Exploratory Interview Study – Transcripts

[Interview 1 2](#_Toc394656987)

[Interview 2 15](#_Toc394656988)

[Interview 3 26](#_Toc394656989)

[Interview 4 54](#_Toc394656990)

[Interview 5 77](#_Toc394656991)

[Interview 6 100](#_Toc394656992)

[Interview 7 134](#_Toc394656993)

[Interview 8 153](#_Toc394656994)

[Interview 9 186](#_Toc394656995)

[Interview 10 224](#_Toc394656996)

[Interview 11 248](#_Toc394656997)

[Interview 12 267](#_Toc394656998)

[Interview 13 284](#_Toc394656999)

[Interview 14 307](#_Toc394657000)

[Interview 15 330](#_Toc394657001)

Interview 1

(Einleitender Smalltalk)

<Interviewer> Fangen wir einmal mit der ersten Frage an: Es geht darum wie würden sie selbst ihre Berufsbezeichnung selbst sehen, wie sind ihre Tätigkeiten und Aufgaben. Vielleicht in zwei bis drei Sätzen beschreiben. #00:02:26-4#

<Befragter> Berufstätigkeit Versicherungsmakler oder Broker oder wie man das nennt und ich betreue Firmenkunden im Bereich Betriebsversicherungen, ich suche das beste passende Angebot für die Firmen, wähle aus, werte aus und betreue anschließend die Verträge. #00:02:58-4#

<Interviewer> Ok, wie messen sie denn dann den Erfolg in ihrer Tätigkeit? #00:03:03-3#

<Befragter> Messen? #00:03:04-5#

<Interviewer> Ja, also messen Sie das zum Beispiel anhand von abgeschlossenen Verträgen, Umsatz oder Kundenzufriedenheit? #00:03:10-8#

<Befragter> Ja, Kundenzufriedenheit sicher natürlich, Kundenzufriedenheit sicherlich auch Kundentreue. Letztendlich auch Prämienentwicklung, Bestand bei mir. Ist zwar noch schwierig, weil wenn Verträge ja immer wieder günstiger platziert werden und dann haben wir eigentlich immer Bestand immer tiefer, es ist also schwierig. Richtige Wachstumsziele ist eigentlich nur das wir immer mehr Firmen rein holen und betreuen, also in erster Linie durch Kunden Feedbacks und Kundenzufriedenheit, kann man sagen. #00:03:50-5#

<Interviewer> Wo findet dann ihre Tätigkeit statt? Also ist es bei ihnen in der Agentur, im Home Office oder beim Kunden? #00:03:58-1#

<Befragter> Über all, als im Home-Office nicht dass sich da, in der Agentur/im Büro und beim Kunden. #00:04:09-6#

<Interviewer> Wie viele Mitarbeiter arbeitenden denn bei Ihnen? #00:04:13-2#

<Befragter> Zwei, ich im Verkauf und eine im Dienstbüro. #00:04:15-2#

<Interviewer> Ok, und deren Tätigkeit ist dann Backoffice? #00:04:20-0#

<Befragter> Backoffice genau. #00:04:20-3#

<Interviewer> Haben Sie für die IT irgendjemanden der bei ihnen verantwortlich ist? #00:04:27-9#

<Befragter> Ja, IT habe ich grundsätzlich meinen Kuss /Cousin. Der hat eine IT Firma, Einmannbetrieb, wo mir die ganze, sagen wir mal, Hardware und die nötigen Programme oder was auch immer tut, bereitstellen und ich habe noch eine Versicherungsmaklersoftware. Wo dann natürlich alle Verträge elektronisch erfasst werden und dann auch alle weiteren elektronischen Dokumente, meine ich, alle Rechnungen, Schadenkorrespondenz, Allgemeine Versicherungsbedingungen sind bei mir dann alle elektronisch hinterlegt. #00:05:24-7#

<Interviewer> Wie schätzen sie denn die IT Affinität von sich selbst und ihren Mitarbeitern ein? #00:05:25-9#

<Befragter> Mäßig. #00:05:29-0#

<Interviewer> Mäßig? #00:05:31-5#

<Befragter> Benotung, na also User. #00:05:34-7#

<Interviewer> User an der Stelle. Ok, sie haben ja schon erzählt einige Daten die bei ihnen eine Rolle spielen sind zum Beispiel ihre Kundendaten, die Vertragsdaten. Welche weiteren Daten spielen denn bei Ihnen noch eine Rolle? #00:05:51-5#

<Befragter> Ähm. #00:06:01-1#

<Interviewer> Zum Beispiel Termine, Aufgaben. #00:06:03-1#

<Befragter> Achso! Ja, ja natürlich. Natürlich logischerweise, die sind allerdings nicht synchronisiert, genau mit dem Kundenverwaltungsprogramm das ist in dem Sinne das Manko, das ist richtig. Also sprich, Outlook ist separat zu der Drittsoftware, sicherlich ist es weiter noch ein wichtiger Verknüpfungspunkt, dass man eben, eigentlich eine zentrale Datenbank hat wo man eigentlich alles drüber macht. Das ist bei mir noch nicht der Fall. Sprich eben Termine, Aufgaben sind doppelt geführt, in der Maklersoftware und im Outlook. #00:06:50-2#

<Interviewer> Welche Software setzen sie denn generell ein? Sie haben schon erzählt sie haben eine Software, die die von einer Versicherung kommt oder? #00:07:00-2#

<Befragter> Das ist von einer IT Unternehmung. Das ist, das heißt Broker Star, von einem IT Unternehmen. #00:07:16-6#

<Interviewer> Verwalten Sie dann Ihre Kundendaten darin? #00:07:18-7#

<Befragter> Genauer, ja, extern. #00:07:22-7#

<Interviewer> Dann ist natürlich noch interessant für uns, werden ihnen irgendwelche Systeme von Banken oder Versicherungen bereitgestellt? Oder setzen Sie dort nur komplett nur auf ihre eigenen Lösungen? #00:07:42-7#

<Befragter> Die ganze Offerten-Software natürlich, das ist unterschiedlich, je nach dem was es ist. Es gibt viele Sachen wo man tut Ausschreibungen stellen oder die Offerte bekommen tut, vor allem im Unternehmensgeschäft. Das ist da wo man die Offerte zugestellt über Mail bekommt, gemailt an Firmen und es gibt natürlich, jede Gesellschaft hat, ein so genanntes Extranet, wo wir Zugriff haben, wo wir natürlich auch den Bestand, den besten Anbieter ansehen und ob eine Prämie gezahlt ist oder nicht, die ganze Schadengeschichte ansehen können. Wir haben also Zugriff quasi auf den Server der Gesellschaft und wir können vor allem im Lebend-Bereich, wir selbst Offerten berechnen oder die ganze BVG Verwaltung haben wir auch online Zugriff, in Echtzeit fast, quasi dass wir Austritt machen und Lohnmutationen, (?mit Hilfe eines Mitarbeiters der Gesellschaft?) können das für unsere Kunden direkt machen. #00:08:58-6#

<Interviewer> Und in welcher Form werden diese Systeme dann bereitgestellt? #00:09:02-3#

