

Im Rahmen einer umfassenden Software-Offensive (wir haben in den letzten Ausgaben der poolworld berichtet) hat maxpool eine IDD-konforme und qualitätsorientierte IT-Umgebung für die angeschlossenen Makler geschaffen. Neben maxOffice ist ein Herzstück der „Sekretär“, das Endkundenportal für die Kunden der maxpool-Partner.

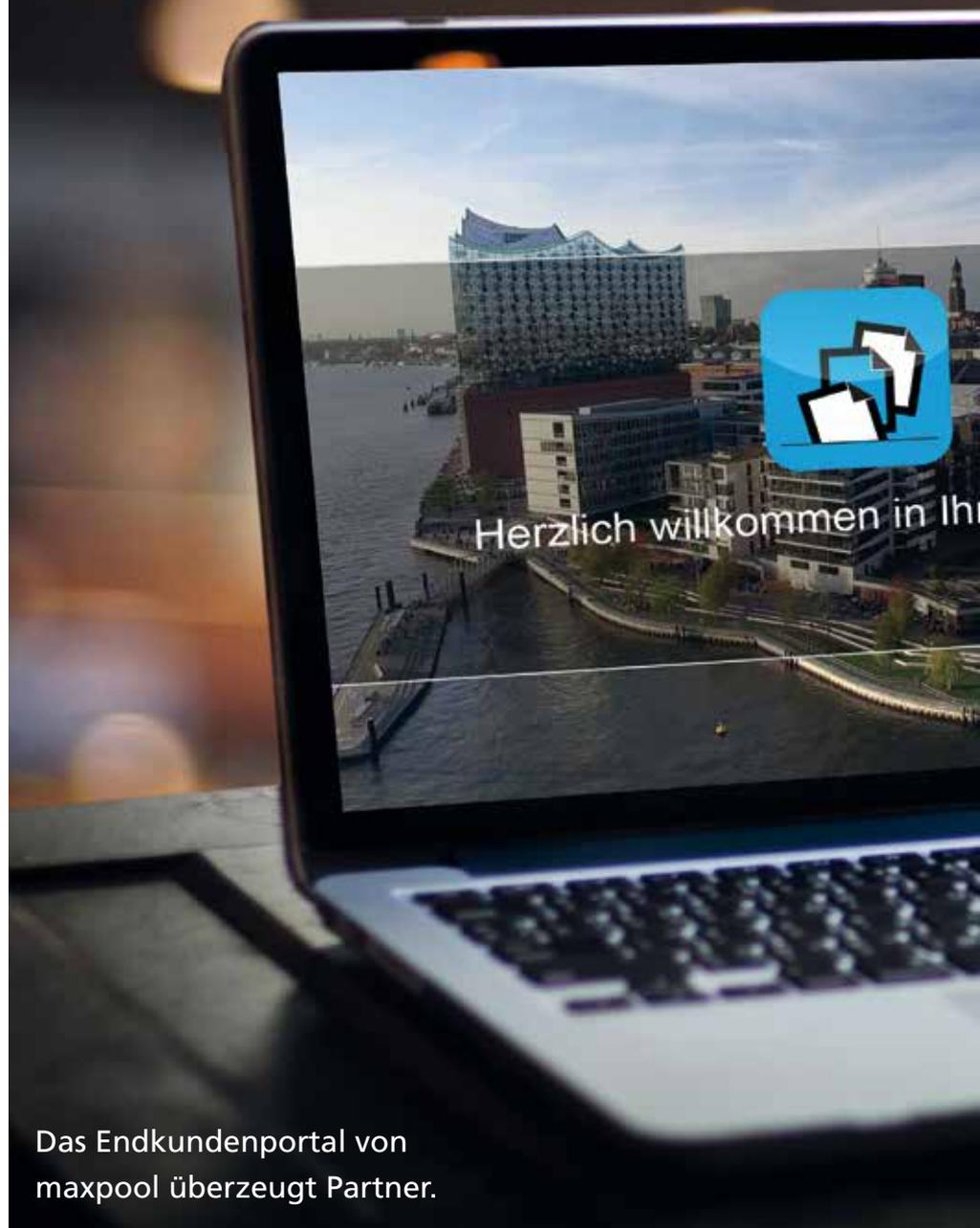
Das vielseitige System ermöglicht Maklern ein hybrides Geschäftsmodell, das die provisionsgestützte Vermittlung mit sinnvollen gebührenpflichtigen Serviceleistungen vereint (siehe Kasten Seite 32). Seit Jahresbeginn 2018 ist die Testphase abgeschlossen. Im ersten Quartal werden nun schrittweise Makler für den „Sekretär“ freigeschaltet. Erste Endkunden sind bereits in den Genuss der Vorteile gekommen (siehe Interview mit Maklerbetreuer Kevin Jürgens auf Seite 32).

