein guter Chatbot reagiert außerdem auf die Gefühlslage des Kunden, steuert also nicht nur aus fachlichen Gründen Anfragen an einen menschlichen Bearbeiter aus, sondern auch dann, wenn der Kunde verärgert oder unsicher wirkt“, so Dees.

Auch im Schadenmanagement kann intelligente Technologie unterstützen, insbesondere dann, wenn es um die Bewältigung von Standard- oder Routineaufgaben geht. „Verallgemeinernd kann man sagen, dass KI überall dort, wo ein Job repetitiv ist und hohe Erinnerungsfähigkeit erfordert, auf Dauer einen besseren Job machen wird“, sagt Sofie Quidenus-Wahlforss, Gründerin des Start-ups omni:us, das sich ursprünglich auf das Scannen von Büchern mithilfe von Künstlicher Intelligenz spezialisiert hatte. „Künstliche Intelligenz hat das Potenzial, ‚smartere‘ Dunkelverarbeitung zu ermöglichen.“ Die schnelle Verarbeitung eingehender Dokumente und Korrespondenzen ist dabei ein wichtiger Hebel. Angebote wie das von omni:us ermöglichen beispielsweise ein effizienteres Arbeiten

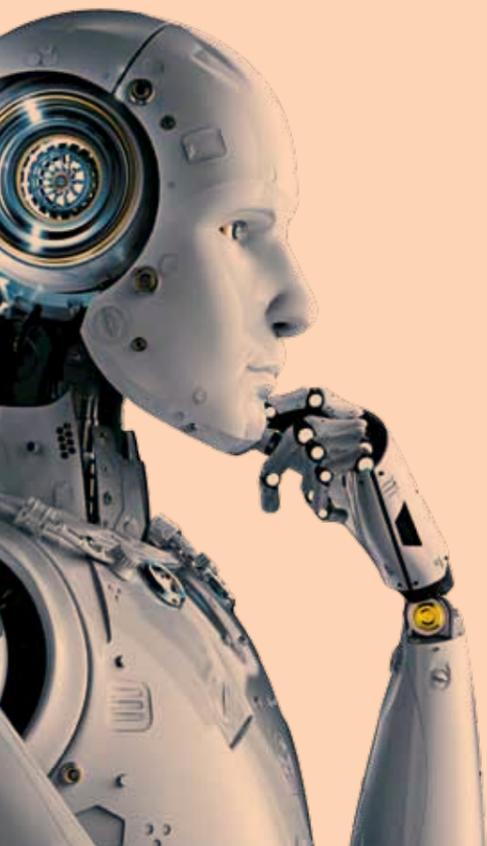
von Support-Teams, die KI kann spezifische Handlungsempfehlungen in Bezug auf den Inhalt eines Dokuments aussprechen – oder auch Betrugswarnungen abgeben, wenn bestimmte Parameter bei der Fallanalyse anschlagen. Berücksichtigt man die rasante Entwicklung im Bereich KI, scheint der Schritt zum Robo Advisor nicht mehr groß. Sehr weit in der Entwicklung ist blau direkt. Der digitale Assistent des Lübecker Maklerpools überprüft mit einem Algorithmus die aktuelle Risikosituation des Kunden und gleicht das aktuell gewählte Produkt mit einem möglichen Alternativprodukt mit gleicher Leistung zum günstigeren Preis oder zum gleichen Preis mit einer höheren Leistung ab.

Machen Robo Advisor den Makler überflüssig?

Im Anschluss unterbreitet der Robo Advisor dem Kunden einen Vorschlag, den er über sein Smartphone annehmen kann. Hat der Makler also ausgedient? „Im Gegenteil“, versichert Lars Drückhammer, Geschäftsführer bei blau direkt. „Die Beratung erfolgt im Namen und Anstrich des Versicherungsmaklers, der Kunde erfährt eine optimale Risikobewertung – und der Makler muss nicht zum Termin fahren.“ Die technologische Entwicklung nützt also auch den Vermittlern. In Zukunft werden sie digitale Tools und darüber optimierte Versicherungsprodukte einsetzen können – und somit in die Lage versetzt, mit geringerem administrativen Aufwand digital gestützt zu beraten. „Geht ein Makler diesen Weg mit, wird er auch weiterhin am Markt gebraucht – und auch in absehbarer Zeit kein Auslaufmodell werden.“ Und was wurde aus dem Schachtürken? Nach allem, was man weiß, soll er 1854 einem Brand im Peale’s Museum von Philadelphia zum Opfer gefallen sein. Eine echte Künstliche Intelligenz hätte das bestimmt kommen sehen.



Lars Drückhammer, blau direkt



INTERVIEW

„Der strategische Umbau des Produktportfolios trägt Früchte“

Die positive Unternehmensentwicklung der Gothaer Lebensversicherung AG wurde 2018 von der Ratingagentur Standard & Poor's bestätigt. In den GoNews erklären die Vorstände Harald Eppele und Michael Kurtenbach die Strategie, die dazu geführt hat, dass die Gothaer Leben solide dasteht.

GoNews: Herr Eppele, die Gothaer Anlegerstudie hat jüngst einen interessanten Wert zutage gefördert: Das gute alte Sparbuch ist nicht nur die beliebteste Sparform der Deutschen geblieben, sondern hat seinen Vorsprung sogar noch ausgebaut, auf 48 Prozent. Was halten Sie als Kapitalanleger davon?

Harald Eppele: Nun, zunächst drückt sich hier das starke Bedürfnis der Deutschen aus, ihr Geld sicher zu verwahren, auch wenn das zu Lasten einer höheren Rendite geht. Als Finanzvorstand einer Versicherung schätze ich natürlich ebenfalls Sicherheit, habe aber gleichzeitig die Verpflichtung, für unsere Kunden Anlageentscheidungen zu treffen, die unter dem Strich auch etwas abwerfen.

GoNews: Was bedeutet das konkret?

Eppele: Wir haben den Anteil der Anlagen mit einem Investmentgrade-Rating deutlich erhöht. Gleichzeitig

haben wir Kredit-Instrumente zurückgefahren. Vor dem Hintergrund der im Verhältnis zum einzugehenden Risiko niedrigen Renditen werden wir auch im laufenden Jahr weiter so verfahren. Man könnte auch sagen: Wir sind im Risk-off-Modus.

GoNews: Die Solvenzquote der Gothaer Leben lag zuletzt bei 230 Prozent ohne Übergangsmaßnahmen – das hat in der Vergangenheit auch schon schlechter ausgesehen, oder?



„Die Gothaer hat seit Beginn der Finanzkrise ein konstant gutes ‚A-‘-Rating bei ‚Standard & Poor's‘ inne.“

Harald Eppele

Eppele: Ja, und über diese Entwicklung sind wir sehr froh. Dabei haben sowohl interne Maßnahmen als auch externe Veränderungen geholfen; zum Beispiel die kürzlichen Änderungen in der Zinszusatzreserve. Von 2017 auf 2018 springt ja die ganze Branche in der Bedeckung

signifikant nach oben. Wobei man auch gerne einmal erwähnen darf, dass die Gothaer seit Beginn der Finanzkrise unverändert ein konstant gutes Standard & Poor's-Rating von A- innehat. Selbst der Outlook ist in der gesamten Zeit, anders als es teilweise im Wettbewerb der Fall ist, durchweg stabil geblieben.

GoNews: Im großen VVaG-Ranking von Professor Weinmann wurde die Gothaer Leben als einer von nur drei Versicherern als betriebswirtschaftlich stark eingestuft. Der Autor nennt die Gothaer die große Überraschung 2018.

Michael Kurtenbach: Darauf sind wir in der Tat sehr stolz. In der Gesamtbetrachtung, also im Vergleich aller Lebensversicherer, landen wir ebenfalls weit oben, auf dem fünften Platz. Zusammenfassend kann man sagen: Es ist schön zu sehen, dass die Verbesserungen, die wir Schritt für Schritt über die letzten Jahre erreicht haben, mittlerweile auch von externen Bewertern positiv gewürdigt werden. Dabei hat auch der strategische Umbau des Produktportfolios geholfen.

GoNews: Also die Abkehr von klassischen Garantien hin zur kapitaleffizienten Lebensversicherung.

Kurtenbach: Genau. Mit den Vertriebsergebnissen bei unseren neuen Altersvorsorgeprodukten sind wir sehr zufrieden, dies gilt sowohl für das neue Einmalbeitragsprodukt Gothaer Index Protect als auch für die bAV-Direktversicherung. Insgesamt entfallen bereits rund 80 Prozent des Neugeschäftes auf die neue Produktwelt. Der Umbau ging aber noch weiter: Wir sind kein Vollsortimenter mehr. Bei der Gothaer Leben bekommen Sie keine Pflegeversicherung mehr, das läuft nun exklusiv über den Krankenversicherer. Für 2019 ist die Marschrichtung für die Gothaer Leben ganz klar: Wir wollen vor allem in der Biometrie stark zulegen.

GoNews: Im September 2018 ist Ihr neuartiges Konzept zur Absicherung der Arbeitskraft gestartet.

Kurtenbach: Das neue Produktkonzept ist auf Basis agiler Methoden spartenübergreifend und gemeinschaftlich mit dem Vertrieb entwickelt worden. Als neuestes Biometrie-Produkt wendet sich der Gothaer Fähigkeitenschutz gerade an die Zielgruppen, für die eine Berufsunfähigkeitsversicherung bislang zu teuer war. Das sind insbesondere die körperlich tätigen Berufe. Der Markt nimmt das bisher sehr positiv an.

GoNews: Neu ist dabei auch der GoVital-Bonus, der erst kürzlich mit einem Innovationspreis ausgezeichnet wurde.



Michael Kurtenbach, 55, ist Vorstandsvorsitzender der Gothaer Lebensversicherung.

Kurtenbach: Mit dem Bonus belohnen wir gesundheitsbewusstes Verhalten. Kunden, die am GoVital Bonusprogramm teilnehmen, sparen bis zu zehn Prozent ihres Jahresbeitrags zum Beispiel, indem sie sportlich aktiv sind oder zu einer Vorsorgeuntersuchung gehen. Der Bonus gilt jedes Jahr aufs Neue. Solche Formen von Verhaltensboni kennen wir bisher nur aus der Krankenversicherung, für einen Lebensversicherer stellen sie in der Tat eine Innovation dar.

GoNews: Kein Interview heutzutage ohne die Frage nach der Digitalisierung. Wie sehen Sie die Entwicklung?

Kurtenbach: Viele Vertriebspartner ersticken in Komplexität. Und da ist es eine unserer wichtigsten Aufgaben als Versicherer, nicht nur gute Produkte an die Rampe zu stellen, sondern auch Prozesskomplexität zu reduzieren und bei der technischen Integration zu unterstützen. Wir nehmen dafür viel Geld in die Hand, um Prozesse zu verschlanken

und dem Makler für seine Hauptaufgabe Zeit zu verschaffen: die Beratung und Betreuung von Kunden. So haben wir jetzt zum Beispiel im Neugeschäft die elektronische Unterschrift eingeführt. Ebenfalls neu ist die Onlinerisikoprüfung per vers.diagnose. Im Bestand tun wir auch einiges und verbessern unsere Services, zum Beispiel durch die weitere Umsetzung von BiPRO-Standards.



„Wir haben die schwierige Marktlage der vergangenen Jahre genutzt, wichtige Dinge zu ändern.“

Michael Kurtenbach

GoNews: Wie sieht Ihr Ausblick aus?