<Befragter> Extranet. #00:09:04-2#

<Interviewer> Das ist also so eine Browserapplikation. #00:09:05-4#

<Befragter> Ja genau, richtig. #00:09:06-6#

<Interviewer> Ok, setzen Sie dann selbst ein Tool ein um ihre Kunden zu verwalten? #00:09:11-0#

<Befragter> Ja. #00:09:17-9#

<Interviewer> Setzen Sie dann noch weitere Software ein wie Outlook, Excel und solche Sachen? #00:09:20-5#

<Befragter> Ja natürlich Excel für die ganze. Sekunde schnell (20, Telefongespräch andere Leitung) Sind Sie noch da? #00:09:49-3#

<Interviewer> Ja. #00:09:49-9#

<Befragter> Ähm, ganze Excel Dateien, durch die wir den ganzen Offerten-Vergleich machen, Offerten-Ausschreibungen die müssen ja auch daher kommen oder? Oder Ausschreibungen, wo man Leistungsumfang versichert tut pro

Versicherung, beste wählt und dann an die Gesellschaft schreibt, bei Ausschreibungen. Und natürlich die ganzen Register, sämtliche Tools, also Excel Sheets, wo man bereitstellt für uns und für den Kunden. #00:10:38-9#

<Interviewer> Gibt es da gesetzliche Vorgaben? Also Vorgaben zum Beispiel durch Konzerne? Durch Gesetzgeber? Oder einen Branchenverband? Wie man mit diesen Daten umgeht und welche Systeme man einsetzen darf? #00:10:53-6#

<Befragter> Natürlich die übliche Vertraulichkeit, ja müsste da jetzt schnell im Detail nachlesen oder logischerweise, ich wüsste jetzt nicht im Detail genau aber wenn es ja angeboten wird, als sie jetzt zum Beispiel wir haben ja, wir haben ja sonst vertrauliche Daten im

Ordner oder ja abgelegt oder, eben es stimmt schon, es sind Policen, die sind hinterlegt elektronisch extern. Aber ich weiß ja sie sind ja von der IT-Branche. Ich setze dort natürlich schon voraus, dass dort die nötigen Sicherheiten gewährleistet sind. Dass die Daten bei dem Anbieter sicher sind, ich kaufe es ja ein. #00:11:55-3#

<Interviewer> Bei den Systemen für die sie sich selbst entschieden haben. Warum haben Sie sich gerade für dieses System entschieden Und nicht für andere? #00:12:06-2#

<Befragter> Die wo ich da selbst habe? Selbst auf dem Computer habe oder? #00:12:10-5#

<Interviewer> Ja die sie so selbst benutzen, ihr eigenes tue das Sie verwenden um Kunden zu verwalten. #00:12:13-0#

<Befragter> Ja es gibt kein eigenes, ja sie meinen das ist eine Software? #00:12:17-8#

<Interviewer> Ja genau die Software. #00:12:19-7#

<Befragter> Warum für das? #00:12:20-9#

<Interviewer> Ja. #00:12:22-2#

<Befragter> Weil es mir am besten nutzt insbesondere auch die Auswertungen nachher. Die sind sehr schnell, ich kann Auswertungen machen welche Versicherungen habe ich bei welcher Gesellschaft In welchem Umfang. Das Auswertung Tool ist sehr gut. Ein

so genanntes Branchen-Module ist erstklassig und das CRM, ist mangelhaft eben weil es keine Verknüpfung zum Outlook hat. Ich möchte ja wissen es ändert sich irgendetwas in der Haftpflichtversicherung des Mobiliars. Dann möchte ich können mit zwei Klicks, zeig mir

alle Haftpflichtversicherungen von der Mobiliar, zum Beispiel. Und eine Liste zum ausdrucken und das kann ich mit dem. Und das ist die dritte Softwarelösung die ich schon tue benutzen, und das ist bis jetzt die beste. Es hat einen Haufen Scheiß auf dem Markt auf Deutsch gesagt (verärgert). #00:13:34-0#

<Interviewer> (Lacht) Das kann ich mir vorstellen. Ähm, wo speichern Sie Ihre Daten? Also speichern sie auf einem Fileserver? Oder ausschließlich in diesem System? Um dort gemeinsam Zugriff zu haben? #00:13:45-6#

<Befragter> Ähm, meine Softwaresachen ja die sind alle extern gespeichert. Weil das muss ja alles gespiegelt sein und es ist, dass ich nicht das Gefühl habe dass sich die Daten verliere. Also, ist das möglich oder? (unsicher) Das müsste ich mal alles eventuell prüfen. Also, also ich meine das nicht. Und meiner eigenen Computer werden auf dem (nuschelt), wie heißt es schon wieder, auf einem (nuschelt) Es ist quasi wenn die gespiegelt wären und doppelt gespeichert und beim Cousin eben daheim eben. Wo man wieder wie sagt man, sie wieder gespeichert sind (unsicher). #00:14:46-8#

<Interviewer> Ok, äh, setzen sie soziale Netzwerke? #00:14:50-2#

<Befragter> Nein. #00:14:52-7#

<Interviewer> Oder andere Datenbanken einen um ihren Kunden zu generieren? #00:14:55-5#

<Befragter> Nein, da bin ich eben persönliche Netzwerke und tägliche Arbeit. (2) Empfehlungen, Empfehlungen, Empfehlungen. #00:15:05-9#

<Interviewer> Trennen sie denn zwischen privaten und geschäftlichen Kontakten? #00:15:11-1#

<Befragter> Nein. #00:15:14-3#

<Interviewer> Zum Beispiel in ihrem Telefonbuch? #00:15:16-2#

<Befragter> Nein. Das ist mein privates Geschäft, und Geschäft ist privat. Oder alle meine Freunde haben eine Firma und die tun wir versichern und wir kennen sie auch privat. #00:15:31-0#

<Interviewer> Nutzen Sie dann auch mobile Informationssysteme, wie zum Beispiel so ein iPhone oder ... #00:15:39-9#

<Befragter> (fällt ins Wort) Ja. #00:15:40-6#

<Interviewer> oder Smartphone? #00:15:41-5#

<Befragter> Das iPhone ja. #00:15:43-2#

<Interviewer> Und das synchronisiert dann auch mit Ihrem Kalender? #00:15:45-4#

<Befragter> Genau mit dem Outlook, aber eigentlich die aktuellen Kundendaten sind in der Broker Software darin. Und mit dem tut es nicht synchronisieren. #00:15:56-5#

<Interviewer> Aha, darauf können sie nicht zugreifen? Ok, nutzen sicher noch andere mobile Informationssysteme, wie zum Beispiel so ein iPad? #00:16:08-9#

<Befragter> Nein, können wir dann, das würde jetzt von der Softwareunternehmung angeboten werden, dass man eben das iPad dazu kaufen und dann quasi mit weiß Gott wie heißt

das denn (unsicher) Wireless oder so irgendwas mit dem Internetzugang, von eigentlich überall zugreifen auf die ganzen Versichertendaten. #00:16:36-9#

<Interviewer> Ok, Nutzen sie da denn noch andere Geräte? Also sie benutzen ihren Laptop, sie benutzen ihr Telefon? Nutzen Sie noch weitere Geräte? #00:16:48-1#

