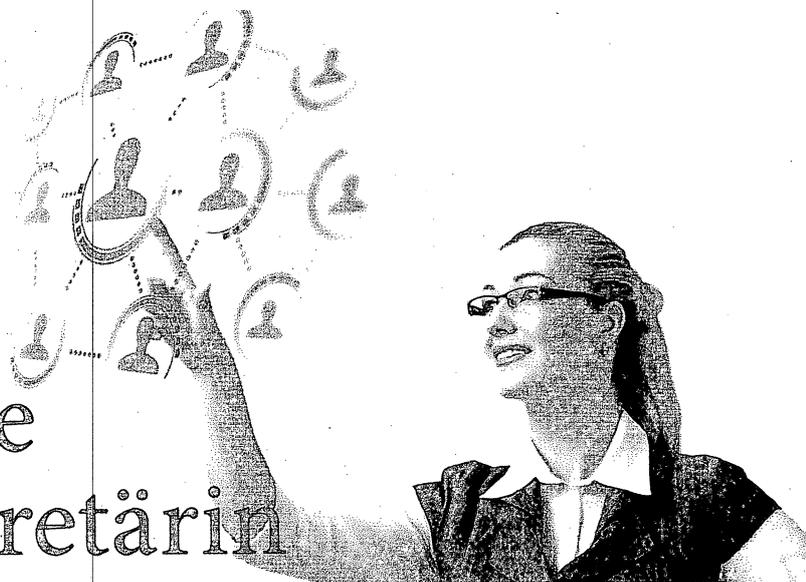


Mehr als eine virtuelle Sekretärin



Die Büroadministration nimmt immer größere Ausmaße an. Dabei verlangen die Regulierung, die Konkurrenz durch Insurtechs sowie der Status des Maklers als Sachwalter seiner Kunden, dass er viel Zeit in die persönliche Beratung investiert. Gut, dass es eine Reihe von Dienstleistern gibt, die Entlastung von der lästigen Bürokratie versprechen. VM bietet einen Überblick über das Angebot.

Makler, die wichtige bürokratische Pflichten verletzen, geraten schnell in die Haftungsfalle. Als Ausweg kommen hier spezialisierte Dienstleister in Betracht, die ihnen einen Teil ihrer Backoffice-Tätigkeiten abnehmen. Wer Partner eines Maklerpools ist, der kann in sehr vielen Fällen bereits aus einem umfangreichen Katalog an Dienstleistungen auswählen. Backoffice-Unterstützung gehört bei den meisten Pools zum Standardangebot. Wer sich als Makler allerdings nicht an einem Pool binden beziehungsweise Dienstleistungen in Anspruch nehmen will, die Pools nicht anbieten, der sollte über andere Anbieter nachdenken.

Was den Makler-Alltag erleichtert

Zu den führenden Spezialdienstleistern für Makler gehört die On Service GmbH. Die Geschäftsführer Conny Barth und Jens Zapp gründeten das Unternehmen 2002, nachdem sie viele Jahre in verantwortlichen Positionen der Versicherungswirtschaft gearbeitet hatten. Sie sehen ihr Unternehmen aufgrund ihres Insider-Wissens auch nicht als normalen Outsourcing-Dienstleister an. Zudem

sind die Mitarbeiter ebenfalls hoch qualifiziert und branchenerfahren. „Wir kennen das Maklergeschäft und wissen um das große Haftungsrisiko, die unüberschaubare Produktflut und den enormen Vertriebsdruck“, macht Conny Barth ihren Ansatz deutlich. Das Angebot über „Makler Backoffice“ (www.maklerbackoffice.de) bietet daher zuverlässige und ausfallsichere Lösungen für den Alltag an: von Provisionsabrechnungen über arbeitsintensive Verwaltungs- und Abstimmungsprozesse bis hin zum Abrechnungsmanagement. Auch Kunden- und Vertragsverwaltung, Antragsprüfung und -weiterleitung, Risikovorabfragen,

Angebotsvergleiche und -erstellen sowie Bestandsaktionen und Kampagnenunterstützung gehören zum Dienstleistungsprogramm. Möglich ist die Buchung einzelner Module oder eines Komplettpaketes.

Freiräume schaffen

Zu den Spezialanbietern gehört auch Versoffice. Gründerin und geschäftsführende Gesellschafterin Kamuran Bildircin war in verschiedenen Funktionen für einen Maklerpool und einen Maklerversicherer tätig, bevor sie sich selbstständig machte. „In der täglichen Zusammenarbeit mit unseren Partnern zeigte sich sehr deutlich, dass der Unterstützungsbedarf der einzelnen Makler – unabhängig von Größe, Spezialisierung und Erfahrung – sehr ähnlich war“, macht sie deutlich. „Der tägliche administrative Aufwand und die damit einhergehenden fehlenden Freiräume halten viele Kollegen davon ab, die Umsetzung kreativer Ideen, die Erschließung neuer Geschäftsfelder oder auch nur die Konzentration auf die eigentliche Kernkompetenz Vertrieb voranzutreiben.“ Aufgrund dieser Kenntnisse passt das Angebot auch perfekt und umfasst telefonische Erreichbarkeit,

Kompakt

- Makler mit Poolanbindung können deren Backoffice-Angebote nutzen.
- Wer sich keinem Pool anschließen möchte, ist unter Umständen bei einem Spezialanbieter für Backoffice gut aufgehoben.
- Es gibt aber auch reine Telefon- und Sekretariats-Dienstleister sowie digitale Services.