»75 Servicevereinbarungen können dem Makler bereits eine 450-Euro-Kraft refinanzieren.«

Der „Sekretär“ ermöglicht eine nahezu vollständige digitale Haushaltsverwaltung, die weit über Versicherungsfragen hinausgeht – der Maklerkunde erhält damit ein persönliches digitales Büro. Er kann damit zunächst die digitale Ablage, Archivierung und Verwaltung verschiedenster Dokumente organisieren. Vom Versicherungsvertrag und diesbezüglicher Korrespondenz über den Vertrag mit dem Fitnessstudio oder Handyanbieter bis hin zu Rechnungen und Steuerbelegen.

Auch wichtige private Schreiben können archiviert werden. Die Hoheit darüber, was wo gespeichert wird und wer darauf Zugriff hat, liegt ausschließlich beim Kunden, der aber auch die Zugriffsrechte des Maklers individuell steuern kann.

Der „Sekretär“ bewährt sich in der Praxis



Das Endkundenportal von maxpool überzeugt Partner.

Makler wählen Service individuell aus
Der „Sekretär“ ist als Baukastensystem konzipiert. Makler können dort für ihre Kunden unterschiedliche Mehrwerte und Versicherungsprodukte auswählen. Sie legen auch selbst die jeweiligen Preise für diese Leistungen fest und definie-

ren demnach selbst ihren (Courtage-) Anteil der einzelnen Bausteine. Stufe 1 ist kostenfrei. Dort findet der Kunde alles, was mit der Versicherungsvermittlungs- und -verwaltungstätigkeit zu tun hat. Die Stufen 2 und 3 umfassen den Zugang zum Kundenportal „Sekretär“



und eine Reihe umfangreicher Services (siehe Seite 34). Um den „Sekretär“ zu nutzen, ist der Abschluss einer Servicevereinbarung des Kunden mit dem Makler zwingende Voraussetzung. „Der Trend bei unseren Maklern geht stark zu Stufe 3, weil es hier umfangreichere Leistun-

gen und sinnvolle Mehrwerte für Kunden gibt. Diese profitieren hier zudem von zahlreichen Zusatzversicherungen wie etwa einem Internet-Konto-Schutzbrief oder einem Schutz gegen Reiseunannehmlichkeiten“, berichtet maxpool-Vorstand Oliver Drewes aus der Praxis.

Vorteile der Servicevereinbarung

Vorteile für Kunden

- Zusätzlicher Versicherungsschutz in Form interessanter Zusatzdeckungen und Assistenzleistungen im Rahmen der Servicevereinbarung
- Verschiedene Leistungsstufen, je nach Bedarf und den Möglichkeiten des Kunden
- Der „Sekretär“ ist online am PC (in Kürze dann auch als App) verfügbar, somit sind alle Unterlagen und Infos jederzeit und überall für den Kunden einsehbar.
- Verwaltung aller Belange und Unterlagen, nicht nur aus dem Versicherungsbereich
- Scan-Service für erleichtertes Digitalisieren der Papier-Post und Ordner des Kunden
- Zahlreiche weitere nützliche Funktionen und Leistungen
- Hilfestellung auch im Schadensfall

Vorteile für Makler

- Zusätzlicher Ertrag aus Servicegebühren für den Makler
- Zusätzlicher Ertrag aus Online-Abschlussmöglichkeiten (auch neue Produkte in der Zukunft)
- Stärkere Kundenbindung und eine dauerhaft enge Beziehung durch zusätzlichen Versicherungsschutz und Mehrwerte für Kunden. Wettbewerbsfähig gegenüber FinTechs
- Bessere Haftungssicherheit im Schadensfall, da schwierige Schäden juristisch begleitet werden
- Alleinstellungsmerkmal auch im Wettbewerb zu anderen Maklern
- Einfache Abwicklung der Servicegebühren auch bei Sondergebühren und Beratungshonorar, da sie über den „Sekretär“ und maxpool abgewickelt werden
- Der „Sekretär“ ist ein sogenanntes „White Label“ und somit ein hauseigenes Produkt des Maklers.