<Befragter> Nein. #00:16:49-7#

<Interviewer> Ok. #00:16:50-2#

<Befragter> Nein, kein Laptop. #00:16:52-5#

<Interviewer> Sie sind ja ein privat, sind ja von der Seite aus privat. Es ist dann quasi das Eigentum ihrer Firma oder gehören ihnen diese Geräte privat? Die sie dort einsetzen. #00:17:04-8#

<Befragter> Also von den Einzelfirmen. #00:17:07-1#

<Interviewer> Ok, dann, dann kurz zu ihren Hauptaktivitäten wir gehen bei uns davon aus, dass es drei verschiedene Punkte gibt, die sie sozusagen durchlaufen beim Kunden. Das wäre einmal die Kontaktakquise, die Beratung und am Ende der Vertragsabschluss, und daran gelagert natürlich auch die Nachbearbeitung und die Vertragsverwaltung als Punkte, und für uns wäre interessant können sie z.B., nehmen wir einmal das Beispiel uns hier als Universität ,erklären wie diese Beratung stattfinden würde an welchen Orten und wo wir reden würden. #00:17:57-5#

<Befragter> Wie würden äh, es gibt nur zwei Orte: Bei mir im Büro, oder bei Ihnen oder im Geschäft. Wenn sie ein Geschäft haben komme ich zu ihnen ins Geschäft (nuscheln). Das wichtigste ist das Geschäft. Private Versicherung sollte man von mir auch im Geschäft machen, aber auch dort ist es besser. Ich muss, zumindest einmal das Risiko gesehen haben. Also, die Firma was hat er dort alles, wie sieht es aus. Weil sie was sie nicht machen können ist, ist eigentlich, dass sie alles nur vom Pult aus versichern. Vor allem bei einem Betrieb, Produktionsbetrieb sowieso oder einem Hotel können Sie so viele Sachen vor Ort, äh, eben Gefahrenquellen die bieten für Fehlberatung also Falschberatungen. Das ist sehr richtig, also Priorität eins beim Kunden und zweitens bei mir im Büro. Sollte mir sondern auch sehr gerne bei mir im Büro, weil dort habe ich alle nötigen Tools und Verträge bereit zum abschließen. Als wenn sie meinen im Restaurant (nuschelt), also Versicherungen werden von mir aus nicht im Restaurant gemacht. #00:19:38-0#

<Interviewer> Ok, das heißt ich werde bei ihnen vor Ort beraten und dann komme ich noch einmal bei ihnen vorbei um die Verträge abzuschließen. Was passiert denn bei diesem Vertragsabschluss und im Allgemeinen mit den Verträgen

danach? #00:19:57-2#

<Befragter> Nun, die Verträge werden abgeschlossen. Dann einigt man sich darüber wie die Verträge verwaltet werden. Ob die Originale bei mir sind oder das Original beim Kunden. Wenn sie jetzt beim Kunden sind, was meistens ist, weil er ist der Versicherte, er bleibt der Versicherte und er ist ja der Prämienzahler, dann tun wir die Verträge kopieren bei uns kopieren, tun sie prüfen ob sie richtig sind ob sie so verarbeitet sind wie es abgemacht haben. Und tun die Original dem Kunden schicken mit den Prämienrechnungen von uns (nuscheln) tun wir eine Kopie, eine Kopie im Ordner oder in Hängeregister, je nach Größe von der Firma haben wir Ordner oder Hängeregister, ablegen und (nuscheln) zieht sich noch eine eben elektronisch eine Kopie (nuscheln) die Verträge haben wir dann doppelt elektronisch eben im Internet, also in der Software. Und sämtliche weitere Dokumente die dann anfallen, es gibt dann ja weitere Rechnungen, definitive Abrechnungen, es gibt Schadensfälle oder Schadenkorrespondenzen sämtliche weitere Dokumente Formulare, Aktionen werden dann elektronisch abgelegt. Im Ordner dann physisch (2) das ist jetzt noch nicht der Fall wir sind ja laufend, wir sind der erst seit einem Jahr in der Software, und sie können sich vorstellen es gibt ein paar Dokumente die da zu verarbeiten sind (nuscheln). Die Software ist ja gut aber es tut sie ja niemand automatisch hinein. Das Ziel ist es dass wir physisch (?abgleiten?) und pro Police nur eine Kopie haben oder das Original und keine weiteren Korrespondenzen und jede weitere Korrespondenz in der elektronisch indem wir elektronisch äh Briefe verschicken. #00:22:13-5#

<Interviewer> Ok, und die Übertrag der Kundendaten z.B. in das Extranet der Versicherter ähm das funktioniert dann manuell an der Stelle. Sind die dann manuellen Übertragungen aus ihrem CRM heraus. Oder ist das automatisierbar ? #00:22:35-1#

<Befragter> Nochmal ? #00:22:35-5#

<Interviewer> Zum Beispiel wenn ich jetzt eine Police bei ihnen abschließe damit ich nicht ähm bei der PARX nicht die Decke auf den Kopf fallend kriege, geben sie die Daten dann nur in ihrem CRM ein oder speichern, also nur in ihrem CRM und das wird automatisch an die Versicherung geschickt oder müssen sie das dann nochmal machen, an der Stelle? #00:23:04-2#

<Befragter> Der Vertrag, der Vertrag ist ja physisch ein, also ist Papier. Den wo ich schick, den versichere ich. Oder ich schicke den Vertrag auch per Post rüber. Also die Verträge laufen ja, der Vertragsabschluss ist eben unterschrieben, ich mache eine Kopie vom unterzeichneten Vertrag und tue den eben per Post verschicken. Also Verträge die unterzeichen andere, die werden per Post an die Gesellschaft verschickt. #00:23:41-5#

<Interviewer> Ok. #00:23:47-0#

<Befragter> Nachher kommen sie auch wieder per Post zu euch. Nachher tun mir es elektronisch hinterlegen. #00:23:50-2#

<Interviewer> Nochmal hinterlegen. Ok. #00:23:50-5#

<Befragter> Ja, mit dem Antrag, dem unterzeichneten Antrag. #00:23:52-8#

<Interviewer> Ok, interessant dass es da keine Schnittstelle gibt. #00:23:58-5#

<Befragter> Ja, gell (zustimmend). Ja, ja- #00:24:01-6#

<Interviewer> Wie halten Sie den innerhalb ihres System denn Information über neue Kunde. Also zum Beispiel, kriegen sie von

Versicherungen Leeds? #00:24:16-0#

<Befragter> Nein. Irgendwelche Information darüber ob eine Firma aufgegangen ist? Nein ich bin ja kein ... Nein. #00:24:28-0#

<Interviewer> Das Ganze funktioniert dann komplett darüber welche Leute sie kennen ? #00:24:36-0#

<Befragter> Ja. #00:24:39-6#

<Interviewer> Welche Attribute, also sie haben ja Attribute über ihre Kunden gesammelt, müssen sie dann vollständig weiter geben. Also zum Beispiel persönliche Daten wie Geburtsdatum, das Geschlecht oder so. Müssen sie die weitergeben an der Stelle oder gibt es auch Daten die sie behalten? #00:25:03-5#