Kurtenbach: Wir haben die schwierige Marktlage der vergangenen Jahre genutzt, wichtige Dinge zu ändern – egal, ob beim Asset-Liability-Management, bei der Gestaltung unseres Produktsortimentes oder in Sachen Prozessoptimierung. Jetzt gilt es, diese Verbesserungen auch nach außen zu tragen, getreu dem Motto: Tue Gutes und sprich darüber.



Harald Eppele, 53, ist Finanzvorstand des Gothaer Konzerns.

Einbruch, Cyberkriminalität und vieles mehr: mit den neuen Policen der Gothaer sind Kunden perfekt abgesichert.



NEUE PRODUKTE

Mit innovativen Leistungsbausteinen beim Kunden punkten

Seit April sind die Produktlösungen zu Hausrat, Multirisk und Privathaftpflicht auf dem Markt. Die Highlights sind neue Bausteine mit Leistungen, die weit über dem Standard liegen – und Ansprache-Möglichkeiten beim Kunden bieten.

O b Internet Schutz, Elektronik Schutz oder Extra Schutz: Die Gothaer sichert mit innovativen Leistungsbausteinen das Zuhause ihrer Kunden ab. Neben den Bausteinen profitieren Hausrat-versicherte jetzt von zahlreichen Verbesserungen. Über alle Produktlinien wurden die Entschädigungsgrenzen generell von Prozent auf Eurogrenzen umgestellt. Auch wurde eine Feinregionalisierung in den Grundgefahren und für Fahrraddiebstahl mit acht Tarifzonen eingeführt. Die Entschädigungsgrenzen für Fahrrad oder E-Bike sind ab sofort in 250-Euro-Schritten bis zu einer maximalen Höhe von 10.000 Euro wählbar. Highlight: In

der Premium-Linie sind unbenannte Gefahren bis 5.000 Euro (Selbstbeteiligung 250 Euro) mitversichert.

Ganz neu sind die Bausteine Elektronik Schutz, Internet Schutz und Smart Home Schutz, die in den Produktlinien Plus und Premium wählbar sind. Vom Smart Home Schutz profitieren Kunden, die eine ABUS SmartVest-Anlage oder eine Bosch Smart Home-Anlage gemäß der Gothaer Kooperation in Betrieb haben: Für sie ist der Baustein beitragsfrei wählbar. Und für den anspruchsvollen Kunden gibt es ebenfalls ein attraktives Angebot: Exklusiv im Premium-Produkt ist der Kunst & Mobilienschutz wählbar, der als

Allgefahrendeckung unbenannte Gefahren bis zur Versicherungssumme absichert.

Den Kunden für das Thema Internet sensibilisieren

Alle Bausteine eignen sich zur Kundenansprache. Beispiel Internet Schutz: Hackerangriffe wie jener auf die E-Mail-Konten von Prominenten sorgen immer wieder für aktuelle Gesprächsanlässe, um den Kunden für das wichtige Thema Gefahren im Internet zu sensibilisieren. Mit dem Baustein Internet Schutz sind in den Produktlinien Plus und Premium Vermögensschäden aufgrund von Diebstahl von Zahlungsmittel- und Identifikationsdaten sowie bei Konflikten mit Online-Händlern abgesichert. Außerdem erhalten Kunden eine Kostenerstattung für den Ersatz von Bank-, Debit- oder Kreditkarten.

Weiteres Beispiel: der Baustein Elektronik Schutz. Die Anzahl elektronischer Geräte nimmt stetig zu, gleichzeitig werden sie teurer. Für Kunden, die ihr Smartphone absichern wollen,

eignet sich der Elektronik Schutz. Mit ihm sind sowohl Bruch-, Sturz- und Feuchtigkeitsschäden als auch Bedienungsfehler und unvorhergesehene Beschädigungen und Zerstörungen bis zur Entschädigungsgrenze von 10.000 Euro versichert. Im Schadenfall erhalten Kunden für ihre Geräte im ersten Jahr der Anschaffung den Neuwert.

Auch die Multirisk-Produkte Heim&Haus sowie Wohnung&Wert wurden verbessert. Neu ist, dass im Rechtsschutzbereich der Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz abgewählt werden kann. Auch bei den Multirisk-Produkten sind die Bausteine Elektronik Schutz, Smart Home Schutz und das neue Highlight Extra Schutz wählbar. Der Extra Schutz bietet unter anderem eine Allgefahrendeckung für Hausrat und in Heim&Haus auch für das Wohngebäude. Auch sind Schäden durch Identitätsdiebstahl und anderen Cyber-Risiken abgesichert. Wertsachen sind im Extra Schutz bis 70.000 Euro versichert, und in Heim&Haus sind auch Ableitungsrohre außerhalb des Gebäudes bis 10.000 Euro eingeschlossen.

Neue Tarifrechner fürs Privatkundengeschäft

Online und in Echtzeit abschließen: Mit dem neuen Online-Antrag bietet die Gothaer ihren unabhängigen Vertriebspartnern ein browserbasiertes Tool für Tarifierung, Vorschlag und Antrag im privaten Kompositbereich. Die neue Arbeitsumgebung erleichtert den Alltag und sorgt durch Gesundheits- und Risikochecks bis hin zur Dunkelverarbeitung der Anträge für Gewissheit in Echtzeit. Größter Vorteil: Mit dem Online-Antrag gewinnen Vermittler Zeit.

Highlights der neuen Tarifrechner im Überblick

- Anträge können nach vollständiger Aufnahme direkt elektronisch versendet werden.
- Speichern von Vorgängen und Wiederaufruf/Weiterbearbeitung dieser Vorgänge mit einer Vorhaltezeit von 90 Tagen.
- Änderungsgeschäft auf die dem Anwender gehörenden Bestandsverträge.
- Einführung eines abweichenden Kontoinhabers bei Lastschrift-Mandaten.
- Erweiterung bei der Eingabe von Anschriften.

Privathaftpflicht – die Innovationsklausel greift erstmalig

Auch in der Privathaftpflichtversicherung sorgen zahlreiche Produktverbesserungen für Potenzial im Neugeschäft. Aber auch Bestandskunden profitieren: Zum ersten Mal zieht die Gothaer die Innovationsklausel. Deckungserweiterungen und erhöhte Entschädigungsgrenzen gelten automatisch auch für Kunden, die bereits auf

den Schutz der Gothaer im aktuell gültigen Produkt vertrauen (siehe Abbildung).

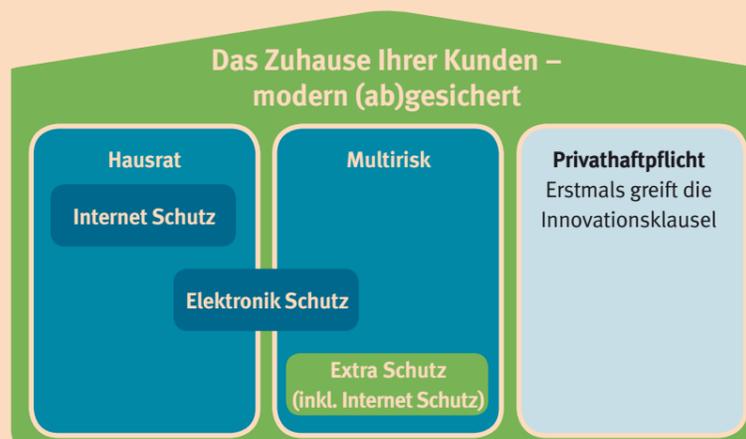
Vorteil für unabhängige Vertriebspartner: Die Innovationsklausel greift automatisch für bestehende Verträge der aktuellen Produktgeneration und für Vermittler entsteht kein zusätzlicher Verwaltungsaufwand.

Forderungsausfalldeckung inkl. Vorsatz und aktive Rechtsschutz (in Plus und Premium)

Deckungserweiterung rund um geliehene Kfz – Betankungsschäden, SFR-Retter (in Premium)

Schlüsselverlust mit Einschluss von Folgeschäden (subsidiär) (in Plus und Premium)

Anpassung (Erhöhung) diverser Entschädigungsgrenzen (in Plus und Premium)



Die neuen Komposit-Policen lassen sich exakt auf die Bedürfnisse des Kunden anpassen.

www.makler.gothaer.de/hausrat

www.makler.gothaer.de/phv

ATTRAKTIVE ZUSATZLEISTUNGEN

Maximale Flexibilität: Mitarbeiterbindung leicht gemacht

Die neue GewerbeProtect Gruppenunfallversicherung bietet Arbeitgebern und Arbeitnehmern viele Vorteile.

Die Gothaer Allgemeine arbeitet permanent an der Optimierung der eigenen Produktpalette und Deckungskonzepte. Auch im Gewerbegebiet wird das Angebot laufend aktualisiert. Möglich wird das durch die neue technische Plattform, die seit

2017 in Betrieb ist und nahezu tägliche Updates zulässt. So profitieren die Vertriebspartner der Gothaer von attraktiven, den aktuellen Anforderungen entsprechenden Produktlösungen und von schlanken Vertriebsprozessen.

Die Highlights der Gruppenunfallversicherung

- Eine Gruppe ab zwei versicherten Personen
- Flexible Gestaltung der Leistungen durch optionale Erweiterung mit PlusBausteinen
- Überdurchschnittliche Leistungen bei Invalidität (bis zu 600 % Progression)
- Keine Maximierung der zusätzl. Invaliditätsleistung bei der Mehrleistung (ab 75 % oder 90 %)
- Erweiterter Unfallbegriff (Zeckenstich, Lebensmittelvergiftungen, erhöhte Kraftanstrengung)
- Einschluss von Unfällen durch Eigenbewegung, Bewusstseinsstörungen
- Erweitertes Kriegsrisiko und passives Kriegsrisiko in den Plus-Bausteinen möglich
- Erstattung von Bergungskosten und kosmetischen Operationen bis 20.000 Euro in der Grunddeckung
- Vorschuss bei schwerwiegenden Verletzungen
- Einschluss von Reha-Management in den PlusBausteinen möglich

Hervorragend für KMU zur Mitarbeiterbindung

Seit April hat die Gothaer ein neues Highlight im modularen Produktbaukasten Gothaer GewerbeProtect am Start: Das Modul Gruppenunfallversicherung stellt ein eigenes Verkaufsprodukt dar und eignet sich hervorragend zur Mitarbeiterbindung für kleine und mittelständische Unternehmerkunden. Denn immer mehr Arbeitgeber suchen nach effektiven Lösungen zur Mitarbeiterbindung. Gleichzeitig erwarten viele Arbeitnehmer zusätzliche Sozialleistungen – und honorieren diese mit höherer Motivation und Betriebsstreuung.

Günstigere Konditionen als beim Einzelvertrag

Da kommt die Möglichkeit einer attraktiven zusätzlichen Sozialleistung wie der Gothaer Gruppenunfallversicherung genau richtig. Die Vorteile des Gruppenvertrags liegen auf der Hand: Die Mitarbeiter genießen umfassenden Versicherungsschutz – und das zu wesentlich günstigeren Konditionen als beim Einzelvertrag.

Im Kampf um gute Fachkräfte kann dies zum entscheidenden



Steuervorteile für den Arbeitgeber und günstige Konditionen für die Belegschaft sorgen für gute Laune im Unternehmen.

