



Quelle: © stockasso

Makler digitalisiert für die Tasche

Blau direkt arbeitet an einer neuen App, die ab Ende Oktober zum Download bereitstehen soll. Der Maklerpool verfolgt mit der App einen neuen Beratungsansatz: Nicht die Verwaltung der Verträge steht im Vordergrund, sondern die personalisierte Beratung durch den Makler, hier eben per App. Kundenbindung digital.

Digitale, emotionale Bindung

Der Lübecker Pool gewinnt damit die Werkzeuge, um Kunden auch in der digitalen Sphäre emotional an ihre Vermittler zu binden. Lädt sich ein Bestandskunde die App herunter, so erkennt das System zu welchem Makler der Kunde gehört. Der Makler erhält eine Benachrichtigung und kann fortan gezielt Kontakt zum Kunden aufnehmen. Alle Notifications erhält der Kunde dann personalisiert von dem für ihn verantwortlichen Mitarbeiter des Maklers.

Das System setzt dabei gezielt die vom Makler produzierten Filme ein. So gelingen emotionale Botschaften. Zu diesen gehören Geburtstagsglückwünsche, Ostergrüße oder auch weihnachtliche Wünsche in denen der Makler als digitale Variante seiner selbst auf dem Handy des Kunden erscheint. Kontaktiert wird nur der Versicherungsnehmer selbst. Und keine Sorge: Notifications werden nicht zu Werbezwecken eingesetzt. Abgesehen von Gratulationen zu Feiertagen erhält der Kunde ausschließlich vertragsbezogene Servicemitteilungen.

Gezieltes Beratungsangebot

Ruft der Kunde in der App die Vergleichsrechner auf, so erhält er zu jeder Sparte die Möglichkeit sich in kurzen Spielfilmen die wichtigsten Erklärungen zu den Produkten geben zu lassen. Erstmals wird neben dem Preis damit auch ein Beratungsangebot gemacht. Selbst wenn der Kunden einen Tarif seiner Wahl gefunden hat, kann er sich zu den meisten Tarifen noch einen kurzen Film mit den Produkt-HighLights anschauen. Dazu arbeitet blau direkt seit Mai 2015 mit vielen Versicherern zusammen, um die jeweiligen Produkte optimal darzustellen.

Immer aktuell und schnell

Für blau direkt-Partner ist die App kostenlos, Vertriebe und andere Großmakler können gelabelte Eigenversionen zu laufenden Pauschalen ab 1.000 Euro monatlich erwerben. blau direkt sieht auch in einem Ansturm kein Problem: "Wir haben diesbezüglich Erfahrung", so das Unternehmen. Die App soll laufend aktualisiert werden - die erste Funktionserweiterung ist für März 2016 geplant. Außerdem machen IOS-Updates und neue Android-Geräte zwischenzeitlich Anpassungs-Updates erforderlich.

Voraussichtlich wird der Kunde über die App auch Aufträge, die seine Verträge betreffen, wie zum Beispiel Änderungs-

oder Anpassungswünsche, an den Makler weitergeben können. Für Datenschutz sei gesorgt, so blau direkt, ein DEKRA-zertifizierter Datenschutzbeauftragter begleite den Prozess und nimmt die App vor Veröffentlichung ab.

Kommunikatives Neuland

„Für viele Versicherer ist diese Art der Kundenkommunikation noch Neuland.“ erzählt Lars Drückhammer, Chefeinkäufer bei blau direkt. „Wir zwingen niemanden mitzumachen. Nach und nach wird unseren Versicherungspartnern jedoch klar, dass der Umsatz schon sehr bald wegbricht, wenn die Produkte nicht am Point of Sale kommuniziert werden.“

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941781/makler-digitalisiert-fuer-die-tasche/>