



## Jenseits von Zeit und Raum

**Vom 15. bis 29 September 2015 fand der erste virtuelle Kongress der Bayerischen statt: Die Bayerische präsentierte ihre neue Unfallwelt. Analog zur Produkteinführung eines innovativen Produkt eine frische, neues Online-Format - über den klugen Schachzug sprach das experten-netzwerk mit Konrad Häuslmeier, Leiter Marketing der Bayerischen.**

Konrad Häuslmeier, Leiter Marketing der Bayerischen  
Ein virtueller Kongress - wie kamen Sie auf die Idee, dieses sehr innovative Projekt anzustoßen - Sie als Traditionsversicherer?

Wir wollten der Produkteinführung einen neuen Charakter geben und sind mit dem virtuellen Kongress ein großes Experiment eingegangen. Schaffen wir es, unsere neue Unfallwelt auch auf dem virtuellen Wege interessant und aufmerksamkeitsstark zu verkaufen? Mit dem virtuellen Kongress wollten wir das Thema Digitalisierung konkret umsetzen. Unsere Idee, dass jeder von nahezu fast jedem Punkt aus mit einem geeigneten Endgerät und WLAN-Zugang unseren Kongress besuchen kann, hat uns fasziniert und angespornt. Wir haben damit einen Weg gefunden, die Makler jenseits von Zeit und Raum zu erreichen. Das ist eine neue Form von effizienter Ansprache und Kommunikation.

Welche Bilanz ziehen Sie? Wurde das Format angenommen?

Insgesamt haben wir in der aktiven Phase fast 450 Personen erreicht, die den Kongress besucht und an Webinaren mit Live-Experten-Chats teilgenommen haben. Unsere Besucher des virtuellen Kongresses wollten die Bayerische zu 100 Prozent erleben und haben sich für die

neuen Produkte begeistert, insbesondere die 10-Millionen-Police, unsere Unfall Individual. Dass Mut sich auszahlt, haben wir mit diesem neuen Format bewiesen. Die vielen positiven Rückmeldungen bestätigen das.

Werden Sie dieses Format beibehalten? Was ist als nächstes geplant?

Zunächst werden wir unsere gesammelten Daten und Erkenntnisse aus dem virtuellen Kongress auswerten. Vieles ist bereits sehr gut gelaufen, aber wir haben auch erkannt, dass noch größeres Potential in einem Kongress dieser Art steckt. Der Unfall-Kongress läuft nun weitere sechs Monate im Passiv-Modus. Das heißt, jeder kann den Kongress weiterhin besuchen, sich die interessanten Inhalte ansehen, herunterladen oder auch die Webinare verfolgen. Fragen können über eine Email-Funktion gestellt werden mit kurzfristigem Feedback. Einzig den Live-Charakter kann es so nicht mehr geben.

Die Chats waren sehr fachbezogen und schnell. Gibt es eine Möglichkeit, diese noch übersichtlicher zu gestalten und die Gespräche als Informationsquelle besser nutzbar zu machen?

Die Chats waren von Anfang an eine spannende Sache, da wir ohne Erfahrungswerte nicht einschätzen konnten, wie groß die Nachfrage sein wird und ob und in welcher Form die Chats genutzt werden. Innerhalb der 14 Tage des Kongressbetriebs haben wir unsere Chatverläufe, insbesondere die Experten-Chats, aktiver gestaltet und die Besucher animiert, mit uns zu sprechen. Das ist uns auch immer besser gelungen. Dennoch erkennen wir auch die Unterschiede zu einer klassischen Messe. Der Small-Talk bzw. das freundliche Hineinziehen in die Verkaufsgespräche fehlt in den Chats komplett. Die Chats sind kurz, präzise und fachlich. Das führt dazu, dass die Antwort sich in der Art und Weise schnell der Frageform anpasst. Wir haben gerade aus dem Chat-Verhalten viel gelernt und sehen für die Zukunft viel Potential, die Chats noch ergiebiger zu gestalten.

Welche Erfahrungen ziehen Sie daraus für künftige digitale Projekte?

Ein innovatives Projekt wie dieses setzt zunächst immer Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten sowie einen Partner an seiner Seite voraus, der genauso mutig ist, dieses Neuland zu betreten. Wir sind sehr stolz, dass wir innerhalb dieser kurzen Zeit zum ersten Mal einen Unfall-Kongress dieser Art erfolgreich auf die Beine gestellt haben. Die Digitalisierung wird zukünftig eine immer bedeutendere Rolle spielen. Wir haben mit unserem virtuellen Kongress den ersten und sehr wichtigen Schritt in die richtige Richtung getan.

Herr Häuslmeier, wir danken für das angeregte Gespräch!

Bild: (1, 2) © Bayerische Beamten Versicherung AG

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941841/jenseits-von-zeit-und-raum/>