Baustein werden. Der Unternehmer wiederum kann Steuervorteile nutzen, da die Beiträge steuerlich geltend gemacht werden können. Dabei ist das Handling der Gruppenunfallversicherung sowohl für den Vermittler als auch für dessen Unternehmerkunden denkbar einfach: Es gibt keine Gesundheitsprüfung und eine namentliche Nennung der zu versichernden Personen wird ebenfalls nicht benötigt. Per Stichtagsmeldung wird der Vertrag lediglich einmal pro Jahr abgerechnet.

Übrigens: Damit unabhängige Vertriebspartner das Thema gut bei ihren Kunden adressieren können, bietet die Gothaer eine Reihe cleverer und informativer VKF-Unterlagen.

www.gothaergewerbeprotect.de

Gothaer GewerbeProtect – die Vorteile für Makler

- Kostenreduzierung für alle Beteiligten durch Prozessoptimierung
- Möglichkeit einer weitgehenden Standardisierung für Segmente und Branchen bis zu Industrie
- Zeitersparnis: Abschluss am Point of Sale
- Neue technische Möglichkeiten: Labeling mit Makler-Logos
- Portfolio-Ansätze: Umdeckung größerer Stückzahlen
- Effiziente Abläufe & Eskalationswege: Fall abschließende Entscheidungsvollmachten
- Moderne Produktlandschaften helfen bei der Enthftung
- Modularität = Flexibilität
- Reduzierung der Fehlerquote
- Hohes Potenzial für gemeinsame CrossSelling-Aktivitäten
- Durchgängige GewerbeCourtage

GOTHAER GEWERBEPROTECT

Mehr Erfolg und mehr Tempo in der agilen neuen Gewerbewelt

Ob Scrum-Sprints, Design Thinking oder Kanban-Boards: Agile Methoden machen die Gothaer schneller und besser – wie unabhängige Vertriebspartner am Beispiel zügiger und innovativer Produktentwicklungen im Gewerbe-Segment miterleben können.

Die Gewerbeversicherung ist ein weites Feld – nicht zuletzt wegen der vielfältigen mittelständischen Unternehmenslandschaft in Deutschland: Eine hohe Qualifizierung des Maklers ist bei der Beratung von gewerblichen Kunden unabdingbar. Neben den hohen Anforderungen an eine fachlich korrekte Kundenberatung gibt es allerdings noch eine weitere Hürde beim Geschäftserfolg: Starre Standardprodukte werden den stetig wechselnden Anforderungen von Firmen in der heutigen Zeit einfach nicht mehr gerecht. Die Gothaer setzt auch deshalb mit Gothaer GewerbeProtect auf ein neuartiges, modulares Konzept für das KMU-Segment, das sich dynamisch an die Bedürfnisse der Versicherten anpassen lässt. Dabei helfen immer häufiger auch agile

Organisationsformen und Methoden, die sich positiv auf die Geschwindigkeit von Produktentwicklung und Prozessen auswirken. Ein gutes Beispiel: die Vermögensschadenhaftpflicht für Immobilienverwalter. Seit August 2018 gesetzliche Pflicht für alle, die in diesem Segment tätig sein möchten,

ist sie in nur wenigen Wochen durch den Einsatz interdisziplinärer Teams zusammengeschnürt worden – und zwar noch vor Inkrafttreten der gesetzlichen Pflicht und als erstes Angebot überhaupt am deutschen Markt.

Der Erfolg gibt der Gothaer beim Einsatz agiler Methoden recht: Die

Anzahl der versicherten Gewerbebetriebe, die Gothaer GewerbeProtect abgeschlossen haben, liegt bereits bei mehr als 25.000 Unternehmen mit mehr als 75.000 Verträgen. Und auch die unabhängigen Vertriebspartner profitieren vom hohen Tempo und der neuen Innovationsfreude: Dank digitaler Prozesse vom Angebot bis zur Bestandsführung werden im Neugeschäft bereits 93 Prozent der Vorgänge voll automatisiert verarbeitet. „Ganz entscheidend ist, dass wir das Geschäft ohne Systembrüche online mit unseren Vertriebspartnern abwickeln können“, so Nils König. Er leitet das Produktmanagement für gewerbliche Produkte der Gothaer Allgemeine Versicherung. „Immer wichtiger wird dabei die Entscheidungs- und Abschlussfähigkeit des Maklers direkt am Point of Sale.“ Das

bedeutet, dass der Makler seinen Kunden jederzeit und überall dank des GGP-Rechners mit dem notwendigen Versicherungsschutz ausstatten kann. „So erhält der Kunde seine Antragsannahmebestätigung direkt vom Vermittler. Und die Police hält er bereits zwei Tage später in den Händen“, sagt König. Und wie geht es nun weiter in Sachen Produktinnovation? „Kontinuierliche Weiterentwicklung und Anpassung an die Bedürfnisse des Markts – so lautet unser dauerhaftes Leistungsversprechen an Vertriebspartner und Kunden“, so König. „Neuestes Beispiel ist die GGP-Gruppenunfallversicherung, die im April an den Markt gegangen ist. Aber auch in Zukunft werden wir den GGP-Baukasten immer wieder schnell anpassen und ausbauen – immer dann, wenn es der Markt verlangt.“



Agiles Arbeiten mit dem Kanban-Board erhöht das Tempo bei der Produktentwicklung.

Mit der erweiterten Deckung der Berufshaftpflicht sind Bauplaner und Architekten noch besser abgesichert.



HAFTPFLICHT

Noch mehr Schutz für Architekten

Mit dem Boom in der Baubranche steigt auch das Risiko für Architekten und Bauingenieure. Aus dem Grund ist ein guter Haftpflicht-Schutz umso wichtiger. Die Gothaer hat ihre Police entsprechend erweitert – zu einer der besten am Markt.

Die Baubranche boomt, die Auftragsbücher der Unternehmen sind voll. Doch mit der Anzahl der Bauvorhaben steigen auch die Haftpflichtansprüche aufgrund von Bauwerksmängeln. Das finanzielle Risiko wird größer, da ist es umso wichtiger, dass die Verantwortungsträger auf der Baustelle, Architekten und Bauingenieure, gut abgesichert sind. Gerade auch, weil sie nicht nur für

ihre eigenen Fehler, sondern auch für die ihrer Mitarbeiter haften. Aus diesem Grund hat die Gothaer als einer der vier größten Anbieter von Haftpflichtversicherungen für Architekten und Bauingenieure am deutschen Markt ihre Police angepasst. So sind die Architekten und Bauingenieure mit einem der umfangreichsten und weitestgehenden Bedingungenwerken, das derzeit am deutschen Markt zu haben ist, versichert.

Der Versicherungsschutz wurde in fast 30 Punkten erweitert und verbessert, zum Beispiel bei Schäden durch Asbest, BIM-Projekten, Tätigkeiten für einen verbundenen Bauträger, der Lieferung von Baustoffen, der Verlängerung von Gewährleistungsfristen, der Abweichung von den anerkannten Regeln der Bautechnik, dem Einsatz von Drohnen und vielem mehr. Besonders interessant für Neukunden ist die

beitragsfreie Bedingungs- und Summendifferenzdeckung ab Antragseingang bis zum Beginn der Versicherung.

Durch die Verbesserungen stärkt die Gothaer ihre Position als verlässlicher Partner für Architekten und Bauingenieure, der diese Berufsgruppen bereits schon seit mehr als einem halben Jahrhundert versichert.

Der Schutz für diese Berufsgruppe ist nicht nur besonders wichtig,

sondern in der Regel auch Pflicht, denn ohne eine Haftpflichtversicherung dürfen Architekten und Bauingenieure ihre Berufe nicht ausüben. Sie gilt daher auch als Einstiegsprodukt für diese Kundengruppe – und ist demnach auch ein Türöffner für noch mehr Geschäft.

www.makler.gothaer.de/architektenhaftpflicht

KMU - STUDIE

Sorge vor Cyber-Attacken und Suche nach Fachkräften erhöhen Vertriebschancen

Fast jedes zweite befragte Unternehmen fürchtet Cyberangriffe, doch gerade mal 13 Prozent sind dagegen versichert. Ähnlich sieht es beim Fachkräftemangel aus.

Hackerangriff oder Datenklau, Viren oder Trojaner: Kein anderes Szenario fürchten kleine und mittlere Unternehmen so sehr wie das einer Cyber-Attacke. Zu diesem Ergebnis kommt die aktuelle KMU-Studie, die das Institut „HEUTE UND MORGEN“ im Auftrag der Gothaer durchgeführt hat. Demnach haben von insgesamt 1.009 Teilnehmern 43 Prozent und damit 11 Prozent mehr als vor zwei Jahren Angst vor einer Attacke aus dem Netz.

Schutz vor Cyber-Attacken noch immer gering

Deshalb ist es umso erstaunlicher, dass noch immer nur rund 130 Firmen der mehr als eintausend KMU ihren Betrieb gegen derartige Attacken versichern. Denn während die Angst immer größer wird, bleibt die Entscheidung für einen Schutz dagegen unverändert gering. Doch das könnte sich nun ändern. Gerade größere Mittelständler mit 200 bis 500 Mitarbeitern planen laut Studie (36 Prozent) einen Versicherungsabschluss in den nächsten zwei Jahren. Diese Firmen haben mit 52 Prozent auch die größte Angst vor Cyberangriffen – oder waren selbst sogar schon betroffen (26 Prozent).

Besonders wichtig sind den befragten Unternehmen in diesem Zusammenhang neben der Beitrags-

höhe (48 Prozent) vor allem Assistenzleistungen (45 Prozent) wie etwa die Wiederherstellung von Daten

oder eine Krisenberatung, flexibler Versicherungsschutz (41 Prozent) sowie eine 24-Stunden Notfall-Hotline

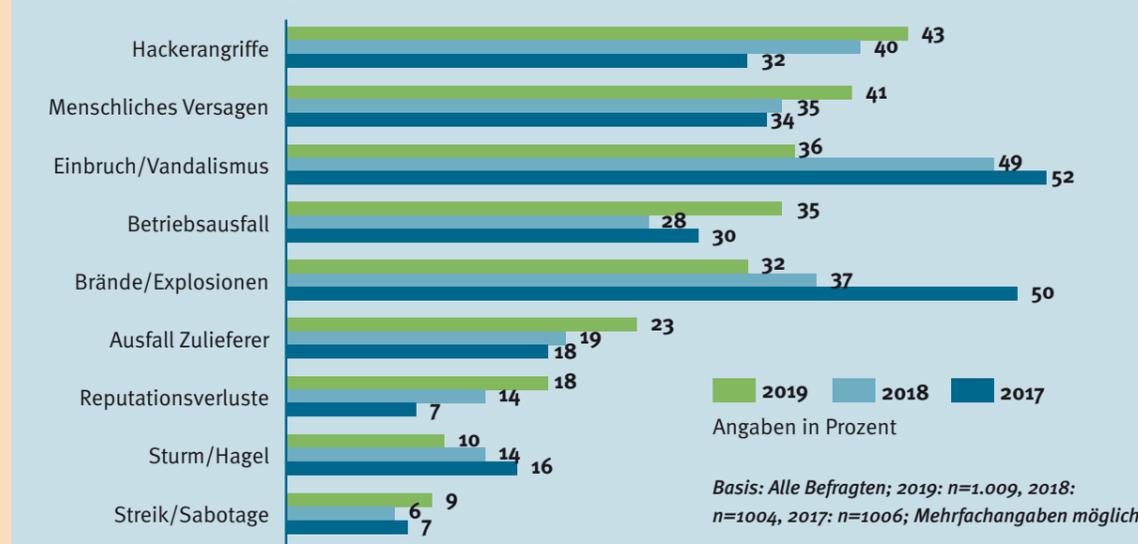
(39 Prozent). Alles das bietet übrigens die Cyber-Police der Gothaer.