Vorteile für Kunden und Makler

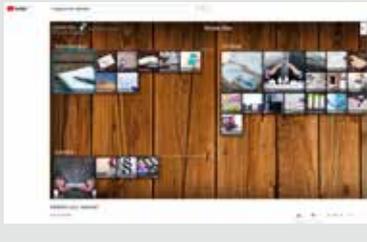
- Beiden Seiten sparen viel Zeit, Arbeit und damit Geld.
- Verbessert die Kommunikation und intensiviert die Beziehung
- Ermöglicht eine moderne und zukunftsfähige Zusammenarbeit

Wie verkauft man die Servicevereinbarung?

Servicevereinbarungen mit ihren Kunden zu schließen, ist jedoch für viele Makler noch Neuland. Sie müssen ihre laufende Betreuung dem Kunden überzeugend verkaufen. Hier führen 

Der „Sekretär“ im Video

Medienmanager Benjamin Clemens hat für maxpool mehrere plakative Erklärvideos zum „Sekretär“ produziert. Auf YouTube finden Sie (via www.maxpool-sekretaer.de) einen unterhaltsamen und informativ gestalteten Film. Weitere Clips, die jeweils einen wichtigen Mehrwert des Endkundenportals verständlich erklären und visualisieren, sind in Vorbereitung.

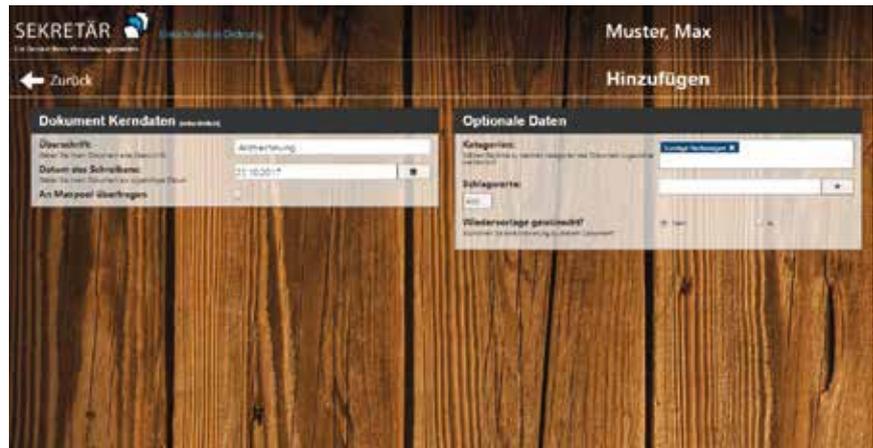


» verschiedene Wege zum Ziel, weiß Drewes. Zum Beispiel über die plakative Darstellung der Mehrwerte des „Sekretärs“ für den Kunden: „Zählen Sie einmal zusammen – der digitale Versicherungsordner, die Zusatzpolicen, der Scan-Service, der Portemonnaie-Ver-

»Auch wichtige Schreiben können archiviert werden.«

lustservice, eine Rechtsberatung, der Schaden-Leistungsservice und vieles mehr ... Das macht locker 80 Euro aus. Dazu kommen dann noch die Leistungen des Maklers“, so Drewes. Wenn der Kunde begreift, dass er hier Dienstleistungen im Wert von 100 Euro erhält, relativiert sich ein Preis von beispielsweise 9,95 Euro sehr schnell.