<Befragter> Wem? Wem ? #00:25:04-7#

<Interviewer> An den Versicherer am Ende. Also geben sie, z.B. sie haben einen Kontakt und sie wissen ja dem seine kleine Tochter hat Geburtstag und sie hinterlegen das irgendwo, also sind das jetzt z.B. Daten die sie nicht weitergeben. #00:25:17-5#

<Befragter> (nuscheln) Ok, sicher nicht (nuscheln). Außer man muss sie irgendwo angeben. #00:25:26-8#

<Interviewer> Ok, also es gibt einen Teil den sie angeben müssen und einen Teil nicht. #00:25:30-1#

<Befragter> Genau, grundsätzlich gibt es Daten die wir nicht eingeben. #00:25:35-0#

<Interviewer> Das dann in erster Linie mal ihre Daten? Und nur immer dann wenn es benötigt wird, werden die weiter gegeben. Es gibt also keinen Zwang irgendwie gewisse Kundendaten sofort weiter zugeben. Ok. #00:25:47-4#

<Befragter> Kann. #00:25:50-9#

<Interviewer> Ja kann, Möglichkeit in Deutschland (lachen). #00:25:55-3#

<Befragter> Ja? (ungläubig) #00:25:56-6#

<Interviewer> Das kann ihnen in Deutschland alles passieren. Das ist alles nicht so einfach. #00:26:01-3#

<Interviewer> Genau, also bei dieser Organisation der Daten an die Versicherung z.B., wenn sich die Adresse der Firma ändert, müssen sie auch diese Daten weitergeben. Wie lösen sie das, also schicken sie dann auch einen Brief an die Versicherung? #00:26:20-5#

<Befragter> Mail. Ja. #00:26:22-1#

<Interviewer> Ok. #00:26:23-7#

<Befragter> Mail oder Vertragsänderung, je nachdem was passiert, also was effektiv passiert bei dem Kunden wenn er noch gleichzeitig halbe umbaut oder die Firma vergrößert, da müssen wir den Vertrag eh anpassen zum Beispiel. #00:26:41-3#

<Interviewer> Ok. Wenn Sie dabei technisch unterstützte bei solchen Änderung? Kann das alles über ihr CRM gemacht werden? Oder schreiben Sie dann mal wirklich nur einen Brief? #00:26:57-3#

<Befragter> Mail. #00:27:00-7#

<Interviewer> Gibt es denn die Notwendigkeit z.B. Kundendaten zu teilen? Also z.B. Kundendaten an einen Kollegen zu schicken und zu sagen „Hey dieser Kunde noch etwas für dich", tritt sowas bei ihnen auf? #00:27:24-3#

<Interviewer> Nein. Die wo ich hab, sind die meisten eben nur was für mich. #00:27:26-0#

<Interviewer> Ok, also so etwas wie Pooling und solche Geschichten gibt es bei ihnen nicht? #00:27:34-8#

<Befragter> Nein. #00:27:37-1#

<Interviewer> Die Frage danach wie sie die unterschiedlichen Systeme auf demselben Stand halten, haben inzwischen gesprochen. Sie haben diesem Konflikt zwischen ihrem CRM System und ihrem Outlook, die Kontakte gleich zu halten. #00:27:57-5#

<Befragter> Ja. #00:27:59-9#

<Interviewer> Führt es bei dienen auch zu Problemen an dieser Stelle, also z.B. dass sie Daten doppelt haben und dass sie, dass sie z.B. Kunden plötzlich doppelt haben? Oder solche Sachen? #00:28:16-8#

<Befragter> Ich habe eben auch (nuscheln) äh, Gott, Daten in dem Outlook. #00:28:23-7#

<Interviewer> Z.B. da dass sie da dann plötzlich Doubletten haben? #00:28:26-1#

<Befragter> Ja, ja genau im Outlook , aber nicht in der Software, Makler Software, die Macht das. #00:28:29-6#

<Interviewer> Also das halten sie dann manuell auf demselben Stand an dieser Stelle. #00:28:34-0#

<Befragter> Ja. #00:28:37-6#

<Interviewer> Ok. (3) Dann würde uns noch interessieren ähm was sind denn noch Herausforderungen in Bezug auf ihre Datenhaltung zwischen den Systemen, die für sie noch zusätzlich relevant sind, die wir bisher noch nicht

abgedeckt habe. #00:28:54-8#

<Befragter> Ich tue noch ein so genanntes Vorsorgeanalyse Tool, Software habe ich, die ist wie eine eigenständige Software. #00:29:01-7#

<Interviewer> Müssen sie dann da auch dort...? (unterbrochen durch Befragten) #00:29:08-5#

<Befragter> Alles separat. #00:29:09-2#

<Interviewer> Alles nochmal separat, nochmal abtippen >unterbrochen durch Befragten< #00:29:11-2#

<Befragter> Ja, ja. Für jeden Kunden muss ich dann nochmal eingeben, Geburtsdatum, wie viel Kinder hat, was für einen Lohn hat er usw., alles nochmal eingeben. Ist ein eigen//eigenständiges Programm. #00:29:27-6#

<Interviewer> Also sie haben dann insgesamt drei verschiedene Systeme: Ihr CRM, dieses Tool um das auszurechnen. #00:29:36-1#

<Befragter> Das CRM, nein, das CRM ist=ist (Erkenntnis) ja eben das CRM! Das Tool von der Vorsorge ja. Aber das Outlook ist ja nur der Kontakt quasi, nein nicht nur der Kontakt, nur äh Mail und Termine. #00:29:49-9#

<Interviewer> Mail und Termine. #00:29:51-5#

<Befragter> Kontakte werden jetzt (spricht von dem Idealzustand) natürlich laufenden das andere übersp//überspielt wird Kontakte und auch, darüber hinaus werden wir dann auch Briefe schreiben usw. oder? Also es wird alles nur noch, es wird alles nur

noch in der Maklersoftware darin passieren, das einzige wo etwa ist Mail, wo nicht angehängt ist und Termine. #00:30:18-4#

<Interviewer> Welche Funktionalitäten würden sie sich denn von ihrer Software noch wünschen? Außerdem Outlook Sync der Kontakte von dem wir vorhin geredet haben. Gibt es auch etwas das nicht abgedeckt ist? #00:30:29-6#

<Befragter> Der einen Software da können sie ja ihr Leben lang dran schaffen. Müssen sie immer wieder, ich finde jetzt nicht, nennenswerte, im großen Stil. Äh (unsicher). #00:30:51-1#

<Interviewer> Gibt es sonst noch irgendwelche Schwierigkeiten, Probleme? Zum Beispiel dass sie umlernen müssen auf den Systemen dass sie ihre Mitarbeiter einlernen müssen? Irgendwie solche Herausforderung dieser Art? #00:31:03-6#

<Befragter> Nein, das geht. #00:31:07-2#

<Interviewer> Das geht. Ok. Äh, welche Voraussetzungen müsse denn eine neue Software, bzw. sie haben sich ja für eine neue Software entschieden, ähm welche Voraussetzungen sind denn besonders wichtig um z.B. eine neue andere Lösung zu verwenden bei ihnen. Gäbe es da z.B. Kosten oder dass es noch einmal mehr Funktionalitäten oder alles in einem gibt ? #00:31:34-4#