Große Sorgen, aber bisher wenige Taten: Das gilt auch für den Umgang der Unternehmen mit dem Fachkräftemangel. So geben 39 Prozent der befragten KMU an, Schwierigkeiten bei der Suche nach geeignetem Personal und bei der Mitarbeiterbindung zu haben; bei den großen KMUs sind es sogar 48 Prozent. Gleichzeitig aber wird in 40 Prozent der Firmen keine betriebliche Altersvorsorge angeboten – weil sie fast jedem zweiten Unternehmen zu teuer sei. Aussichtsreicher Ansatz für die Beratung: Zwei von drei Studien-Teilnehmern sind die Neuerungen durch das Betriebsrentenstärkungsgesetz immer noch unbekannt.

Potenzial bei betrieblicher Krankenversicherung

In Sachen betrieblicher Krankenversicherungen sind die Ergebnisse fast identisch, wobei eine Sache besonders auffällt: Mehr als zwei Drittel der Befragten kennen dieses Tool überhaupt nicht – und in nur jedem vierten Betrieb werden derartige Produkte überhaupt angeboten. Diese Ergebnisse zeigen: Mitarbeiterbindung wird aufgrund des Fachkräftemangels immer wichtiger – und das Potenzial ist noch lange nicht ausgeschöpft.

Diese Risiken fürchten Unternehmer am meisten



KOOPERATION

Ab sofort Partner von Sportdeutschland.TV

Sport im Internet präsentiert von der Gothaer: Durch die Kooperation mit der Online-Plattform Sportdeutschland.TV erhöht die Gothaer ihre Präsenz im Web, im TV und bei den Kunden.

Die Kraft der Gemeinschaft ist gerade im Sport besonders stark. Ein guter Grund also für die Gothaer, sich in diesem Bereich noch mehr zu engagieren. So ist sie eine Kooperation mit der DOSB New Media eingegangen und nun offizieller Partner von Sportdeutschland.TV, einem Online-Sportsender, der über 70 Sportarten live im Internet überträgt und zudem weiteren abrufbaren Sportcontent bietet – von den Amateuren bis zu den Profis. Neben dem Engagement der Gothaer auf der Plattform beinhaltet die Kooperation auch eine kostenfreie Bereitstellung von Streamingtechnik an Vereine. Die Gothaer ermöglicht die Live-Übertragung von 1.000 regionalen Sportveranstaltungen, die damit einem breiteren Publikum

präsentiert werden können. „Der Sport – und insbesondere der Gemeinschaftssport – bietet hier eine ausgezeichnete Grundlage, unsere Markenbotschaft in diesem ganz

besonders emotionalen Umfeld zu transportieren und unterstreicht den Gemeinschaftsgedanken, für den die Gothaer steht“, sagt Gothaer-Marketingleiter Dr. Gunnar Görtz.



Mit Sportdeutschland direkt auf den Platz – live im Internet.

Die DOSB New Media GmbH betreibt die Plattform als ein Online-Video-Angebot für Sportarten aller Art. Neben Live-Events und einem 24/7 Live-Sender, werden die Inhalte über die Sportdeutschland.TV-Website auch auf Abruf angeboten. Das Programm umfasst neben nationalen und internationalen Großereignissen diverse Bundesligen sowie Highlights, Zusammenfassungen und Hintergrundberichte. „Durch die Unterstützung von Sportdeutschland.TV als ‚Offizieller Partner‘ ermöglichen wir Fans und Sportlern, an Sportereignissen per Video oder Livestream teilzuhaben. Dabei sein und mitfeiern – egal welcher Sport, egal wann und egal wo“, sagt Gothaer Marketing- und Vertriebsvorstand Oliver Brüß.

SERVICE

Die Kommunikationsangebote der Gothaer – ein erfolgreiches Trio

MedienBörse, Maklerblog und Makler-Portal – die Gothaer bietet Maklern ein Service-Trio. Darin enthalten sind Infos für Kunden, ein News-Blog und ein Portal mit Online-Anträgen.

Woher bekomme ich Facts, die für meine Kunden interessant sind? Wo kann ich mich selbst schnell und umfassend zum Beispiel über Markttrends informieren? Und bei welcher Gesellschaft kann ich mein Geschäft reibungslos einreichen? Fragen, die

bei Maklern an der Tagesordnung sind. Diese Fragen beantwortet die Gothaer mit einem erfolgreichen Trio: Einer Börse für Kundeninformationen, einem Blog für News „am Puls der Zeit“ und einem Arbeitsportal für Angebotsrechner, Online-Anträge und Produktinformationen

– MedienBörse, Maklerblog und Makler-Portal.

Die MedienBörse unterstützt Vertriebspartner bei der eigenen Kundenkommunikation. Hier stehen dem Makler Textvorschläge und passendes Bildmaterial zur Verfügung, die er für seinen Facebook-Account, die

Homepage oder den eigenen Newsletter kostenfrei nutzen kann. Um den Service zu nutzen, muss man sich nicht mal anmelden.

Infos und Nachrichten im Blog, Nutzwert im Maklerportal

Die Inhalte kann man einfach herunterladen. Zeitsparend und ohne die Gefahr, in eine Copyright-Falle zu laufen. Mit dem Maklerblog versorgt die Gothaer den Makler mit relevanten Neuigkeiten, die ihm Gesprächsanlässe bieten und die er natürlich auch in seine Kundengespräche einfließen lassen kann. Hier finden sich aktuelle Fakten und News aus der Gothaer-, Versicherungs- und Medienwelt, professionell aufbereitet und ergänzt zum Beispiel durch Videos und Podcasts.

Im Makler-Portal steht schließlich die Abwicklung von Neu- und Bestandsgeschäft an erster Stelle. Neben Produktinformationen und Verkaufsargumenten finden Makler hier auch wichtige Unterlagen wie Anträge, Verkaufsmaterial oder Vertriebs- und Fachinformationen zum Herunterladen. Darüber hinaus können Vertriebspartner über das Makler-Portal auf ihre Bestände zugreifen und aktuelle Ereignisse nachsehen, Vergleichsrechner nutzen oder über Online-Anträge Geschäft einreichen.

→ www.gothaer-maklerblog.de

→ www.makler-medienboerse.de

→ www.makler.gothaer.de



Online immer up to date mit der Gothaer-Kommunikationsbörse.

NEU: AKTION MIT BOSCH

Attraktive Smart Home-Angebote

Per Smartphone-App die Heizung steuern, mit einem Sprachcomputer die Jalousie bedienen oder dank 360-Grad-Kameras die komplette Wohnung auf dem Tablet überblicken: Die Firma Bosch setzt mit ihren Smart-Home-Angeboten nicht nur auf die Komplettvernetzung der eigenen vier Wände, sondern verbindet diesen Komfort auch noch mit dem Aspekt Sicherheit. So täuscht etwa eine intelligente Steuerung von Licht und Elektrogeräten die Anwesenheit auch dann vor, wenn eigentlich niemand zu Hause ist. Oder hilft modernste Kamertechnik Kunden dabei, immer und überall zu überblicken, was im eigenen Heim gerade passiert.

Gothaer Kunden sparen beim Starterpaket bis zu 30 %

Diese und weitere Smart Home-Lösungen von Bosch sind für Maklerkunden ab sofort besonders günstig. Ein speziell zusammengestelltes Starterpaket, das aus einem Bewegungsmelder mit thermischer Erkennung, einem Rauchmelder, einem Smart-Paket zur Anwesenheitsvortäuschung sowie zwei Türfenster-Kontakten besteht, erhalten Gothaer-Kunden zum Beispiel mehr als 30 Prozent günstiger. Zudem gibt es auf alle weiteren Smart Home-Produkte nochmals 30 Prozent. Die Kunden müssen sich dazu lediglich mit ihrer Versicherungsnummer auf der Website der Gothaer registrieren. Ein Link führt sie dann direkt in den Shop.

Die Gothaer wird zum digitalen Alltagshelfer

Die besonderen Angebote macht eine Kooperation der Gothaer mit Bosch möglich. „Wir wollen uns zunehmend zu einem digitalen Risiko- und Servicepartner entwickeln“, sagt Dr. Christopher Lohmann, Vorstand der Gothaer Allgemeine. Nach ABUS und Grohe ist Bosch der dritte Partner im Smart Home-Bereich. Die Gothaer soll so zu einer Art digitalem Alltagshelfer werden. „Wir wollen nicht nur für unsere Kunden da sein, wenn ihnen ein Schaden entstanden ist, sondern sie dabei unterstützen, dass erst gar kein Schaden entsteht“, erklärt Lohmann diesen Schritt.



Smart Home: Das Zuhause ganz einfach vom Tablet aus steuern.

ARBEITSKRAFTABSICHERUNG

Im Fokus des konzeptionellen Ansatzes steht der Verbraucher

Gemeinsam mit „Vertriebsguru“ Hagen Engelhard (Interview unten) hat die Gothaer einen neuen Verkaufsansatz zur Arbeitskraftabsicherung entwickelt.



Auch für junge Leute wichtig: Der beste Zeitpunkt, sich um die Absicherung seiner Arbeitskraft zu kümmern, ist jetzt sofort.

Die Zahlen gehören zum Allgemeinut der Versicherungsbranche. Jeder vierte Arbeitnehmer wird im Laufe seines Lebens berufsunfähig. Dennoch ist nur jeder Fünfte überhaupt oder ausreichend abgesichert. Das Problem: Die Berufsunfähigkeitsversicherung stößt für einige Zielgruppen schlicht an ihre Grenzen, da sie a) für den Kunden kaum noch bezahlbar ist oder b) er aufgrund von Vorerkrankungen überhaupt keine BU-Rente mehr angeboten bekommt. „Dem Konstrukt BU wird es deshalb nie gelingen, dem Bedarf aller Berufsgruppen gerecht zu werden“, erklärt

André Schröter, Vertriebskoordinator Leben der Gothaer. Im Gegensatz zur BU-Versicherung gestaltet sich der Produktzugang beim Grundfähigkeitschutz deutlich einfacher.

Webinar-Reihe zum Thema Grundfähigkeitschutz

Gemeinsam mit André Schröter widmet sich Vertriebscoach Hagen Engelhard deshalb in einer neuen Webinar-Reihe dem Thema Grundfähigkeitschutz. Das Schulungsangebot ist IDD-konform angelegt und zeigt Vermittlern einen erprobten

Weg auf, das Thema Arbeitskraftabsicherung richtig beim Kunden zu adressieren.

Kostengünstige Alternative zur BU-Versicherung

Schwerpunkt ist der konzeptionelle Vertriebsansatz der Gothaer: Im Fokus steht der Verbraucher, dessen Ist-Situation zunächst geprüft wird, um dann passende Lösungen in Sachen Arbeitskraftabsicherung anzubieten. Befindet sich der Käufer in der zweiten Hälfte seines Berufslebens? Ist er eventuell vorerkrankt? Ist er körperlich tätig – zum Beispiel im Handwerk? Dann

bietet der neue Fähigkeitenschutz der Gothaer eine kostengünstigere Alternative zur BU-Versicherung. Denn er ist unabhängig von der beruflichen Tätigkeit, stattdessen kann der Versicherungsnehmer damit einzelne Fähigkeiten absichern – wie etwa Sehen, Gehen, Heben und Tragen oder den Handgebrauch. Verliert der Versicherte eine dieser Fähigkeiten, tritt der Leistungsfall ein und der Kunde erhält die vereinbarte Versicherungssumme.