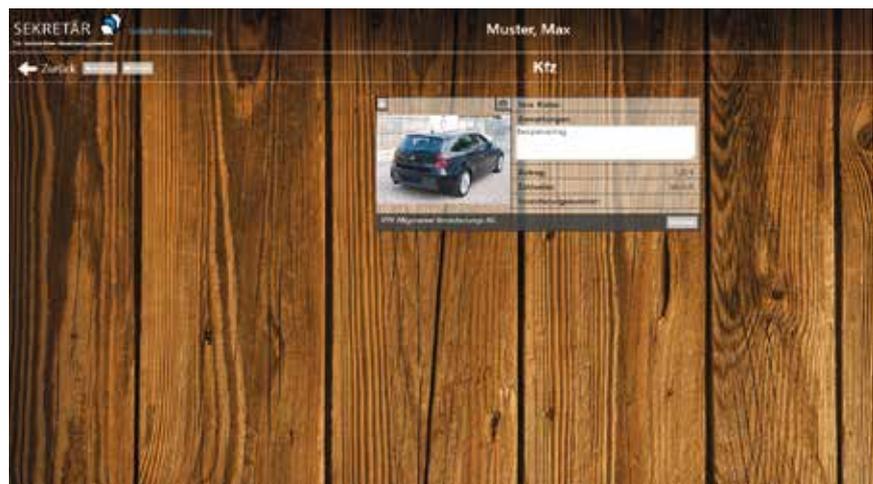
Die Höhe der Servicegebühr legt der Makler frei fest. Die bisher abgeschlossenen Vereinbarungen pendeln sich in Servicestufe 2 bei knapp unter 10 Euro ein. In Servicestufe 3 liegen sie meist zwischen 14 und 19 Euro. „Es gibt auch Makler, die bis zu 50 Euro Gebühr vereinbaren, dann sind im Servicepaket aber auch noch weitere eigene Maklerleistungen mit dabei“, betont Drewes.



Der „Sekretär“ ist als individuelles, digitales Baukastensystem konzipiert.



Beim „Sekretär“ können sogar ganze Ordner digitalisiert und hochgeladen werden.



Handy- oder Kfz-Vertrag und private Schreiben – alle Dokumente können archiviert werden.

Win-win-Situation für Makler und Endkunden

Das erste Feedback der Makler unterstreicht: Kunden bezahlen gerne für

zusätzliche Services ihres vertrauten Maklers. Dieser erschließt sich mit dem „Sekretär“ eine neue, wiederkehrende und courtageunabhängige Einnah- »

» me. Und diese steigert nicht nur den Unternehmenswert, sie erlaubt Maklern auch zum Beispiel die Refinanzierung ihres Backoffice. „Mit 75 Service-Vereinbarungen mit Ihren Kunden können Sie bereits eine 450-Euro-Kraft refinanzieren, bei 400 bis 500 Servicevereinbarungen ist eine Vollzeitkraft bezahlt“, erläutert Drewes die nachhaltige Bedeutung des Konzepts.

Der „Sekretär“ stößt auf große Resonanz bei den Maklern. Es gibt schon eine umfangreiche Warteliste mit mehreren Hundert Maklern, deren Zugänge schrittweise freigeschaltet werden.

Die geschilderten umfassenden Vorteile stellen somit eine Win-win-Situa-

tion für Makler und für Ihre Kunden dar (siehe Kasten Seite 29). Mit dem „Sekretär“ berät der unabhängige Makler wie gewohnt qualitativ hochwertig und neutral und liefert seine üblichen Mehrwerte.

Seine klassische Leistung des Maklers wird nun aber durch technische Innovationen und zusätzliche Mehrwerte sinnvoll ergänzt. Dadurch wird auch die Kundenbeziehung nachhaltig gefestigt.

Interessenten können sich unter www.maxpool-sekretaer.de registrieren, per Mail an kooperation@maxpool.de oder per Telefon (0 40/29 99 40-330) Kontakt mit maxpool aufnehmen. ■

Servicekonzept

Das **maxpool-Servicekonzept** für Zusatzleistungen fußt auf drei Säulen:

1. Makler können ihren Kunden besondere Dienstleistungen anbieten, bei deren Auswahl und Umsetzung maxpool unterstützt. Dazu zählen schnelle Erreichbarkeit oder provisionsfreie Tarife beispielsweise im Kfz-Bereich.
2. die bewährten maxpool-Mehrwerte wie der Leistungsservice, der den Versicherungsnehmern im Schadensfall beisteht, sowie acht Versicherungs- und Assistenzleistungen
3. das Endkundenportal „Sekretär“ als ganzheitliche technische Lösung

Digitaler Kundenservice: »Der Makler behält stets das letzte Wort«

Kevin Jürgens, Maklerbetreuer bei maxpool, über die Implementierung des „Sekretärs“ in der Praxis und das Feedback aus dem Vertrieb



poolworld: Wie viele Makler sind bereits für den „Sekretär“ freigeschaltet?