<Befragter> Alles in einem. Ja, eben. Kosten ist das Thema. Zum Wechseln muss sie sicherlich gleich gut, also meine Bedürfnisse (2) äh (2) besser abdecken oder? (nuscheln) Ich meine, oder eben auch, oder eben auch mit mehr Leistung, also ein Outlookanbindung oder was auch immer, also dass es das Outlook integriert. #00:32:06-5#

<Interviewer> Ok. #00:32:09-7#

<Befragter> Ja, aber mit der bin ich jetzt mal zufrieden nur damit ich schon mal, also ohne weitere Kosten verbunden sind. Und eben, das wichtigste finde ich schon auch schon eine Software muss letztlich für jemanden auch eine Vereinfachung darstellen., also eine Zeitersparnis. Nur um Anfang ist es ein sehr großer Aufwand bis man den ganzen Computer mal gefüttert hat und alle Daten drin sind. Und anschließend ich mit zwei Knöpfen habe ich eine Prämienübersicht zum Kunden und kann die dann aber auch ein PDF draus machen und vor allem den Kunden abgeben, dass er immer einmal im Jahr eine Übersicht hat über seine Versicherungen (nuscheln). Da ist jetzt auch etwas was die Software jetzt bietet was sich vorher manuell gemacht habe. Das ist sehr aufwändig gewesen. Wo ich immer (unsicher). #00:33:14-5#

<Interviewer> Von Hand nacharbeiten. #00:33:17-6#

<Befragter> Ja, ganz schlimm. Genau. Das ist heute nicht mehr nötig. #00:33:23-2#

<Interviewer> Ok. Haben wir noch irgendetwas in ihrer Tätigkeit vergessen. Also Dinge die sie noch mit Software machen? #00:33:38-8#

<Befragter> Nein. #00:33:41-3#

(Abschließender Smalltalk)

Interview 2

(Einleitender Smalltalk)

<Interviewer> Wie ist Ihre Berufsbezeichnung und wie sehen Ihre Aufgaben und Tätigkeiten aus, vielleicht in zwei drei Sätzen? #00:01:33-3#

<Befragter> Ich bin der Inhaber (GmbH). #00:01:49-3#

<Interviewer> Wie sieht ihre Tätigkeit aus? #00:01:51-7#

<Befragter> Zuständig bin ich rundum für die Akquisition, Kundenbetreuung, Verhandlungen mit Versicherern, Entwicklung von Konzepten für einzelne Kunden, Schaden bearbeiten, abstimmen, Führen von Personal. Ab und an

Beschäftigung mit der eigenen Bilanz usw. usw. Alles was man vollumfänglich unternehmensführerisch machen muss. #00:02:19-3#

<Interviewer> Wo findet denn Ihre Tätigkeit statt, ist das bei ihnen im Büro in der Agentur oder im Home Office, beim Kunden? #00:02:24-0#

<Befragter> Überall, wenn sie es verteilt haben wollen können sie sagen, ja, 70% im Office, 20% beim Kunden 10% im Home-Office. #00:02:41-5#

<Interviewer> Wie messen Sie denn Ihren Erfolg selbst für sich jetzt? #00:02:43-8#

<Befragter> Haha, ob am Jahresende in der Bilanz ein positives Ergebnis erreicht ist und sich das schön entwickelt. #00:02:54-7#

<Interviewer> Wie viel Mitarbeiter hat denn Ihr Unternehmen? #00:03:00-3#

<Befragter> Das ist ein Zwergunternehmen, wir sind zu dritt im Moment. #00:03:01-9#

<Interviewer> Welche Aufgaben werden denn von den einzelnen Mitarbeitern ausgeführt? #00:03:06-0#

<Befragter> Jetzt müssen Sie noch was zusätzlich wissen, ich habe einen Mitgesellschafter und hinter dem stecken noch zehn weitere Mitarbeiter auf die ich zurückgreifen kann. Die sind im Wesentlichen mit den Themen wie Schadenregulierung und diesen Dingen befasst, also der on-going Krempel. Was hier bei uns direkt läuft ist, wir betreiben ein relativ spezifisches Geschäft, Zertifikate schreiben, Policen schreiben, Rechnungen erstellen etc., also starke administrative Tätigkeiten, ein bisschen Terminkoordination gehört dazu und Kundenprozesse im Bereich mehr Privatkunden, denn den Industriekundenteil mache ich selber. Aber, alles was etwas mehr privat ist machen die Mitarbeiter. #00:04:09-2#

<Interviewer> Wie schätzen Sie die IT Kenntnisse von sich selbst und die Ihrer Mitarbeiter ein? #00:04:13-6#

<Befragter> Das ist relativ. Sie hören sich an wie unter 30. Im Vergleich zu ihnen würde ich sagen, die sind relativ entwicklungsfähig, wenn ich mich mit meiner Altersgruppe der um die 55jährigen vergleiche, würde ich sagen, dass ich eine ganze Menge davon verstehe. Das ist wie gesagt eine sehr relative Äußerung #00:04:35-6#

<Interviewer> Und bei ihren Mitarbeitern, würden sie sagen, dass die sich gut mit der IT auskennen? #00:04:42-8#

<Befragter> Das ist immer die Frage. Sie kriegen die Maschine an, kriegen sie gefüllt, sie kriegen die Ergebnisse raus die sie brauchen. Wir benutzen Plattformen das fängt an mit Microsoft Office, wir haben AMS, also diese Maklersoftware über die sie sozusagen Kundenbestandsführung etc. machen können, also ein eigenes Bestandsführungssystem. Das sind so die beiden Hauptsysteme mit denen die Mitarbeiter arbeiten. #00:05:19-9#

<Interviewer> Welche Daten verwenden sie dann selbst? Sie verwenden bestimmt Kundenstammdaten, Termine, Aufgaben und solche Sachen. #00:05:31-9#

<Befragter> Kundenstammdaten ja, Termine ja und Aufgaben. Das Portfolio, dann läuft es noch über das Online Banking. #00:05:38-6#

(20, Gespräch auf anderer Leitung)

<Interviewer> Wie kommunizieren Sie mit Ihren Mitarbeitern? #00:06:03-7#

<Befragter> Direkt persönlich, per Mail, selten per Handy. #00:06:10-5#

<Interviewer> Welche Softwarelösungen setzen Sie denn in Ihrer jetzt Agentur generell ein? #00:06:24-2#

<Befragter> Gesamtes Microsoft Office Paket mit Ausnahme von Access, das verwenden wir nicht. Wir verwenden AMS Assfinet für die Bestandsführung, wir verwenden für das Banking eine bestimmte von der Bank zur Verfügung gestellte Software. Wir verwenden für Schadenabgleich bei Großkunden im Speditions- und Logistikbereich Klemix. Das sagt ihnen was? #00:06:59-8#

<Interviewer> (Stottert) Ich habe vorher mit drei Leuten telefoniert und die machen alle eher so größere System und wir haben ein paar Sachen gesehen. #00:07:15-1#

<Befragter> Ja Ok, aber Klemix kennen sie noch nicht? #00:07:18-8#

<Interviewer> Klemix hab ich mal vom Namen in einer Liste von uns gelesen? #00:07:23-0#