Spannende Insights und Details zum Themen-Komplex

Auf Makler warten im Webinar außerdem spannende Insights und Details zum gesamten Themen-Komplex Grundfähigkeitschutz. Hinzu kommen nützliche Informationen zur Erwerbsminderungsrente und zur Grundsicherung durch den Staat. Unabhängige Vertriebspartner, die sich für das als Weiterbildungszeit anrechenbare Webinar interessieren,

Das AKS-Beratungstool – jetzt einloggen!

Damit unabhängige Vertriebspartner ihre Kunden zukünftig noch besser für das erklärungsbedürftige Thema Arbeitskraftabsicherung sensibilisieren können, hat die Gothaer gemeinsam mit Vermittlern und Kunden ein Tool zur digitalen Beratungsunterstützung entwickelt. Mit nur wenigen persönlichen Angaben erhalten Vermittler direkt eine Beitragsindikation. Das Tool steht bereit unter www.gothaer.de/aks

„Eine Absicherung abschließen, deren spätere Leistungshöhe Sinn macht“

Drei Fragen an den Vertriebsexperten Hagen Engelhard zur Webinar-Reihe über das Thema Arbeitskraftabsicherung und Grundfähigkeitschutz.

GoNews: Herr Engelhard, die meisten Leser kennen Sie als ausgewiesenen KV-Experten. Woher kommt jetzt das Interesse am Thema Arbeitskraftabsicherung?

Engelhard: Ich bin immer sehr skeptisch gewesen, weil ich sehr häufig gesehen habe, dass BU-Versicherungen entweder falsch verkauft worden sind – vor allem, wenn es um die Höhe der Renten geht. Oder sie werden eben da nicht verkauft, wo die Menschen sie am dringendsten brauchen, also zum Beispiel bei Handwerkern und Bauarbeitern. Ein Grundfähigkeitschutz kann für all diejenigen die Lücke schließen, die die hohen BU-Beiträge nicht stemmen

können – oder erst gar keine angeboten bekommen.

GoNews: Ein Thema in der Webinar-Reihe ist die aus Ihrer Sicht häufig kritische Rentenhöhe. Worum geht's da?

Engelhard: Sinn einer Berufsunfähigkeitsversicherung kann nicht sein, den Kommunen die Ausgaben für die Grundsicherung zu sparen. Eine BU-Rente, die nicht deutlich über den staatlichen Leistungen liegt, kann der Kunde sich im Grunde genommen direkt sparen – und die Prämien für sinnvollere Zwecke verwenden.

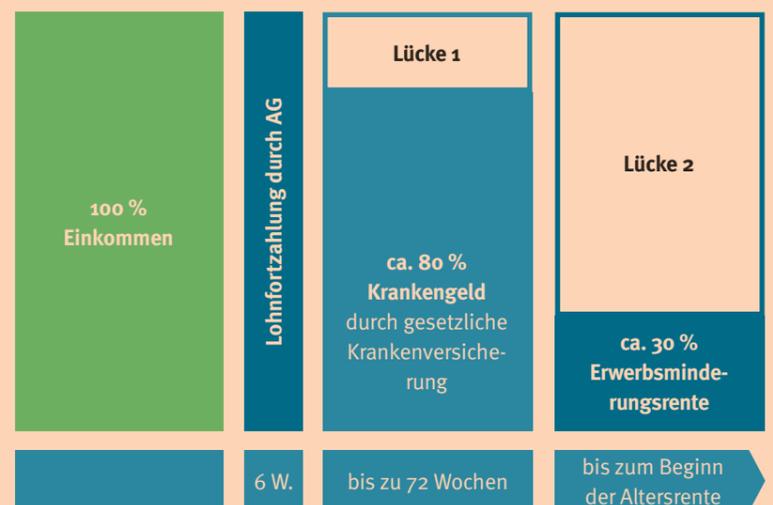
GoNews: Also zum Beispiel für einen Grundfähigkeitschutz, oder?

Engelhard: Genau. Hier besteht eben auch für Risikogruppen die Möglichkeit, zu tragbaren Beiträgen eine Absicherung abzuschließen, deren spätere Leistungshöhe dann auch Sinn macht. Verschiedene Kundengruppen brauchen eben eine speziell auf sie zugeschnittene Absicherung. Ein Grundfähigkeitschutz ist eine echte Alternative – und ein eigenständiges Produkt für einen ganz bestimmten Kundenkreis.



Vertriebscoach Hagen Engelhard

Einkommenslücken durch Verlust der Arbeitskraft



Die Einkommenslücken, die durch den Verlust der Arbeitskraft entstehen, sind erschreckend.

BIOMETRIE

Zahlreiche Verbesserungen bei der Risikoprüfung

Die Gothaer Leben hat im vergangenen Jahr ihre Experten im Kompetenzcenter Biometrie gebündelt – und seitdem massiv Bearbeitungszeiten verkürzt und den Service erweitert. Vor allem in der Risikoprüfung sind die Verbesserungen spürbar.

Egal ob SBU, Risikoleben, die Dread Disease-Versicherung Perikon oder der neue Gothaer Fähigkeitenschutz: Die Gothaer Lebensversicherung hat die vergangenen Jahre genutzt und ihr Profil als Spezialist für die Absicherung biometrischer Risiken geschärft. Neben modernen und wettbewerbsfähigen Produkten wurde zu diesem Zweck auch an den Prozessen gearbeitet und gegen den Branchentrend in diesem Segment

sogar Personal aufgebaut – ein klares Bekenntnis der Gothaer Leben zum Wachstumsfeld Biometrie. Immer im Fokus: Wie kann die Zusammenarbeit mit

unabhängigen Vertriebspartnern im Tagesgeschäft einfacher und unbürokratischer, die Kommunikation verständlicher und transparenter gestaltet werden? Deshalb wurden zusammen mit Vertriebspartnern zahlreiche Ideen erarbeitet, um Makler bei Risikovorfragen und Neuanträgen schnell und unkompliziert zu unterstützen.

Das Tagesgeschäft einfacher und unbürokratischer machen

Weiteres Highlight: Bei allen BU-Neuanträgen wurden seit März 2019 die Risikozuschläge um rund 30 Prozent reduziert. Zusätzlich profitieren Vermittler von der direkten Erreichbarkeit der Risikoprüfung über die zentralen Kontaktmöglichkeiten per E-Mail oder telefonisch. So wird gewährleistet, dass jedes Anliegen

dem richtigen Ansprechpartner zugeordnet und schnell bearbeitet wird.

Risikoeinschätzung anonym und in Echtzeit

Übrigens: Mit der SBU setzt die Gothaer jetzt auf vers.diagnose, die führende Online-Plattform zur automatisierten Risikoprüfung für Biometrie-Produkte. Mit der jüngsten Generation von vers.diagnose profi-

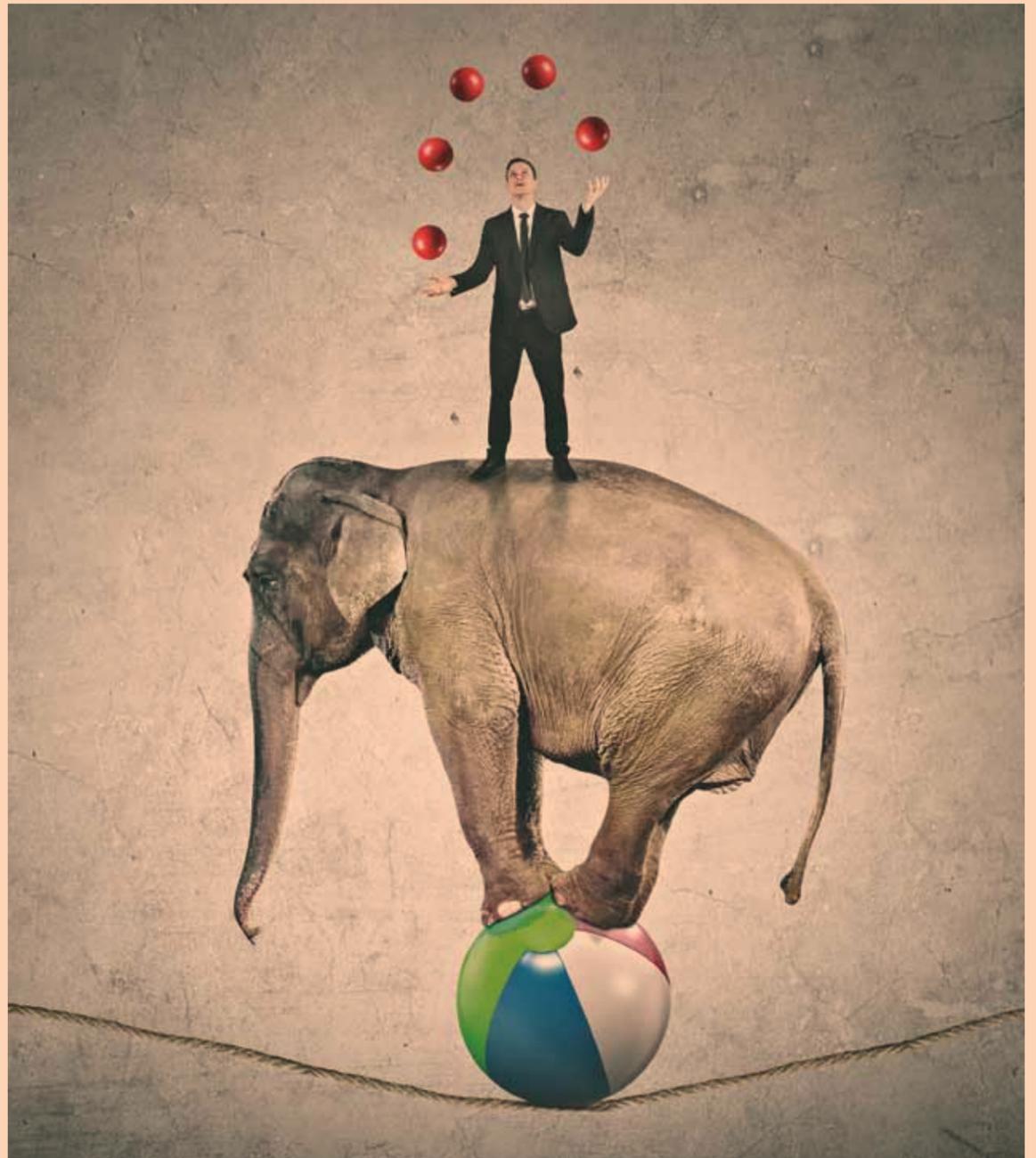
tieren Vermittler von Fortschritten in der digitalen Beratung und Vermittlung – und zwar am Point of Sale. vers.diagnose liefert Maklern anonym und in Echtzeit eine verbindliche Risikoeinschätzung. Die Plattform gilt als marktführende digitale Risikoprüfungslösung für biometrische Risiken. Vermittler können sich im Internet kostenlos registrieren.

