



## AXA: AO-Beratung digital

**Die digitale Beratermappe von AXA, kurz „DigiMapp“, bildet den Beratungs-, Verkaufs- und Dokumentationsprozess komplett digital ab - ohne Medienbruch. In AXA Agenturen ist die neue Anwendung ab sofort bundesweit im Einsatz, eine Anbindung für Makler ist bereits in Planung.**

Eric Hellmich, Leiter Digitalisierung Vertriebsprozesse & IT-Steuerung bei AXA, erklärt:



Wo die Beratung stattfindet, entscheiden Kunde und Vertriebspartner individuell – ob in der Agentur, beim Kunden oder per Videochat. Hellmich ergänzt:



### Intuitiv, individuell und interaktiv

Die AXA DigiMapp

Die als App für Tablet beziehungsweise Laptop entwickelte Anwendung wurde in einem Testfeld gemeinsam mit Vertriebspartnern entwickelt und ist intuitiv zu bedienen. Die Module der App beinhalten alle Informationen, die der Vertriebspartner für ein qualifiziertes Kundengespräch benötigt – von aktuellen Produktinformationen und Tarifrrechnern, über Renten- oder BU-Rechner bis zu allgemeinen Darstellungen über AXA oder der betreuenden Agentur. Der Vermittler fügt die relevanten Bausteine einfach per „drag and drop“ zu einer übersichtlichen und vollständig individuellen Präsentation für seinen Kunden zusammen. Im

Gespräch kann er jederzeit auf spontane Anforderungen flexibel eingehen und umfassend beraten, denn er hat stets alle Unterlagen in der aktuellen Version dabei.

Ein besonderes Augenmerk haben die Entwickler auf die Interaktivität im Gespräch gelegt: Innerhalb der Präsentation sind nicht nur alle Kundendaten, bisherigen Angebote und auch gültigen Bedingungen abrufbar. Hellmich erklärt:



Der Vermittler kann im Gesprächsverlauf zudem Notizen und Anmerkungen in der Präsentation erfassen. Auch sie fließen am Ende in die Gesprächsdokumentation ein, die auf Knopfdruck den aktuellen Stand für beide Seiten transparent erfasst.

2017 kommt eine weitere nützliche Funktion hinzu: In einigen Monaten ist auch die Beratungsdokumentation für Kunde und Vermittler digital verfügbar. Die Ära dicker Versicherungsordner geht zu Ende: Die Versicherungsdaten von Verträgen weiterer Anbieter können bereits jetzt in der DigiMapp hinterlegt werden, so dass der Vermittler Kunden gezielt auf Versicherungslücken, Optimierungsmöglichkeiten oder Überabsicherung aufmerksam machen kann.

## Für unterschiedliche Endgeräte optimiert

Stephan Briskorn, technischer Leiter des Projektes, erläutert:



Derzeit ist die DigiMapp auf Windows und iOS verfügbar und integriert das existierende Offline-Verwaltungssystem mit dem neuen Online-System. Der Support für Android-Tablets ist geplant. Die technische Entwicklung wurde durch die Universität Duisburg-Essen wissenschaftlich begleitet. Die Zusammenarbeit mit der Universität war so erfolgreich, dass eine dauerhafte Kooperation unter anderem in Form von Promotionsstipendien daraus entstand. Engagements wie diese erleichtern den Zugang zu aktuellen Forschungsergebnissen und einer objektiven wissenschaftlichen Perspektive sowie jungen Talenten.

## Versicherungsberatung 2.0

Die digitale Beratermappe ist eine von mehreren Initiativen von AXA, mit denen der Versicherer seinen Vertriebspartnern die notwendige Unterstützung, Betreuung und spezielle Qualifizierung bietet, um auch in Zukunft erfolgreich zu beraten.

Jens Hasselbächer, Vorstand Vertrieb bei AXA, erläutert:



Auch für unabhängige Versicherungsvermittler ist eine solche Anwendung ein Novum, eine Ausweitung auf die Maklerpartner von AXA ist daher bereits in Planung.

Bild: (1) © sdecoret / fotolia.com (2) © AXA

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4943129/axa-ao-beratung-digital/>