<Befragter> Ah Ok gut. Und AMS müssten sie dann auch kennen, das Assfinet. #00:07:27-4#

<Interviewer> Ich hab irgendwo mal eine Liste durchgesehen mit Screenshots. #00:07:31-6#

<Befragter> Ah Ok. Assfinet benutzen ungefähr 1000 meiner Kollegen, oder sogar noch mehr, es gilt als relativ weit verbreitet. #00:07:41-1#

<Interviewer> Ok. Wer ist bei Ihnen für die Planung und Administration der IT Landschaft verantwortlich? #00:07:44-8#

<Befragter> Wir sind zu klein um das richtig delirieren zu können, würde ich aber gerne. #00:07:53-1#

<Interviewer> Machen Sie das dann selbst? #00:07:56-6#

<Befragter> Teils, ich habe einen Externen der sich um so etwas kümmert. #00:07:59-1#

<Interviewer> Bei den Applikationen, die Ihnen von den Versicherern und Banken bereit gestellt werden, da ist einmal wie Software von der Bank wie sie mir vorhin erzählt haben, gibt es auch Software von Versicherungen? #00:08:12-8#

<Befragter> Es gibt den permanenten Versuch von Versicherungen uns mit ihren individuellen Software Dingern zu ärgern. Ich glaube wir nutzen das von vier oder fünf Versicherern, das mache aber nicht ich sondern die Mitarbeiter. #00:08:28-4#

<Interviewer> Haben Sie da eine Wahlmöglichkeit ob Sie die benutzen oder nicht? #00:08:33-0#

<Befragter> Doch ich habe grundsätzlich die Möglichkeit vieles läuft jetzt über das Internet, dass sie A&V, HDI kommen ja jetzt mit ihren individuellen Internetportalen. Jeder Versicherer ein eigenes Passwort, jeder Versicherer einen eigenen Zugangscode, jeder Versicherer einen völlig anders gestalteten Ablauf, das nervt. #00:08:56-3#

<Interviewer> Das kann ich mir vorstellen. Sie setzen aber immer noch selbst ein eigenes CRM Tool ein um Ihre Kunden zu verwalten? #00:09:08-1#

<Befragter> Ja, wir haben ein eigenes CRM Tool, wenn sie so wollen, mit Assfinet. #00:09:10-7#

<Interviewer> Dann ist natürlich die Frage, warum haben Sie sich für dieses Tool entschieden? #00:09:20-2#

<Befragter> Das kann ich Ihnen genau sagen, weil wir unabhängiger Versicherungsmakler sind und keine abhängige von den Gesellschaften gegängelte Agentur. Wir haben Zugriff auf 894 Gesellschaften mit denen wir arbeiten und suchen die eben wie es sich für einen Makler gehört nach bestimmten Kriterien aus und schlagen das dem Kunden vor. Das müssen wir dann aber irgendwie zusammenführen. Das können wir, das müssen wir irgendwo zusammenführen, das können sie nicht getrennt speichern. #00:09:50-8#

<Interviewer> Die Daten die da so zusammen kommen, speichern sie die gemeinsam auf einem Fileserver oder können Sie es direkt in Ihr CRM hineinhängen? #00:10:07-7#

<Interviewer> Nein, das können wir direkt in das CRM hineinhängen. Der hat auch eine komplette Rechnungsweseneinheit dahinter. Der macht bei mir die Überwachung, Exkaiser- Inkasso Überwachung, der macht Mahnwesen und der macht allen Schnick den sie da brauchen. #00:10:23-5#

<Interviewer> Trennen Sie jetzt selbst oder trennen Ihre Mitarbeiter zwischen privaten und geschäftlichen Kontakten? #00:10:32-0#

<Befragter> Ja. #00:10:34-1#

<Interviewer> Auch im Telefon ? Also sie haben dann zwei Telefone? #00:10:35-3#

<Befragter> Ne das nicht. Wir analysieren den Bestand nach Privat- und Gewerbe//Industriekunden, das tun wir. Wob ei sie sich natürlich nach Kundenverbindung zum Teil, da haben sienatürlich den Geschäftsführer der eigentlich Privatkunde ist, aber über das Unternehmen zum Unternehmenskunden zählt. Da haben Sie immer diese Schnittmengen die etwas eng sind. #00:11:00-9#

<Interviewer> Trennen Sie auch Ihre persönlichen Kontakte, also die, wenn sie jetzt privat jemanden anrufen, in Ihrem Telefon tatsächlich von geschäftlichen? #00:11:09-9#

<Befragter> Nein, das ist bei der Größe des Unternehmens, bei der persönlichen Thematik nicht sinnvoll. #00:11:18-5#

<Interviewer> Benützen Sie auch mobile Informationssysteme sprich iPhone, iPad? #00:11:27-9#

<Befragter> No, please. #00:11:30-0#

<Befragter> Aber, iPhone ja. #00:11:31-2#

<Interviewer> Gibt es da eine Extension für Ihr CRM an der Stelle? #00:11:32-1#

<Befragter> Nein. #00:11:32-7#

<Interviewer> Ok. Sie benutzen da quasi nur Kalender und Adressbuch? #00:11:35-7#

<Befragter> Nein, deutlich mehr: Lufthansa App, Bahn App, bis hin zu Wohlfühl-Apps wie Restaurantfinder, Diktafone die da drauf sind, Leo um in Sprachen klar zu kommen, Zeitungs-Apps wie FAZ oder sonst was, Staumobil, AirBerlin, HRS Hotelbuchung usw. #00:12:13-2#

<Interviewer> Sind die Geräte dann Privateigentum ihrer Mitarbeiter oder gehören die der Agentur? #00:12:20-4#

<Befragter> Die gehören dem Unternehmen #00:12:24-9#

<Interviewer> Gibt es bei Ihnen Geräte, die von Versicherungen bereitgestellt werden? #00:12:28-7#

<Befragter> Nein. #00:12:29-7#

<Interviewer> Jetzt zu Ihren Hauptaktivitäten und was sie dort machen: Es gibt ja im Prinzip dreigroße Kategorien: Pre-Sales, Sales und dann tatsächlich die Nachbearbeitung des Vertrags. Können Sie uns kurz erklären wie sie auf

neue Kunden aufmerksam werden Kriegen sie da Leeds von Versicherungen? #00:13:00-5#

<Befragter> Keine Leeds von Versicherungen. Was wir machen ist wir sind in drei Segmenten spezialisiert, drei bis vier .Für drei Segmente haben wir die eine Gesellschaft, die ... Versicherungsmakler GmbH, die sich um Logistik, regenerative Energien und mittelständische Industrie kümmert, und dann gibt es ein Spezialsegment das heißt ... Fine Art und die kümmern sich ausschließlich um das Thema Kunst und Kunstversicherungen. Der wesentliche Weg geht über das Empfehlungsgeschäft es sei denn man hat bestimmte Ansprachen und Ansprachemöglichkeiten in den jeweiligen Segmenten. #00:13:43-0#

<Interviewer> Ok. Wenn Sie mich jetzt als neuen Kunden gewinnen, dann funktioniert das bei ihnen wie weiter? #00:13:51-9#