Und so geht's:

- 1. Daten zur Person & Gesundheit: Schritt für Schritt führt vers.diagnose durch eine vollständige medizinische Risikoprüfung – einfach, zeitsparend und anonym.
- 2. Passenden Tarif auswählen: vers.diagnose berechnet die exakten Prämien, selbst dann, wenn Risikozuschläge gefordert werden. Mit nur einem Klick können Makler den passenden Tarif wählen.
- 3. Protokoll, Versorgungsvorschlag & Antrag: vers.diagnose erzeugt automatisch den Versorgungsvorschlag, den Antrag und das Risikoprüfungsprotokoll.



vers.diagnose: Top-Service für Makler.



Risiken richtig einschätzen ist ab sofort kein Kunststück mehr, sondern geht jetzt schnell und automatisch.

ZAHNZUSATZVERSICHERUNG

Gothaer MediZ Duo: Top-Produkt und Top-Prozess

Per Softfair und bei Levelnine: Gothaer MediZ Duo ist jeweils das erste Produkt, dass über die beliebtesten Vergleiche dunkelverarbeitet abschließbar war. Ziel: Mit schlanken Prozessen den Vertriebspartnern den Rücken freizuhalten.

Mit Gothaer MediZ Duo profitieren Maklerkunden von hervorragenden Leistungsmerkmalen wie dem Wegfall von Wartezeiten, Kostenübernahme für professionelle Zahnreinigung sowie einzigartigen Tarifmerkmalen wie Wechselbonus und Zukunftsgarantie.

Vermittler profitieren wiederum von einer völlig digitalen Antragstrecke, durch die MediZ Duo komplett dunkelverarbeitet abschließbar ist. Und das gilt nicht nur für den Gothaer-eigenen Online-Rechner, sondern auch für den Abschluss über Softfair und seit April auch bei Levelnine. Die vollständige elektronische Antragsdurchleitung basiert auf der BiPRO-Norm 420 und sorgt so für reibungslose

Prozessunterstützung – für immer mehr Makler die Grundlage für die Auswahl der passenden Partner.

Denn für viele Makler gilt schon heute: „Prozess schlägt Produkt“. Das bedeutet: Immer mehr Makler arbeiten nur dann mit einem

Versicherer zusammen, wenn die Prozessabläufe technisch modern und reibungslos gestaltet sind. Unabhängige Vertriebspartner suchen für ihr Tagesgeschäft Gesellschaften, mit denen sie unkompliziert zusammenarbeiten. „Für Makler

sollte es aus dem natürlichen Arbeitsprozess heraus möglich sein, die wichtigsten Abläufe digital abzuwickeln“, so Ralf Ruckdäschel, Leiter der Gothaer Partnervertriebsdirektion München. Der Grund liegt auf der Hand: Qualifizierte Beratung und individuelle Kundenbetreuung benötigen viel Zeit. Überflüssiges Hin und Her mit dem Versicherer ist da nicht nur ärgerlich, sondern wird immer mehr zum Ausschlussfaktor. Die Gothaer sieht sich auch deshalb dazu verpflichtet, ihren unabhängigen Vertriebspartnern den nötigen Freiraum zu verschaffen.

Fazit: Technisch ausgereifte Prozesse wie bei Gothaer MediZ Duo sorgen dafür, dass unabhängige Vermittler mehr Zeit für die Beratung von Kunden gewinnen.



MediZ Duo gehört zu den beliebtesten Produkten im Bereich Zahnzusatz-Police.

Die Highlights von MediZ Duo im Überblick:

- Kosten für Behandlung oder für Prophylaxe werden zu 100 Prozent übernommen.
- 90 Prozent Kostenübernahme bei Zahnersatz (zusammen mit den Leistungen der gesetzlichen Krankenkasse).
- Zukunftsklausel: Die Gothaer erstattet auch weiterhin 90 Prozent für Zahnersatz, wenn die GKV Leistungen streicht.
- Wechsel-Bonus: Kunden erhalten bei einem Wechsel aus einem vergleichbaren Tarif (mind. 80 Prozent) bereits nach zwei Jahren volle Leistung.
- 150 Euro für professionelle Zahnreinigung – pro Jahr.

Mehr Qualität geht kaum: Gothaer MediZ Duo wurde deshalb von der unabhängigen Ratingagentur Morgen & Morgen mit der Bestnote von fünf Sternen bewertet.

KRANKENVERSICHERUNG

Top-Platzierung im Softfair PKV-Prozess-Rating

Die Digitalisierung der Schnittstelle zu unabhängigen Vertriebspartnern war das Thema eines Ratings des Analysehauses Softfair. Ergebnis: Die Gothaer Krankenversicherung punktet mit schlanken Prozessen und Services – und belegt den zweiten Platz.

Reibungslose Prozesse bedeuten mehr Vertriebszeit für den Kunden. Umso wichtiger ist es, dass Versicherer ihre Hausaufgaben machen –

und Vertriebspartnern durch Dunkelverarbeitung und einfaches Handling den Vertriebsalltag erleichtern. Der Hamburger IT-Dienstleister Softfair ist deshalb der Frage

nachgegangen, wie es um die Prozessqualität der privaten Krankenversicherer in Deutschland steht. Das Urteil: Mit 48 Punkten nimmt die Gothaer Krankenversicherung den zweiten Platz ein. Insgesamt erhielten sechs der 34 untersuchten PKV-Anbieter die Bewertung „gut“ und dürfen sich ab sofort mit dem „Softfair-Prozess-Siegel“ schmücken. 21 Gesellschaften erreichten die Note „ausreichend“. Für sieben Rating-Teilnehmer gab es nur ein „mangelhaft“. In dem erstmals durchgeführten Rating prüfte Softfair die Integrations-tiefe und Prozesslandschaft anhand KV-spezifischer Anforderungen – also zum Beispiel sowohl in KV-Voll als auch in KV-Zusatz die vollständige elektronische Antragsdurchleitung nach BiPRO-420. Außerdem relevant: Der vollständige Ersatz des Postversands durch BiPRO-Anbindung und die Bereitstellung eines Webservices zur Dokumentenübermittlung.

Die wichtigsten Abläufe digital abwickeln

„Für den Makler sollte es eigentlich aus seinem natürlichen Arbeitsprozess heraus möglich sein, die wichtigsten Abläufe digital und ohne groß nachzudenken abzuwickeln“, so auch Ralf Ruckdäschel, Leiter der Gothaer Partnervertriebsdirektion in München. „Dazu muss dann heute auch die Möglichkeit zur papierlosen und medienbruchfreien Kommunikation zwischen

Versicherer und Vertriebspartner selbstverständlich dazugehören.“

Das Angebot der Gothaer hält Vertriebspartnern Rücken frei

Eines der Ziele der Untersuchung sei laut Softfair gewesen, Vermittlern einen Überblick über die Prozessunterstützung von Seiten der Versicherer zu ermöglichen – und so eine weitere Grundlage für die Auswahl der passendsten Partner.

Fazit der Analysten: Obwohl aus Sicht der Prozess-Spezialisten

digitalisierte und standardisierte Prozesse längst ein Hygienefaktor in der Branche geworden seien, bestehe offenbar massiver Nachholbedarf. Häufig sei zu beobachten, dass zwar mit hohem Zeit- und Kosteneinsatz Services und Prozesse entwickelt würden, diese aber an den eigentlichen Bedürfnissen des Vertriebs vorbeigingen und in der Folge im Vermittlermarkt wenig Akzeptanz fänden. Umso erfreulicher für die Gothaer, dass ihr Angebot bei Vertriebspartnern gut ankommt und ihnen den Rücken freihält.



Schlankte Prozesse, erstklassiger Service: die Gothaer macht den Arbeitsalltag einfacher.

Die PKV-Anbieter mit den besten Prozessen

Unternehmen	Punkte	Note
1. HanseMerkur	53	gut
2. Gothaer	48	gut
3. Janitos	48	gut
4. Nürnberger	44	gut
5. Allianz	41	gut
6. Barmenia	41	gut
7. Continentale	36	ausreichend
8. die Bayerische	35	ausreichend
9. INTER	35	ausreichend
10. Bayerische	33	ausreichend

Die Gothaer erhält von den Analysten 48 Punkte und damit das Urteil „gut“ – Platz zwei von 34 Unternehmen der Gesamtwertung.

KRANKEN-VOLLVERSICHERUNG

Drei neue digitale Gesundheits-Angebote

Die Gothaer Krankenversicherung baut ihr eHealth-Angebot weiter aus und pilotiert drei neue Services für ihre Vollversicherten: BetterDoc, Kaia und Vivira. Die digitalen Helfer erweitern das orthopädische Versorgungsangebot.

Den richtigen Facharzt finden, eine langfristig erfolgreiche Physiotherapie und im Anschluss eine wirksame Vorsorgebehandlung: Was in der analogen Welt und ohne Expertenhilfe oft langwierig sein kann, ist für Kunden der Gothaer ab sofort kein Problem, denn sie erweitert ihre Krankenversicherung auf dem Weg zum Gesundheitsdienstleister um drei neue eHealth-Angebote.

Behandlung oder eine Operation: Die Kunden schildern dem jeweiligen Facharzt von BetterDoc ihre Situation und binnen maximal 48 Stunden finden die Experten den passenden Spezialisten – und vereinbaren auf Wunsch direkt einen zeitnahen Termin.

kaia

Kaia: Eine App gegen die Rückenschmerzen

Kaia, der zweite digitale Service im neuen Angebot der Gothaer, ergänzt die physiotherapeutische Behandlung von Rückenschmerzen. Mit mehr als 250 Übungen zur aktiven Linderung von Rückenleiden hilft die App für Smartphones und Tablets Patienten dabei, in gerade einmal 15 Minuten pro Tag ihre

individuelle Behandlung zu optimieren und digital fortzusetzen. Darüber hinaus ist Kaia ein zertifiziertes Medizinprodukt, das die Therapien immer an die jeweilige Diagnose anpasst und darauf aufbauend einen individuellen Trainingsplan erstellt. Der Vorteil: Alle Übungen können überall durchgeführt werden. Und wem die Übungen allein nicht ausreichen, der kann sich anhand der Kaia-Bibliothek ausführlich über Rückenerkrankungen informieren.

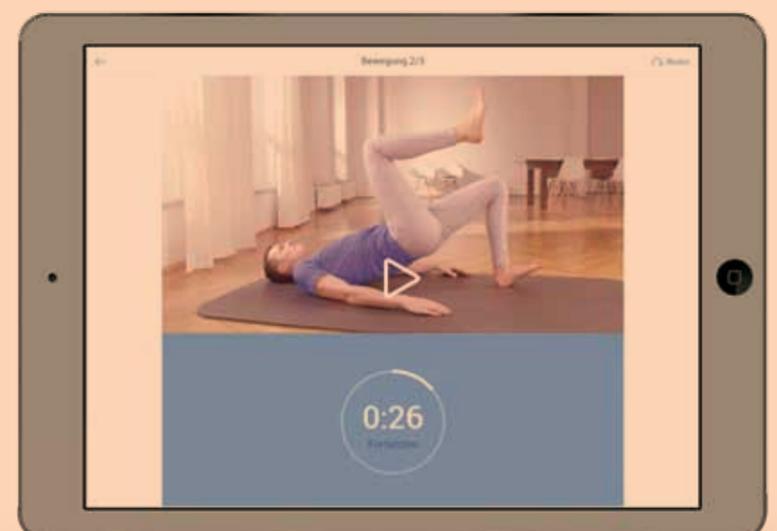


Vivira – nur drei Schritte für Schultern, Knie und Rücken

Nach diesem Prinzip funktioniert auch die Medizin-App Vivira, dem dritten neuen eHealth-Angebot der

werden die Fähigkeiten erfasst und anhand deren ein wissenschaftlich fundierter Trainingsplan erstellt. Dieser Plan wird in Schritt zwei abtrainiert und in Schritt drei ausgewertet. Nach einem Monat beginnt der Kreislauf wieder von vorn.