Kevin Jürgens: Anfang Januar haben wir begonnen, Maklerzugänge freizuschalten. Das passiert individuell nach einem Probelauf. Zurzeit (Anfang Februar) nutzen bereits 70 bis 100 Makler das Endkundenportal. Die ersten Servicevereinbarungen sind unter Dach und Fach, die ersten Endkunden sind auf dem Portal. Wir hatten mit dem „Sekretär“ keinen lauten Markteintritt, das wird aber noch kommen. Bei den Maklern gibt es bereits eine umfangreiche Warteliste mit mehreren Hundert Maklern, die wir nun abarbeiten und schrittweise freischalten.

poolworld: Welche Rückmeldungen haben Sie bisher erhalten?

Jürgens: Wir haben kein einziges negatives Feedback verzeichnet, nur positive Kritik insofern, als es die Aufgaben der Makler sehr erleichtert. Das System kann wesentlich mehr als andere FinTechs, die nur einen Versicherungsordner anzeigen können. Wir stellen ein Komplettpaket für das digitale Büro mit eigenem Ordnersystem zur Verfügung.

poolworld: Welche Empfehlungen geben Sie dem Makler für die Einführung bei seinen Kunden mit?

Jürgens: Er muss die Anwendung natürlich erklären können. Welchen Kunden der Makler die App anbietet, liegt ganz bei ihm. Es erscheint sinnvoll, bei technikaffineren Kunden zu beginnen. Meist sind jüngere Kunden technikaffiner und aufgeschlossener als die 60plus-Kunden, die seltener ein Smartphone benutzen und einer digitalen Verwaltung eher skeptisch gegenüberstehen. Allerdings kann der Makler auch mit den übrigen Mehrwerten wie Reisegepäck- und anderen Versicherungen argumentieren und damit auch die technisch weniger interessierten Kunden begeistern.

poolworld: Ihre Prognose: Wie viele Makler werden mit dem Endkundenportal Ende 2018 arbeiten?

Jürgens: Für die nächste Zeit haben wir ausreichend zu tun mit der Warteliste, das ist jeweils ein sehr individueller Prozess, weil der „Sekretär“ für jeden Makler nach seinen Wünschen individualisiert und personalisiert wird. Daher geht eine Freischaltung nicht über Nacht. Wir gehen auf jeden Fall davon aus, dass Ende 2018 etwa 300 bis 500 angeschlossene Partner den „Sekretär“ aktiv nutzen werden. Wir erwarten einen großen Schwung neuer Anfragen, wenn wir das Angebot noch aktiver vermarkten.

poolworld: Jeder Makler erhält eine individualisierte Version, denn das Portal soll ja als Service des Maklers – und nicht des Pools – wahrgenommen werden. Wie geht das praktisch vor sich?

Jürgens: Im „Sekretär“ selbst kann ich

zwischen fünf verschiedenen Basislayouts wählen. Es gibt sehr viele Individualisierungsmöglichkeiten. Das beginnt bei der Überschrift des „Sekretärs“ und geht dann über in die Begrüßung des jeweiligen Kunden. Dort kann jeder Makler sein Logo und individuelle Texte hinterlegen. Der Makler kann sich selbst und sein Unternehmen vorstellen, er kann ein Telefonverzeichnis anlegen und seine Kunden auf aktuelle Angebote oder Gefahren hinweisen. Zum Beispiel: „Es ist November, lieber Kunde, zieh mal Deine Winterreifen auf.“

poolworld: Das Intro-Video fliegt über den Hamburger Hafen und die Elbphilharmonie. Das passt nicht zu süddeutschen Kunden, oder?

Jürgens: Das Intro-Video kann statt Hamburg, den Sitz maxpools, auch andere Städte anzeigen, Sie können alternativ auch über Berlin, München oder eine neutrale Wiese fliegen. Der Makler

»Makler und Kunde können im Portal sehr vieles individualisieren.«

kann vieles individuell einstellen. So sind die Kacheln im „Sekretär“ anpassbar, sämtliche Bilder, Empfehlungen, Telefonkontakte können ausgetauscht werden. Der Endkunde kann dann noch weiter personalisieren, zum Beispiel auf dem Dashboard des „Sekretärs“ die Bilder austauschen. Also etwa bei den Versicherungsverträgen bei der Kfz-Versicherung ein Bild von seinem Auto hochladen und bei der Tierhalterhaftpflicht von seinem Hund. Der Kunde nimmt den letzten Touch vor.

poolworld: Welchen technischen Support erhält der Endkunde?

