



Quelle: © Elnur

Mit wefox auf Customer Journey gehen

Im Alltag sind wir schon längst mit der digitalen Welt vertraut. Auch in Versicherungsfragen möchten sich Kunden nicht nur digital informieren, sondern diesen Kanal auch für den Service rund um ihre Versicherungsverträge nutzen. wefox, die Serviceplattform für Makler, Endkunden und Versicherer, nimmt Makler auf die Reise ins digitale Zeitalter mit.

Willi Ruopp, Chief Marketing Officer (CMO) von wefox, sagt:

„Zufriedene und loyale Kunden sind der Treiber des Erfolgs. Ich bin überzeugt, dass Makler über wefox neue Kundengruppen erreichen können, die dem Markt bislang vollkommen verschlossen blieben. Wir senken die Zugangshürden vieler Menschen, sich mit dem Thema Versicherern zu befassen.“

Raus aus den Datensilos

Mit den bisher verfügbaren Systemen war eine Rundum-Kundenbetreuung gar nicht oder nur mit sehr hohem Aufwand für Makler möglich. Denn die Daten ihres Bestandes befinden sich häufig nicht an einem zentralen Ort, sondern sind in statischen „Datensilos“ mehrerer Versicherer quasi „gefangen“. Auch Tools, die Maklern für die Kundenberatung angepriesen werden, entpuppen sich meist als Sackgasse, wenn ihnen die Anbindung an die CRM-Systeme des Versicherers fehlen. Allein die Pflege der Kundendaten kostet enorm viel Zeit, was mit einer zeitgemäßen, technologischen Unterstützung nicht sein müsste.

Denn, so Willi Ruopp:

„Die Digitalisierung macht vieles möglich, was bisher unvorstellbar war.“

Dazu gehört eine 360-Grad-Sicht auf die Kunden. Damit können Makler die Bedürfnisse ihrer Kunden schneller erfassen, Verkaufschancen besser verstehen und damit ihre Kunden langfristig an sich binden.

Rauf auf die wefox-Plattform

Die wefox-Serviceplattform ermöglicht Versicherungsmaklern, vom Jungmakler bis zum alten Hasen, ihre Kundenanliegen effizienter und schneller bearbeiten zu können. wefox bringt Makler und ihre Kunden zusammen. Bei wefox hat jeder Kunde seinen ganz persönlichen Berater und zwar für alle seine Versicherungen. Via Web oder App werden sämtliche Kundendaten zusammengeführt, die dann allen am Prozess Beteiligten über ein CRM-System zur Verfügung stehen. Dazu gehören Makler, Endkunden, Versicherer und das wefox-Backoffice-Team.

Mit wefox mit nur einem Klick beim Kunden

Das Herzstück der Maklertätigkeit ist das wefox-Maklerportal, über das der Makler einen direkten Zugriff auf alle Aktivitäten des Kunden hat. Der Makler erhält Benachrichtigungen über alle Kundenvorgänge, seien es Angebotsanfragen, Nachrichten oder Schadenmeldungen.

Willi Ruopp betont:

„Damit gewährleisten wir hundertprozentige Transparenz zu jeder Zeit über alle Vorgänge.“

Die Kundenakte ist stets aktuell. Zahlreiche benutzerfreundliche Filtermöglichkeiten erlauben eine flexible Nutzung der Daten. Wer möchte, kann sich vom wefox-Team die Kundentermine organisieren lassen. Der Terminierungsservice beinhaltet auf Wunsch auch die Vorbereitung der Termine.

Makler profitieren von der Neukundenakquise, die wefox finanziert und durchführt. Neue Kunden können im Maklerportal ohne großen Aufwand angelegt werden. Bei Neuabschlüssen unterstützt eine moderne Angebotssoftware. Dank digitaler Unterschrift können die Maklerkunden Verträge direkt online abschließen. Die Policierung wird selbstverständlich auch voll digital organisiert. Gleiches gilt für die Schadenmeldung. So genügt es beispielsweise, ein Foto des Schadens hochzuladen, um die notwendigen Prozesse anzustoßen. Das umständliche Ausfüllen von Formularen gehört damit der Vergangenheit an.

Mehr Zeit für den Kunden

Alle Kommunikationsvorgänge zwischen Kunden und Versicherer erreichen den Makler via automatischer Push-Funktion. Vertragsfristen werden dank wefox-Erinnerungsfunktion nicht mehr verpasst. Änderungen, die die Endkunden über das Kundenportal vornehmen, landen in Echtzeit im Maklerportal. Das erfordert keine zusätzlichen Backoffice-Mitarbeiter im Maklerbüro, die sich um Änderungen von Kunden- und Vertragsdaten kümmern müssten. Die Beratung rückt wieder ganz in den Vordergrund. Für seine Tätigkeit erhält der Makler über das digitale Maklerportal höchste Mobilität und Transparenz mit bisher noch nie so einfach und aktuell abrufbaren Kundendaten.

Willi Ruopp weiß:

„Unser Ansatz vom digitalen Verwalten der Versicherungsverträge passt hundertprozentig in das Zeitalter der Smartphones.“

Fazit: wefox rationalisiert die Prozesse im Maklerbüro, ermöglicht dem Berater eine individuelle Betreuung aller Kunden und unterstützt ihn effektiv bei der Gewinnung von Neukunden. Wichtige Teile der Wertschöpfungskette werden digital unterstützt: die Kundenakquise, die Kundenberatung und die Schadenregulierung. Mit der wefox-Technologie und persönlicher Beratung durch einen engagierten Makler lässt sich in einem sehr dynamischen Wettbewerb punkten, so dass Makler die Digitalisierungswelle zu ihrem Vorteil nutzen können.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4943929/mit-wefox-auf-customer-journey-gehen/>