Mit Kaia und Vivira will die Gothaer ihren Kunden nicht nur bei der Therapie helfen, sondern auch bei der Vorbeugung neuer Erkrankungen. Wenn aber dennoch ein Facharzttermin notwendig werden sollte, kann die Suche danach mit BetterDoc erfolgen.



Der Physiotherapeut auf dem Tablet: Immer die passenden Übungen für zu Hause.

BetterDoc.
Besser zum richtigen Arzt

Den passenden Facharzt finden mit BetterDoc

Als neuer unabhängiger Zweitmeinungs-Partner findet BetterDoc die besten Spezialisten für die Gesundheit von Gothaer Kunden. Egal ob für eine Zweitmeinung, eine

***Das ist UX-Design**

Die Abkürzung „UX“ steht für User Experience, was übersetzt so viel heißt wie Nutzererfahrungen. Dieser Begriff umschreibt also sämtliche Erfahrung, die Anwender bei der Nutzung eines Produktes oder einer Dienstleistung machen. Im UX-Design werden diese Erfahrungen gesammelt, ausgewertet und weiterverarbeitet.



Neue Arbeitswelten: In Co-Working-Spaces treffen sich Start-up-Mitarbeiter zum Gedankenaustausch.

DIGITALER WANDEL

Neue Technologien sind ja kein Selbstzweck

Seit August 2018 gibt es die Gothaer Digital GmbH. Im InsurLab Köln tüfteln die Digital-Experten an modernen Versicherungs-Lösungen für die Zukunft. Dabei setzt das Unternehmen auch auf den Austausch mit anderen Start-ups aus der digitalen Welt.

Befreit von IT-Altlasten, festgefahrener Konzernstrukturen und Spartenenden: Immer häufiger liest man von Neugründungen auf der „grünen Wiese“, mit denen Versicherungsunternehmen Neues ausprobieren – und dabei auf höhere Umsetzungsgeschwindigkeit und Flexibilität setzen. Auch die Gothaer hat diesen Schritt gewagt – und bereits im vergangenen Jahr die Gothaer Digital GmbH gegründet. „Grüne Wiese stimmt aber nicht ganz“, sagt Sören Heinzmann.

„Nicht zuerst digital, sondern zuerst der Kunde“

Der Experte für digitale Geschäftsmodellentwicklung bildet gemeinsam mit Emanuel Issagholian, der schon jetzt im Konzern für die Digitalisierung verantwortlich ist, die Geschäftsführung. „Die Gothaer Digital hat ihre Zelte im InsurLab Germany in Köln aufgeschlagen und setzt auf den intensiven Austausch mit anderen digitalen und

jungen Unternehmen aus dem Insurtech-Bereich.“

Die Gothaer Digital GmbH versteht sich als Teil des Gothaer-Konzerns, kann jedoch autark – also außerhalb der Konzernstrukturen – arbeiten. Dabei immer im Blick: der Kunde, wobei damit ausdrücklich auch Vertriebspartner gemeint sind. „Nicht zuerst digital, sondern zuerst der Kunde“, so Heinzmann. „Neue Technologien sind ja kein Selbstzweck,

sondern müssen zuallererst auch immer einen Mehrwert für unsere Partner oder Kunden bieten.“ So wundert es nicht, dass ganz zu Anfang bereits eine Mitarbeiterin mit Marktforschungshintergrund zum Team gestoßen ist. „Für den Anfang planen wir mit rund sieben bis acht Mitarbeitern, die digitale Expertise beim UX-Design* und die Umsetzung auf Kundenanforderungen und Entwicklungen mitbringen“, erklärt

Heinzmann. „Hinzu kommt natürlich umfassendes Versicherungs-Know-how durch die Zusammenarbeit in gemischten Teams mit den Fachbereichen des Konzerns.“

Flexibilität und Geschwindigkeit deutlich erhöhen

Die jüngste Tochter der Gothaer Familie soll ermöglichen, an digitalen Geschäftsmodellen zu arbeiten

– immer in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Mitarbeitern aus dem jeweiligen Konzernbereich. „Wir sind Teil des Gothaer-Konzerns und wollen eng mit Fachbereichen und der GoSys, unserem IT-Dienstleister im Konzern, zusammenarbeiten. Mit der Digital GmbH bauen wir Skills auf, mit denen wir die Abhängigkeit von externen Spezialisten verringern“, sagt Emanuel Issagholian. So werden Flexibilität und Geschwindigkeit zur Entwicklung und Umsetzung innovativer Ideen deutlich erhöht. Als eines der ersten Projekte geht die Gothaer Digital – gemeinsam mit Mitarbeitern der Gothaer Krankenversicherung – einen Relaunch des bKV-Portals an. Das Update soll für unabhängige Vertriebspartner mehr Zeit für Beratung und Betreuung des Kunden bringen. Denn wo Medienbrüche konsequent vermieden und Prozesse digital abgebildet werden, steigt nicht nur der Nutzen für den Endkunden, sondern auch für unabhängige Vertriebspartner.

INTERVIEW

„Auch die Kunden hängen an der Social-Media-Nadel“

Auch wenn es manch einem Versicherungsmakler schwerfällt, bietet Social Media viele Chancen, Kunden zu gewinnen und zu binden. Im Interview verrät der Social Media Coach und Versicherungsmakler Wladimir Simonov, was beim Versicherungsvertrieb über soziale Netzwerke zu beachten ist.

GoNews: Herr Simonov, wie viel Zeit verbringen Sie in sozialen Netzwerken?

Wladimir Simonov: Das kann ich Ihnen genau sagen: Vergangene Woche war ich 17 Stunden auf Facebook, zwei Stunden im Facebook-Messenger und neun Stunden auf Instagram aktiv. Im Schnitt sind es etwa 30 Stunden pro Woche – 95 Prozent davon beruflich. Social Media ist mein einziger Geschäftskanal.

GoNews: Es heißt, Facebook & Co. sei der reinste Zeitfresser. Warum sollten Makler trotzdem Arbeitszeit dafür hergeben?

Simonov: Die Makler sind ja sowieso in ihrer Arbeitszeit online. Man hat immer mal Leerlauf, und dann schaut doch jeder bei Facebook vorbei. Im Übrigen auch die Kunden, die hängen genauso an der Social-Media-Nadel. Alle sind online und dort zu erreichen. So kurbelt Social Media das Geschäft an, macht es effizienter und bindet den Bestand.

GoNews: Liegt der Erfolg dieses Vertriebswegs womöglich darin, dass wir alle internetsüchtig sind?

Simonov: Nun ja, es macht doch keinen Sinn, eine Party auf einer einsamen Insel zu veranstalten, wo keiner hinkommt. Da gehe ich doch lieber auf eine Feier, wo ohnehin viele Menschen sind und ich mich nur noch darum kümmern muss, mit ihnen in Kontakt zu treten.

GoNews: Wie trete ich mit meinen potenziellen Kunden in Kontakt? Oder anders gefragt: Wie sieht eine erfolgreiche Social-Media-Strategie aus?

Simonov: Die wichtigsten Erfolgsfaktoren sind Reichweite und die richtige Zielgruppe – beides muss passen. Ich muss

wissen, wen ich ansprechen möchte. Bleiben wir im Bild der Party. Wenn ich mich hinstelle und herumschreie: „Ich bin der Größte“, habe ich zwar Reichweite, werde aber wohl kaum jemanden für mich begeistern können, sondern werde eher hinausgeworfen. Geschickter ist es, sich einer Gruppe anzuschließen und ins Gespräch zu kommen.

GoNews: Wie kann ich meine Chancen erhöhen, die richtigen Menschen anzusprechen?

Simonov: Dafür gibt es mehrere Möglichkeiten. In den sozialen Netzwerken

schließen sich User in Gruppen zusammen. Diese Gruppen können Sie nach Ihren Kriterien suchen, dorthin eintreten und auf sich aufmerksam machen. Ich habe zum Beispiel bei Facebook eine Gruppe für Dachdecker gefunden mit 17.000 Mitgliedern. Ich wusste gar nicht, dass es in Deutschland so viele Dachdecker gibt. Und nicht jeder von denen ist gut versichert.

GoNews: Welche Möglichkeiten gibt es noch?

Simonov: Sie können in der Gruppe auf Ihre Facebook-Seite hinweisen und dort Ihre Inhalte verbreiten. Darüber hinaus können Sie mit Hilfe von Facebook bestimmte Zielgruppen definieren. Ihr Post bekommt dann angezeigt, wer Sie abonniert oder zur Zielgruppe gehört.

GoNews: Wie kann man Social Media neben der Akquise auch für die Kundenbindung nutzen?

Simonov: Wichtig ist, dass die Community unterhalten wird. Das

funktioniert am besten über relevante Themen wie neue Angebote oder Produkt-Tipps. Ein Beispiel: Ihr Kunde schließt eine Rechtsschutzversicherung ab, und ab sofort informieren Sie ihn regelmäßig über dieses Thema. Dadurch wird er zum einen in seiner Kaufentscheidung bestätigt, zum anderen bleiben Sie automatisch mit ihm in Kontakt.



Wladimir Simonov

GoNews: Akquise, Kundenbindung – gibt es überhaupt Grenzen für Social Media im Maklergeschäft?

Simonov: Eigentlich nicht. Facebook lässt sich beispielsweise sogar bei Schadenfällen nutzen. 90 Prozent meiner Kunden schicken mir ein Foto ihres Schadens per Facebook-Messenger oder WhatsApp. So kann ich ihnen direkt antworten, sie informieren, welche Unterlagen fehlen und für die Dokumentation im Chatverlauf alles viel besser nachvollziehen. In einer Viertelstunde ist die Sache dann erledigt.



Gruppe Jugendlicher mit Handy: „Alle sind online und dort zu erreichen.“

Tipps & Termine

Zum Informieren

Peter Sohn

Architektenhaftung – Grundstruktur in Haftpflicht und Deckung

Wer Architekten in Sachen Berufshaftpflicht berät, sollte dieses Buch gelesen haben. Die Haftung dieser Berufsgruppe für Mängel oder Schäden ist vielfältig – und oft kostspielig; die richtige Absicherung daher umso wichtiger. Peter Sohn erklärt, was wichtig ist und beschreibt die Fallgestaltungen aus der Praxis.

172 Seiten; ISBN: 978-3-89952-992-0; 42,00 Euro; Verlag Versicherungswirtschaft

Zum Lernen

Wolfram Lefèvre

Webinar: Online Kunden gewinnen und binden

Das Internet ist das Akquisetool der Zukunft – auch für Makler. Doch wird dieser Vertriebskanal richtig genutzt? Wolfram Lefèvre erklärt, wie es geht. Sein Webinar ist geteilt in vier Themenbereiche: Den Bedarf der Zielkunden wecken, Markenbildung, Customer Journey oder: wie Interessenten Kunden werden und letztendlich erfolgreiche Beispiele. Die Teilnehmer lernen, wie sie diese Bausteine perfekt kombinieren. **Das Webinar (45 Min.) ist kostenlos und kurzfristig buchbar auf: www.expertenhomepage.de**



Zum Hingehen

Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V.