Jürgens: Wir haben eine Hotline eingerichtet, dort beantworten unsere Experten alle Fragen der Makler und Kunden, die zur Funktionalität des „Sekretärs“ auftauchen können. Wir vermuten aber, dass wir die Hotline kaum brauchen, weil das System weitgehend selbsterklä-

rend ist. Wir bieten auch eine 0-Hotline an. Hier erfolgt Hilfestellung, falls mal ein mobiles Endgerät von einem Virus befallen sein sollte und Daten verloren gehen. Unsere IT hilft dann bei der Rekonstruktion.

poolworld: An welchen Stellschrauben wird beim „Sekretär“ noch gedreht?

Jürgens: Der „Sekretär“ wird immer „work in progress“ bleiben, weil wir noch viele weitere Ideen für praktische Funktionen haben. Das sind Ergänzungen, die wir schrittweise umsetzen und anprogrammieren werden. Wir arbeiten aktuell an einer webbasierten Version für die App, die auch responsiv gestaltet sein wird. Wenn der Kunde sich den „Sekretär“ auf das Smartphone und andere mobile Endgeräte holt, passt sich das Layout demnach automatisch der Oberfläche an. Die App wird voraussichtlich ab Mai im Apple Store zum Download zur Verfügung stehen. Der „Sekretär“ selbst verfügt bereits über ein responsives Design und läuft auch schon auf allen mobilen Endgeräten.

poolworld: Welche Erweiterungen sind bereits konkret angedacht?

Jürgens: Online-Abschlüsse für Versicherungen sind in Planung. Aktuell kann der Kunde bereits Versicherungen online übertragen. Falls er über Verträge verfügt, die nicht über seinen Makler laufen, kann er diese ebenfalls in den „Sekretär“ einstellen und damit auf den Makler übertragen. Wobei der Makler stets entscheiden kann, ob er sie haben will oder nicht. Der „Sekretär“ kann somit auch Fremdverträge führen.

poolworld: Der Makler hat aber immer das letzte Wort?

Jürgens: Unbedingt. Wir machen das bewusst anders als die Wettbewerber. Bei uns wird immer der Makler gefragt. Es gibt ja auch Makler, die nicht möchten, dass ihre Kunden eigenständig Policen abschließen oder umdecken. Der Makler ist im Zweifel immer in der Haftung. Er kann somit entscheiden, welche Dienste für seine Kunden freigeschaltet werden. ■