Terminvereinbarung, Angebotserstellung, Versicherungsvergleiche, Auswertung von Analysen bis hin zur Digitalisierung des gesamten Büros. „Unser Service ist flexibel und anpassungsfähig“, betont Bildircin. Ihr Unternehmen habe schon zahlreiche Kundenordner sortiert, gescannt und ausgewertet sowie Mailingaktionen konzipiert, nachtelefoniert und bewertet. Zudem übernehme man Urlaubsvertretungen, und bei Bedarf könne man auch ganze Kundenbestände in die temporäre Verwaltung nehmen. Selbst die Migration von Datenbeständen von einem Maklerverwaltungsprogramm in ein neues gehöre zum Leistungsportfolio. Vor allem werde Wert auf persönliche und enge Zusammenarbeit gelegt, was Kunden zu schätzen wüssten.

Auch die Dextra GmbH hat sich auf das komplette Backoffice von Maklerbüros spezialisiert. Geschäftsführer Markus Szabo erklärt: „Unser Serviceangebot beruht auf jahrelanger Praxiserfahrung in der Versicherungsvermittlerbranche und umfassender Marktkenntnis.“ Dank eines qualifizierten Teams von Experten aus dem Versicherungswesen, der IT und dem Office-Management sei man in der

Lage, Komplettlösungen wie das Extra-Zeit-Paket (siehe Kasten oben rechts) zu verwirklichen.

Wer weniger hohe Anforderungen an seine Büro-Hilfe stellt, der ist mit einem Büro- und Telefonservice unter Umständen gut beraten. Zu den auf Makler spezialisierten Anbietern zählt die Vipo Deutschland GmbH. Vipo steht für Virtual Professional Office. Dahinter steht ein Telefonservice, der die Erreichbarkeit des Maklerbetriebes auch dann sichert, wenn niemand aus dem Team erreichbar ist. Dank der langjährigen Kooperationen mit dem Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute (BVK e. V.), der Vema Versicherungs-Makler-Genossenschaft e. G. und dem Maklerpool Finet wissen die Mitarbeiter von Vipo, welchen Bedarf Makler haben. „Die telefonische Sekretärin nimmt eingehende Gespräche mit einem individuellen Melde-text freundlich, kompetent und zuverlässig entgegen, gibt erste Auskünfte und informiert den Makler per E-Mail, Fax oder SMS über die eingegangenen Gespräche, sodass ihm kein wichtiger Anruf entgeht“, erklärt Geschäftsführerin Petra Thonemann.

Weitere Telefon- und Sekretariatsservices mit Fokus auf Versicherungsmakler sind beispielsweise www.office-rs.de, www.mobile-office.de und www.telefon-service.net.

Backoffice für Swiss Life-Partner

Wer es eher digital mag, kann sich mit dem relativ neuen Service der Swiss Life mit Namen Swiss Compare anfreunden. Diese Dienstleistung wird für Maklerbetriebe von zehn bis 150 Vertriebsmitarbeitern angeboten, ist also für die ganz kleinen eher ungeeignet. Und: Swiss Compare ist keine offene Plattform, sondern als klassische Dienstleistung für angeschlossene Partner gedacht. An übliche Branchenlösungen wie Maklerverwaltungsprogramme ist sie daher nicht anschlussfähig. Wer sich als Makler für Swiss Compare entscheidet, berät künftig ausschließlich über diese Plattform. Teillösungen und Bausteine sind nicht

Das Extra-Zeit-Paket von Dextra

- ▣ elektronische Akte mit 24-Stunden-Zugriff
- ▣ Eingangspostbearbeitung, digitale Weiterleitung und Archivierung in E-Akte
- ▣ physische Archivierung aufbewahrungspflichtiger Dokumente
- ▣ Ausgangspostbearbeitung und Archivierung in E-Akte
- ▣ Telefonsekretariat
- ▣ komplette Antragsbearbeitung bis zum Policen-Versand
- ▣ Kunden-, Vertrags- und Terminverwaltung
- ▣ Wiedervorlagen
- ▣ Führung von Courtage-Konten
- ▣ laufende Provisionsabrechnung, Kontrolle und Abwicklung
- ▣ Datenerfassung, -sicherung und -archivierung
- ▣ -Softwarebereitstellung und -aktualisierung
- ▣ Vernetzung des Makler-Clients mit Dextra-Datenbank www.dextra-backoffice.de

vorgesehen, der Vertriebsprozess wird als Ganzes unterstützt. Vorteil: Das Partnerunternehmen bleibt rechtlich selbstständig und tritt weiterhin unter seiner Marke auf, Swiss Compare bleibt im Hintergrund. Was das Angebot so besonders macht, beschreibt Swiss Life-Vertriebsleiter Matthias Wald so: „Die Software deckt ganz unterschiedliche Produkt- und Themenbereiche ab, während Makler aufgrund ihrer Ungebundenheit in der Regel keine ineinandergreifende Beratungssoftware haben.“ Auch für die Umsetzung der IDD-Richtlinien ist Swiss Compare fit und bietet Lösungen für die kommenden Dokumentations- und Ge-eignetheitsprüfungen. ▣



Autorin: Elke Pohl ist freie Journalistin aus Berlin.

Dienstleistungsangebot von On Service

- ▣ Eingangspostbearbeitung
- ▣ Kunden-/Vertragsverwaltung
- ▣ Datenerfassung/-archivierung
- ▣ Antragsprüfung/-weiterleitung
- ▣ First-Level-Risikovorfragen
- ▣ Kunden-/Makler-/VU-Kommunikation
- ▣ Provisionsabrechnung
- ▣ Finanz-/Bedarfsanalyse
- ▣ Angebotserstellung/-vergleiche
- ▣ Bestandsaktionen/Kampagnenmanagement
- ▣ Terminanbahnung/-vereinbarung
- ▣ Kundenqualifizierung
- ▣ Welcome-Calls
- ▣ Kündigungs-Rückgewinnung, -prävention