Versicherungsfachtag 2019

„Hinterm Horizont geht's weiter...“: Unter diesem Motto findet am 6. Juni der diesjährige Versicherungsfachtag statt. In mehreren Vorträgen und einer abschließenden Podiumsdiskussion geht es um die Frage, warum es für Makler wichtig ist, auch im digitalen Zeitalter ihre Stellung zwischen Versicherungsunternehmen und Kunden zu behaupten. **Die Veranstaltung findet am 6. Juni 2019 in Düsseldorf statt. Infos und Anmeldung: www.bdvm.de**

Zum Vorbereiten

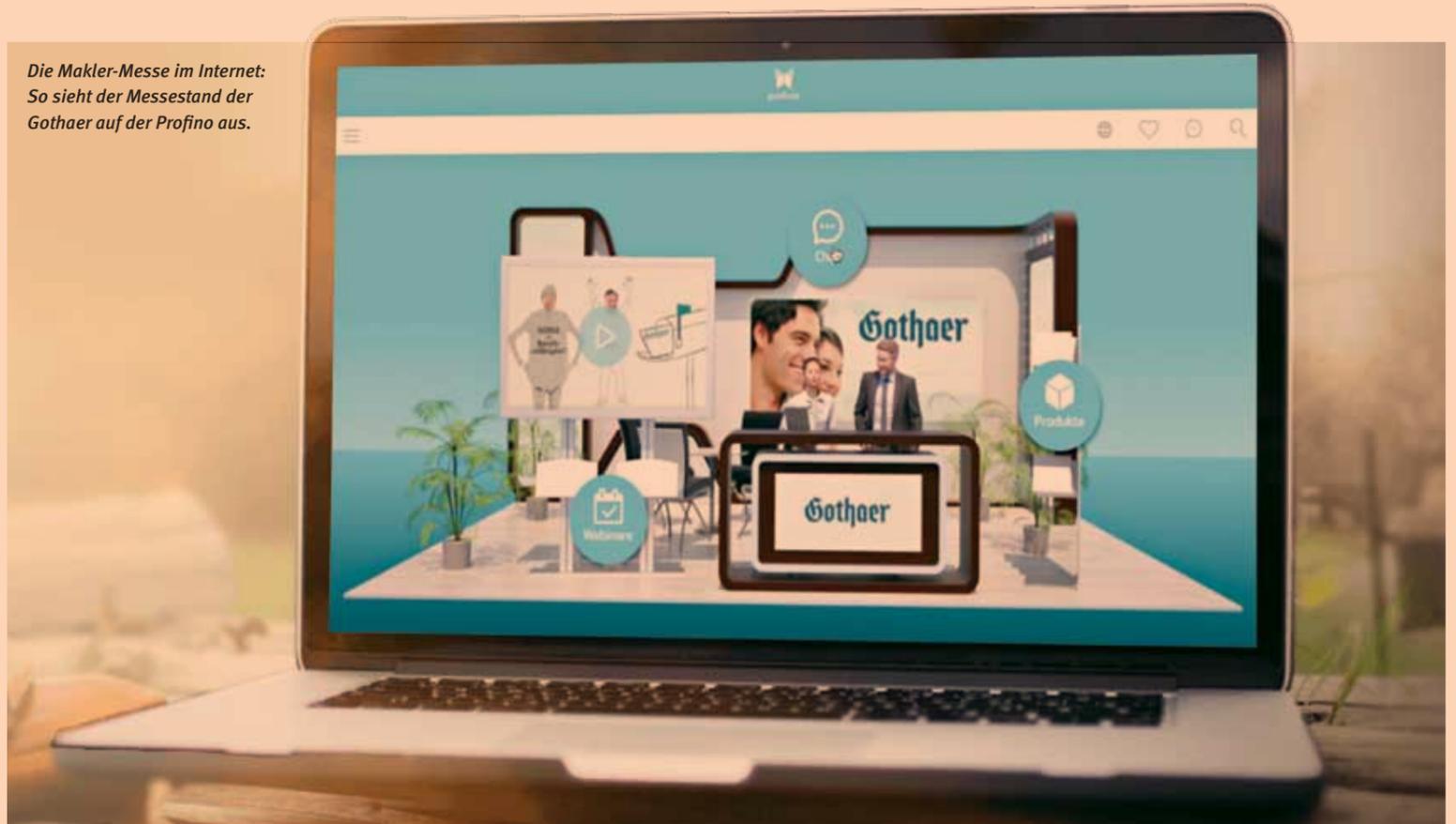
Volker P. Andelfinger

2025 – die Versicherung der Zukunft

2025 – als vor neun Jahren die erste Auflage dieses Buches erschien, klang das noch nach ferner Zukunft. Doch da diese Zeit nun kurz bevor steht, hat sich Volker P. Andelfinger die Frage nach der Versicherung der Zukunft erneut gestellt und seine Antworten an die jüngsten Trends angepasst. Daraus ist ein spannender und nützlicher Ausblick entstanden.

162 Seiten; ISBN: 978-3-89952-911-1; 19,90 Euro; Verlag Versicherungswirtschaft

Die Makler-Messe im Internet: So sieht der Messestand der Gothaer auf der Profino aus.



PORTRÄT

Profino – ein Drittel aller Vermittler nutzt die virtuelle Makler-Messe im Netz

Mit seiner Online-Plattform Profino bietet der Alsterspree Verlag Maklern eine Messe im Internet – und Hilfe in dreierlei Hinsicht: an den virtuellen Messeständen können sich Vermittler informieren, in der Akademie weiterbilden und in der Lounge mit Kollegen vernetzen. Das Angebot ist kostenlos, lernt selbst dazu und wird immer besser.

Eine Sache hatte sich Philipp Siebert eigentlich geschworen: „Ich habe meinen Job im Marketing eines Messeunternehmens gekündigt und mir gesagt, dass ich nie wieder eine Messe veranstalten werde“, sagt er. Das ist fast 20 Jahre her – und Siebert hat seinen Schwur gebrochen. Er ist Gründer und Geschäftsführer des Alsterspree Verlags, der 2017 Profino gestartet hat – die größte Messe für Makler im Internet.

Mehr als 13.000 Vermittler nutzen bereits die Profino

Alsterspree ist ein Content Marketing Verlag, der sich auf die Finanzwirtschaft spezialisiert hat. Er plant Kampagnen für Versicherer, betreibt das Online-Magazin Procontra und ist seit anderthalb Jahren auch das Mesveranstalter. „Der Makler arbeitet immer digitaler, aber wir haben gesehen, dass es für ihn am Markt noch keine Plattform zum Vernetzen gibt“, sagt Siebert. Also hat er diese Plattform geschaffen, über die sich Makler auch informieren und weiterbilden

können. Mehr als 13.000 Vermittler und damit ein Drittel aller Makler in Deutschland nutzen dieses Angebot.

Die Profino funktioniert ähnlich wie eine analoge Messe – nur eben virtuell im Internet. Der Makler meldet sich kostenlos an, erhält ein eigenes Profil und somit auch seine individuelle Startseite. In der Messehalle findet er aktuell 50 Messestände, einen

davon von der Gothaer. Hier können sich Makler wichtige Informationen etwa über neue Produkte oder rechtliche Änderungen ansehen. Darüber hinaus stehen am Messestand Dokumente wie Merkblätter, Antragsformulare oder Checklisten zum Download bereit. Außerdem kann der Makler per Chat-Funktion über den Messestand direkten Kontakt zum Aussteller, also zum Versicherer, aufnehmen. Und weil diese Messe im Internet stattfindet, haben die Stände 365 Tage im Jahr und jederzeit geöffnet.

Wie zu jeder Messe gehören auch zu Profino Veranstaltungen. Sie finden in der sogenannten Akademie statt, dem bislang erfolgreichsten Tool der Online-Plattform. Jeden Monat

melden sich gut 16.000 Vermittler für die Webinare an, so heißen die Seminare im Netz. Die Vorträge werden live und meistens von bekannten Speakern gehalten. Wenn sich ein Makler anmeldet, erhält er einen Eintrag im Kalender und wird rechtzeitig an den Termin erinnert. Verpasst er die Veranstaltung dennoch, kann er das Webinar in einer Mediathek ansehen. Die Live-Veranstaltungen finden fast täglich statt, mit durchschnittlich 600 und manchmal mehr als Eintausend Teilnehmern.

Weiterbildungszeit für einzelne Webinare

„Damit sind wir einer der größten Weiterbildungsanbieter auf dem deutschen Markt, ohne Bildungsträger zu sein“, sagt Siebert. Denn für die Webinare sind die Aussteller selbst verantwortlich. „Es muss dabei aber nicht immer nur um die neuen Produkte gehen“, erklärt Alexander Hellmich, der die Profino für Alsterspree vermarktet. Viel mehr würden Versicherer ihre Produktinfos mehr und mehr an relevante Lehrinhalte koppeln wie etwa rechtliche Neuerungen oder Tipps für die Beratung. Das bringt einen entscheidenden Vorteil: Der Makler erfährt nicht nur alles über die neusten Produkte, sondern kann sich die Zeit auch noch als Weiterbildungszeit anrechnen lassen, im Profil speichern und jederzeit aufrufen, wenn der Nachweis gefordert wird.

Wer zu einem Webinar noch Fragen hat, begibt sich in die sogenannte Makler-Lounge. In diesem Bereich der Messe, können sich die Teilnehmer

mit anderen vernetzen. Wie in einem Forum kann jeder User neue Themen erstellen, bestehende Themen kommentieren und so mit anderen Maklern ins Gespräch kommen. „Unser Ziel ist es, dass wir das Austausch-Forum Nummer eins für Makler werden“, sagt Hellmich.

Makler-Lounge der Profino soll „Xing“ für Vermittler werden

Da passt es gut, dass sich die Profino seit ihrem Start im Juli 2017 auf Wachstumskurs befindet. „Wir sind mit 3000 Usern gestartet und haben diese Zahl innerhalb von anderthalb Jahren mehr als vervierfacht“, sagt Hellmich. Doch darauf ausruhen will sich Geschäftsführer Siebert nicht.

„Wir entwickeln die Profino permanent weiter“, sagt er. So könne die Messe mit Hilfe eines Algorithmus dazulernen, beispielsweise, was das Nutzerverhalten der Teilnehmer angeht. Sucht ein Makler auffällig oft nach Infos rund um das Thema Haftpflichtversicherung, merkt sich die Plattform das

und wird ihm etwa in der Akademie vorrangig Webinare zu diesen Produkten ausspielen. Auch im Bereich Vernetzung plant Siebert die nächsten Schritte und träumt von „einer Art Xing für Makler“, wie er sagt. Die Vermittler sollen sich so auf der Profino besser vernetzen können, Geschäft weiter oder die Bestände bald auch übergeben können – und so beispielsweise ihre Nachfolge regeln. Dann ist Profino mehr als eine Makler-Messe.



Kopf der Profino: Philipp Siebert



Das Messe-Event für die Hosentasche: Nicht nur am Computer, auch mit dem Smartphone oder Tablet können Makler die Profino besuchen – und das immer und überall.