

AXA Agenturen beraten jetzt auch vollständig digital

Die digitale Beratermappe von AXA, kurz „DigiMapp“, bildet den Beratungs-, Verkaufs- und Dokumentationsprozess komplett digital ab. Durch die integrierte Lösung ist es Vermittlern auch möglich, ortsunabhängig per Videochat zu beraten. Interaktive Möglichkeiten verändern das Beratungserlebnis für Kunde und Vermittler grundlegend.

Köln, 4. Juli 2016. Einfach, effizient und für beide Seiten transparent – das sind sowohl von Kunden – als auch Vermittlerseite Anforderungen an ein gutes Beratungsgespräch. Das fängt bereits bei der Terminfindung an: Wenn ein persönliches Beratungsgespräch vor Ort nicht möglich oder notwendig ist, dann ist die Beratung per Videochat heutzutage eine praktische Alternative. Mit der DigiMapp hat AXA als erstes Versicherungsunternehmen in Deutschland eine integrierte Beratungs- und Analyseanwendung für alle Sparten und für alle exklusiven Vertriebspartner entwickelt, die einen vollständig digitalen Beratungs- und Verkaufsprozess ohne Medienbruch ermöglicht. In AXA Agenturen ist die neue Anwendung ab sofort bundesweit im Einsatz, eine Anbindung für Makler ist bereits in Planung.

Laptop, Broschüren, Taschenrechner, Papieranträge – die Liste an Hilfsmitteln, die in Beratungsgesprächen bisher zum Einsatz kamen, ist lang und der Aufwand für Vertriebspartner angesichts der Produktvielfalt groß. Nicht minder schwierig ist es für Kunden, bei der Vielzahl an Dokumenten den Überblick zu behalten. „Mit der DigiMapp gehen wir den entscheidenden Schritt, den Beratungs- und Verkaufsprozess für Vermittler und Kunden deutlich zu vereinfachen, denn es kommt nur noch ein Medium zum Einsatz“, erklärt Eric Hellmich, Leiter Digitalisierung Vertriebsprozesse & IT-Steuerung bei AXA.

Wo die Beratung stattfindet, entscheiden Kunde und Vertriebspartner individuell – ob in der Agentur, beim Kunden oder per Videochat. „Bei der Mehrheit der Versicherungskunden wird der Online-Kontakt neben der persönlichen und telefonischen Beratung immer beliebter. Wir gehen daher davon aus, dass die persönliche Beratung durch unsere Vermittler in Zukunft daher zunehmend auch digital stattfinden wird“, ergänzt Hellmich.

Intuitiv, individuell und interaktiv

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

Tarifrechnern, 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. Auch neue Daten können mit Zustimmung des Kunden direkt interaktiv im Gespräch ergänzt und ausgewertet werden. Beratung wird damit für Kunde und Vermittler ganz neu erlebbar gemacht“, erklärt Hellmich. 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

„Für das Projekt sind wir vom technisch Machbaren ausgegangen und vom klassischen Projektvorgehen abgerückt. Eine zentrale Herausforderung war, die DigiMapp für unterschiedliche Endgeräte zu optimieren. Sowohl die Mobil- als auch die Portaloptimierung waren uns wichtig, um die bestmögliche Bedienbarkeit zu erlangen“, so Stephan Briskorn, technischer Leiter des Projektes. „Die DigiMapp basiert auf den neuesten Technologien und ist besonders bedienfreundlich durch das Vorladen und Zwischenspeichern von Inhalten. Hochperformante Komprimierungen und Animationen sorgen für ein neuartiges Beratungserlebnis“, ergänzt Briskorn. 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. „Auch im Zeitalter der Digitalisierung bietet die 360°-Beratung durch einen Versicherungsvermittler für viele Kunden die vertrauensbasierte Orientierung in Versicherungsfragen. Geändert haben sich die Anforderungen an die Art der Kommunikation. Mit der DigiMapp gehen wir den entscheidenden Schritt, um die persönliche Beratung vor Ort sinnvoll digital zu ergänzen und zu unterstützen“, erläutert Jens Hasselbacher, Vorstand Vertrieb bei AXA. Auch für unabhängige Versicherungsvermittler ist eine solche Anwendung ein Novum, eine Ausweitung auf die Maklerpartner von AXA ist daher bereits in Planung.

Weitere Informationen für die Presse:

Anja Kroll

Tel.: 0 22 1 / 1 48 – 24834

Fax: 0 22 1 / 1 48 – 30044

E-Mail: anja.kroll@axa.de

Internet: www.axa.de/presse-digimapp

AXA in Deutschland

Der AXA Konzern zählt mit Beitragseinnahmen von 10,6 Mrd. Euro (2015) und 9.418 Mitarbeitern zu den führenden Versicherungs- und Finanzdienstleistungsgruppen in Deutschland. Das Unternehmen bietet ganzheitliche Lösungen in den Bereichen private und betriebliche Vorsorge, Krankenversicherungen, Schaden- und Unfallversicherungen sowie Vermögensmanagement an. Alles Denken und Handeln des Unternehmens geht vom Kunden und seinen Bedürfnissen aus. Die AXA Deutschland ist Teil der AXA Gruppe, einem der weltweit führenden Versicherungsunternehmen und Vermögensmanager mit Tätigkeitsschwerpunkten in Europa, Nordamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum. Im Geschäftsjahr 2015 erzielte die AXA Gruppe einen Umsatz von 98,5 Mrd. Euro und ein operatives Ergebnis (Underlying Earnings) von 5,6 Mrd. Euro. Das verwaltete Vermögen (Assets under Management) der AXA Gruppe hatte Ende 2015 ein Volumen von 1,36 Billionen Euro.