<Befragter> Das hängt davon ab, da muss ich Sie erst mal als Kunden begreifen. Ich unterstelle jetzt einmal Sie sind ein Unternehmerkunde und kein Privatkunde. Dann starten wir zunächst einmal mit der Risikoanalyse, d.h. was ist das für eine Art Betrieb, wie tickt der, wie ist der organisiert, was produziert der , wo hat der seine Schwachstellen, wie sieht die feuertechnische Sicherheit aus, wieweit sind Vertragswerke mit Kunden standardisiert - nicht standardisiert, welche Haftungspotentiale tun sich an welchen Ecken und Enden auf, wie ist sein internationale Netzwerk, wie sind seine internationalen Verpflichtungen, gibt es Abhängigkeiten von bestimmten Rohstoffmärkten oder Vorfertigwaren und ich weiß nicht was alles. Wenn wir das alles schön analysiert haben kommt ein Strich darunter und dann gibt es daneben die Bilanz, die was über die Kapitalkraft und die Widerstandsfähigkeit dieses Unternehmens aussagt. Dann fängt man an zu konzipieren, sich Gedanken zu machen, wie klappt denn das eine mit dem anderen am besten zusammen, folgt man in der Finanzierung, denn eine Versicherung ist ja nichts anderes als Ersatzkapital was sie zur Verfügung stellen, und da müssen Sie gucken was ist besser Ersatzkapital zu haben oder kann ich das aus der eigenen Bilanz finanzieren und wieweit gilt der Grundsatz nach den (nuschelt) im Sinne von Ersatzkapital beschaffen. So wenn dann ein Strich darunter ist, gibt es ein Konzept. Das Konzept wird dann dem Kunden vorgestellt und dann kann der Kunde entscheiden was er davon gerne haben möchte und was nicht. Und dann setzen wir das mit den Versicherern um. #00:15:43-8#

<Interviewer> Sie erfassen dann die Daten auf welchem Weg? Welche Tools kommen da bei ihnen zum Einsatz? #00:15:48-9#

<Befragter> In der Regel das gute alte klassische alte Word, das gute klassische Excel und in der Präsentation wird das ganze verpowerpointet. #00:15:58-8#

<Interviewer> Ok. Interagieren Sie da im Laufe der Aktion mit Ihren Mitarbeitern, wie stimmen sie sich dort ab? #00:16:05-7#

<Befragter> Mit den Mitarbeitern ja, das geht mündlich. Also nicht mit Adobe Verteilsystemen oder irgend so was. Dazu ist der Stückzahlumsatz auch nicht so rasant. #00:16:18-0#

<Interviewer> Wie tauschen Sie mit denen Daten aus z.B. verschicken Sie eine Präsentation per Email? #00:16:33-7#

<Befragter> Nein wir haben ein gemeinsames Laufwerk auf dem Server. Da liegen die Daten, wenn es sich nicht um geschützt Daten handelt. Die liegen dann wieder woanders. #00:16:44-8#

<Interviewer> Wo liegen die denn dann? #00:16:44-7#

<Befragter> Die liegen in einem geschützten Laufwerk. Vielmehr sag ich jetzt nicht. #00:16:51-2#

<Interviewer> Sie führen eine zentrale Kundendatenbank, das haben sie schon gesagt. Da sind die Verträge drin, Zusatzinformationen. Wann geben Sie denn tatsächlich die Daten in diese Systeme ein? In ihr CRM z.B., gleich am Anfang wenn sie den Kunden das erste Mal sehen? #00:17:17-9#

<Befragter> Also, das ist eigentlich grundsätzlich gewünscht, dass das so passiert. Weil sie auch dann mit dem Erstgespräch schon die erste Informationsverpflichtung haben dem Kunden gegenüber darzustellen, wir sind ein Versicherungsmakler nach Paragraph hast du nicht gesehen usw. usw. Das müssten sie theoretisch de jurier erst einmal darstellen. Und wenn sie das im System bereits dokumentiert haben, ticken sie da sauber auf. Denn sollten sie jemals eine Rechfertigungs-Arie fahren müssen, also frühzeitig rein mit dem Zeug. #00:17:56-9#

<Interviewer> Zusatzinformationen über die Unternehmen z.B. die über sie eine Versicherung abschließen legen sie dann auch dort ab? #00:18:07-0#

<Befragter> Es liegt alles drin. Sie legen die Versicherungsgesellschaften da ab, sie legen die potentiellen Untervermittler in dem System ab, sie legen Kunde in dem System ab. Und Kunden haben sie im Prinzip immer nach der Möglichkeit Kunde, Interessent, Ex-Interessent anzugeben, so dass sie, sie können auch Versicherungspolicen darin verwalten aus denen sie erkennen können ob die Policen noch existieren, ob sie im Angebotsstadium sind, ob sie abgeschlossen sind, ob sie verfallen sind und sie können eine komplette Schadenthematik darüber fahren. #00:18:51-3#

<Interviewer> Wenn sich Vertragsdaten ändern und Sie die natürlich den Versicherern mitteilen, auf welchem Weg machen Sie das? #00:19:03-3#

<Befragter> Ja, das wird einmal im System ein gepflegt und sofort meckert die Maschine und sagt "Oh, du änderst hier etwas, nenn mir bitte den Grund warm du was änderst", d.h. es baut eine Historie auf und den Versicherern teilt man es entweder per EMail oder per Fax mit. #00:19:19-2#

<Interviewer> Können Sie beim Vertragsabschluss selbst entscheiden welche Daten sie an den Versicherer weitergeben und welche nicht? #00:19:25-2#

<Befragter> Das kommt darauf an. Wir haben Binding Covere im Kunstbereich. Da haben wir Zeichnungsmöglichkeiten etc. und rechnen mit dem Versicherer auf Borderoux Basis ab, da kriegt er die Infos erst im Schadensfall. Und wir haben andere Dinge, d.h. je tiefer der Privatkunde, desto mehr Infos müssen Sie dem Versicherer zur Verfügung stellen. Also sehr individuell, hängt sehr von den Sparten ab. #00:19:59-1#

<Interviewer> Müssen Sie Termine mit Kunden an Versicherer weiterleiten, z.B. im Privatkundengeschäft? #00:20:05-6#

<Befragter> Termine in welchem Sinne, da kriegen sie einen Schlag aufs Ohr, ich bin ein unabhängiger Makler (lacht). Deshalb, sie reden immer von Agentur, Agentur sind 84er abhängig Beschäftigte. Das sollten sie einem Makler nicht zu oft sagen, da wird er grillig. #00:20:32-2#

<Interviewer> Ok (lacht). Welche Herausforderungen gibt es den bei ihnen technischer Natur, wenn Sie Daten weitergeben, funktioniert das automatisch, also per Fax hatten wir vorher gesagt. Auch Vertragsabschlüsse können sie einfach per Fax einstellen? #00:20:48-2#

<Befragter> Also wir hätten theoretisch die Möglichkeit Vertragsabschlüsse per Fax oder per EMail zu übermitteln. Das sind aber die beiden Hauptwege, die wir nutzen. Ansonsten gibt es noch den guten alten Brief, der auch noch zum Einsatz kommt. #00:21:09-1#

