

Digitalisierung

Mehr Kundenbindung durch Apps erreichen



© Sergey Nivenis - Fotolia

Ob unterwegs mit dem Tablet oder im Büro über die Desktopansicht – mit der SDV Makler-App haben angeschlossene Makler einen Zugriff auf alle hinterlegten Verträge. Und davon können über die korrespondierende App MyInsure auch deren Kunden profitieren und jederzeit auf ihren digitalen Versicherungsordner zugreifen.

Mehr als 80 Prozent der angeschlossenen Makler der Augsburger SDV AG nutzen bereits die hauseigene SDV Makler-App. Auch die White-Label-Kunden-App MyInsure, über die der Makler jederzeit und überall alle Verträge des Kunden digital im Blick behalten kann, ist ein voller Erfolg. Vor zwei Jahren auf dem Augsburger Maklerkongress präsentiert, verwalten die Makler hierüber heute bereits insgesamt über 320.000 Verträge. Seitdem wurden die Apps permanent weiterentwickelt. Insbesondere durch den praktischen Einsatz kommen viele Features dazu.

„Die App wird für Dinge genutzt, die wir so gar nicht geplant hatten, die aber für Kunden und gleichfalls für den Makler eine große Hilfe darstellen und viele Anknüpfungspunkte für die Beratung bieten“, sagt Armin Christofori, Vorstand der Augsburger SDV AG.

Zum Beispiel habe ein Kunde den Kassenbeleg nach dem Kauf eines teuren Fernsehers hinterlegt und sogleich einen Beitrag zur Information in der Hausratversicherung geleistet. Auch Angaben über eine zweite oder dritte Wohnung, die vermietet ist, die hinterlegte Patientenverfügung, der Personalausweis oder der Impfpass sind unterwegs für den Kunden sinnvoll und können unter Umständen auch nützlich für den Makler sein.

Sobald der Kunde den Maklervertrag auf dem Smartphone oder dem Tablet unterzeichnet, ist das Dokument eben-

falls in der App verfügbar. „Er hat nun die Möglichkeit, alle bisherigen Verträge zu prüfen und den Versicherungsschutz für seinen Kunden umfassender und gegebenenfalls passender zu gestalten“, stellt der SDV Chef fest, „mit der Endkunden-App MyInsure kann der Kunde ganzheitlich betrachtet werden.“

Hat sich der Kunde die App auf sein Smartphone oder Tablet geladen, schaltet der Makler den Zugang frei. Für die Eingabe ins System reichen Fotos der bisherigen Policen aus, um alle Versicherungs- und auch weitere Vorsorgeverträge zu übernehmen.

Da Schäden immer zeitkritisch sind, legen wir den Fokus auf eine zeitnahe Bearbeitung durch den Makler

Ein großer Vorteil der Kunden-App: Der Versicherungsnehmer selbst und der Makler haben jederzeit einen gut gepflegten Datenbestand und damit ein stets sauberes System. „Die Kunden nehmen sofort, wenn die App für sie verfügbar ist, Korrekturen vor“, erzählt Armin Christofori aus der Praxis.




Armin Christofori
Sprecher des Vorstandes
SDV AG

„Seien es Änderungen in der Schreibweise des Namens, Adressänderungen oder andere wichtige Daten. Sobald der Kunde etwas anpasst, erhält der Makler eine Information darüber“, beschreibt er das Prinzip. Damit steigt die Transparenz für den Makler erheblich.

Im Falle eines Schadens kann der Kunde die ersten notwendigen Schritte für die Meldung selbst vornehmen. Hinterlegte Fotos helfen dabei, die Dokumentation zu vervollständigen. Der Makler erhält dann eine Information und reicht die Schadensmeldung an den Versicherer weiter.

Die SDV wird ebenfalls automatisch informiert und der Vorgang wird mit einem besonderen Kennzeichen versehen. „Da Schäden immer zeitkritisch sind, legen wir den Fokus auf eine zeitnahe Bearbeitung durch den Makler“, so Christofori.

„Darüber hinaus legen wir besonderen Wert auf Maßnahmen der Qualitätssicherung in diesem Prozess, die die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden berücksichtigen.“ ■

 **SDV Servicepartner der Versicherungsmakler AG**
Mail: info@sdv.ag