Der „Sekretär“: Serviceübersicht

Übersicht über die Leistungsstufen	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Alle Leistungen rund um die Beratung und den Abschluss von Finanz- und Versicherungsverträgen, gemäß Maklervertrag und Vollmacht	uneingeschränkt	uneingeschränkt	uneingeschränkt
Objektive und individuell bedarfsabhängige Beratung zum besten Preis-Leistungs-Verhältnis	uneingeschränkt	uneingeschränkt	uneingeschränkt
Zugriff auf Spezialtarife und Sonderkonzepte	teilweise/eingeschränkt enthalten	uneingeschränkt	uneingeschränkt
Beratungsleistung auch im Schadensfall: Beratungsleistungen, die inhaltlich über die gesetzlich vorgeschriebenen Beratungspflichten des Maklers hinausgehen	enthalten, jedoch ohne externen Fachanwalt	enthalten, jedoch ohne externen Fachanwalt	enthalten, inkl. Erstberatung durch externen Fachanwalt
Darüber hinausgehende Services*			
Zugang zum Kundenportal „Sekretär“: Online-Kundenportal zur Einsicht bestehender Versicherungsverträge und zur kompletten Onlineverwaltung der persönlichen Haushaltsunterlagen mit zahlreichen Zusatzfunktionen	–	enthalten	enthalten
Speicherplatz im Kundenportal „Sekretär“: je weitere 10 GB Kosten mtl. 0,99 €	–	bis 5 GB	bis 10 GB
Scan-Service der Papierpost: danach Kosten pro Blatt 0,09 €	–	bis zu 10 Poststücke im Monat	bis zu 25 Poststücke im Monat
Scan-Service für Ordner: Preis pro Ordner	–	45 €	35 €
Preisnachlass EGARDIA-Alarmanlage: online-basierte Alarmanlage mit weiteren Hauskontrollfunktionen; Preisnachlass auf das EGARDIA-Basispaket	–	10 % Preisnachlass	25 % Preisnachlass
Reisegepäckversicherung: pauschale Reisegepäckversicherung, nach Vorleistung ggf. weiterer vorhandener Absicherungen	–	500 € Versicherungssumme	1.000 € Versicherungssumme
Internet-Konto-Schutzbrief: Vermögensschäden bei Phishing / Pharming / Hacking in den Bereichen Online- / E-Mail-Banking / Internet-Bezahlvorgänge, weltweiter Versicherungsschutz	–	–	10.000 € Versicherungssumme
SOS-Hotline für mobile Endgeräte: Hilfestellung und Beratung durch IT-Fachleute bei Virusbefall mobiler Endgeräte (Mobiltelefone und Tablets) mit dem Ziel der Wiederherstellung der verlorenen Daten	–	–	10 Stunden Beratungsservice pro Jahr
Purchase-Protection: Ersatz gekaufter Waren innerhalb von 60 Tagen bei Einbruchdiebstahl / Raub / Abhandenkommen (ohne Liegenlassen) / Zerstörung / Beschädigung / Elementarereignisse; Geldleistung oder Reparatur nach Ermessen des Versicherers (wichtige Ausschlüsse: Mobiltelefone, Fahrzeuge, Sammlerstücke, Tiere und Pflanzen)	–	–	1.500 € Versicherungssumme je Gegenstand, maximal 3.000 € pro Jahr
Rückgabeversicherung: Für online und offline gekaufte Waren erfolgt Unterstützung und ggf. Kostenersatz bei Nicht- oder Schlechtleistung des Händlers; für Gegenstände des persönlichen Gebrauchs ab 50 € (wichtige Ausschlüsse: medizinische Heil- oder Hilfsmittel, gebrauchte Gegenstände und Fahrzeuge)	–	–	1.500 € Versicherungssumme je Gegenstand, maximal drei Schadenfälle pro Jahr
Reiseunannehmlichkeiten: Bei Flugverspätung / Gepäckverspätung (ab 4 Stunden) erfolgt eine Kostenerstattung (Erstattung nachweislich entstandener Kosten für Verpflegung und Unterkunft bis 300 €; für notwendige Ersatzkäufe / Ersatzbekleidung, Bedarfs- und Hygieneartikel bis 800 €)	–	–	bis zu 300 € + 800 € Kostenerstattungen je Unannehmlichkeit
Reise-Verkehrsmittelunfallversicherung: Versichert ist der Unfall bei der Benutzung von Verkehrsmitteln (z. B. Flugzeug, Bahn) auf einer Reise, sowie auch von dem Hauptverkehrsmittel nachfolgenden öffentlichen Verkehrsmitteln, die auf dem Weg vom/zum Hauptverkehrsmittel genutzt werden (z. B. S-Bahn, Bus).	–	–	200.000 € Versicherungssumme bei Vollinvalidität; 100.000 € Versicherungssumme bei Unfalltod
Autoschutz: Wiederbeschaffung / Kostenersatz bei Verlust / Diebstahl von Autoschlüssel, Führerschein, Fahrzeugpapieren	–	–	Kostenersatz für maximal 3 Schadenfälle pro Jahr
Grundlage für Zusammenarbeit	Maklervertrag	Maklervertrag und Servicevereinbarung	Maklervertrag und Servicevereinbarung, nebst Anlagen
Monatlicher Servicebeitrag	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Kostenanteil für maxpool-Technik und Versicherungsschutz***	0,00 €	2,60 €	7,50 €
Kosten des Maklers***	0,00 €	5,00 €	10,00 €
Monatlicher Servicebeitrag Summe (UVP von maxpool)	0,00 €	7,60 €	17,50 €

Alle genannten Preise sind netto; d. h., sie verstehen sich zzgl. Umsatz- bzw. Versicherungssteuer

* Platzhalter für individuelle hausinterne Zusatzleistungen des Maklerbetriebs

** Genaue Beträge der Kosten für Speicherplatz und den Scan-Service folgen.

*** Die Aufgliederung der Kosten zwischen Makler und maxpool wird nur in dieser Musterbroschüre exemplarisch gezeigt. Der Makler kann seine Kosten individuell festlegen; für Kunden ist dann nur der „monatliche Servicebeitrag“ insgesamt in einer Summe ersichtlich.