<Interviewer> Sie können direkt aus Ihrem CRM Tool quasi ...? #00:21:14-6#

<Befragter> Ich kann mailen, ich kann faxen, ich kann Briefe schreiben. Das wird auch sofort hinter dem Kunden an dem entsprechenden Vorgang gespeichert. #00:21:22-5#

<Interviewer> Gibt es da Probleme z.B. beim Synchronisieren der Kontakte auf Ihr Telefon oder in Ihr Outlook rein an der Stelle? #00:21:34-8#

<Befragter> Da gibt es eine Doppelarbeit. #00:21:37-5#

<Interviewer> Ok, Sie müssen doppelt eintragen? #00:21:40-4#

<Befragter> Ja, weil die beiden Systeme sind unabhängig voneinander. #00:21:43-5#

<Interviewer> Wenn Sie jetzt eine Police berechnen, geht das komplett über Ihr Tool oder machen Sie das zwischendurch mit Excel? #00:21:48-3#

<Befragter> Wenn es sich um normale Themen handelt, rechnet die Maschine bis in die Versicherungssteuer alles selber. Problematisch wird es wenn Sie ausländische Versicherungssteuern haben, weil in Polen gilt etwas anderes als in Frankreich, da gilt etwas anderes als in Holland oder Belgien oder sonst wo, da muss man aufpassen. Da können sie aber manuell eingreifen. #00:22:16-7#

<Interviewer> Sie haben vorhin gesagt, sie tauschen hin und wieder aus z.B. Kundendaten, gibt es dabei Probleme innerhalb Ihres Unternehmens? #00:22:28-4#

<Befragter> Nein. #00:22:30-1#

<Interviewer> Gibt es noch irgendwelche Probleme oder Herausforderungen, die wir bisher noch nicht angesprochen haben, die in Bezug auf Ihre Datenhaltung auftreten? #00:22:52-3#

<Befragter> Was die Datenhaltung angeht haben wir bisher keine Probleme, außer den üblichen Maintenancekleinkram den sie immer wieder mal haben. Aber was, gut, was bestimmte Doppeleinpflegethemen angeht, das ist manchmal ein bisschen lästig. #00:23:08-5#

<Interviewer> Eigentlich haben sie da nur das Problem zwischen Ihrem Outlook und dem CRM-Tool. #00:23:14-2#

<Befragter> Genau. #00:23:16-1#

<Interviewer> Welche Funktionalität würden Sie gerne noch erweitert haben in Ihrer Software? #00:23:21-8#

<Befragter> Also, in dem CRM-Tool ist so viel drin, dass ich es erst mal vollständig verstanden haben will, bevor ich nach mehr schreie. Insbesondere der Rechnungswesen teil ist ordentlich komplex. #00:23:39-7#

<Interviewer> Ok, welche Voraussetzungen müsste für sie ein neues System erfüllen um das zu verwenden? #00:23:49-0#

<Befragter> Gute Frage, es sollte eine etwas einfachere Schnittstelle zu den gängigen Microsoft-Produkten haben, besonders im Mail Verkehr. #00:24:05-3#

<Interviewer> Was ist bei Ihrem Mail Verkehr das aktuelle Problem bei ihnen? #00:24:07-0#

<Befragter> Entweder, wir haben zwei Möglichkeiten. Entweder wir schreiben die Mails aus dem CRM heraus, dann sind sie im CRM dokumentiert aber im normalen Outlook nicht sichtbar, oder wir schreiben sie aus dem Outlook heraus, dann müssen wir sie vom Outlook in das CRM transformieren und manuell zu den einzelnen Vorgängen zuordnen. Das ist ein bisschen aufwändig. #00:24:32-5#

<Interviewer> Kosten und sowas, spielt das für sie eine Rolle bei solchen Tools? #00:24:39-2#

<Befragter> Ja, natürlich spielt es eine gewisse Rolle, aber das ist ja alles sehr im Rahmen. #00:24:44-9#

<Interviewer> Wir kommen recht schnell durch mit dem Interview. #00:24:51-6#

<Befragter> Ja gute Fragen, schnelle Antworten. #00:24:53-7#

(Abschließender Smalltalk)

Interview 3

(Einleitender Smalltalk)

<Interviewer> Genau, wir fangen am besten gleich an. Nennen Sie bitte Ihre Berufsbezeichnung und, mit Ihrer Aufgabe und Tätigkeit. #00:01:18-4#

<Befragter> Versicherungsmakler, Moment, ja doch Berufsbezeichnung ist Versicherungsmakler und ich bin Geschäftsführer meiner GmbH. #00:01:32-3#

<Interviewer> Ok. Und ähm, welche Aufgaben erledigen Sie dort? Zum Beispiel wäre Kundenberatung, Personalführung? #00:01:40-8#

<Befragter> Genau (...) Kundenberatung, Personalführung, administrative Buchhaltung. #00:01:48-0#

<Interviewer> Mhm, ok. An welchen Orten findet denn Ihre Tätigkeit statt? #00:01:52-0#

<Befragter> Mein persönliche oder? #00:01:57-5#

<Interviewer> Erst mal Ihre persönliche, wir kommen später auf Mitarbeiter. #00:02:00-8#

<Befragter> Bundesweit. #00:02:03-1#

<Interviewer> Bundesweit, ok. Sitzen Sie dann im Büro oder gehen Sie zu den Kunden? #00:02:07-5#

<Befragter> Sowohl als auch. #00:02:09-6#

<Interviewer> Sowohl als auch, ok. Wie viele Mitarbeiter hat denn Ihr Unternehmen? Und welche Aufgaben erledigen die Mitarbeiter? #00:02:16-3#

<Befragter> Jetzt muss ich selber überlegen. Eins, zwei, drei, vier, fünf, sechs, sieben, acht, neun, zehn, zehn Mitarbeiter. Zehn Mitarbeiter, alle im Außendienst und eine Angestellte. Und eine Angestellte. #00:02:29-2#

<Interviewer> Die Personen im Außendienst verkaufen eben? #00:02:34-4#

<Befragter> Richtig und sind auch freiberuflich tätig. #00:02:35-9#

<Interviewer> Sind auch freiberuflich tätig. Was macht Ihre Festangestellte, also, im Büro? #00:02:41-1#

<Befragter> Ist meine Assistentin ... #00:02:42-7#

<Interviewer> Das ist Ihre Assistentin. #00:02:43-9#

<Befragter> Genau das gleiche was ich mache. #00:02:45-2#

<Interviewer> Ah ok, gut, ok. Wie messen Sie denn den Erfolg Ihrer Mitarbeiter? (3) Also zum Beispiel anhand der Verträge, des Umsatzes, Kundenzufriedenheit. #00:02:56-8#

<Befragter> (Lacht) Eigentlich am Umsatz. #00:03:07-9#

<Interviewer> Ok, ok. #00:03:13-1#

<Befragter> Wobei jeder Mitarbeiter bei mir entscheiden kann ob er Umsatz schreibt oder nicht. Deswegen also dieses Erfolgsmessen gibt’s eigentlich in meinem Unternehmen gar nicht. Weil der Erfolg ist das was die Leute verdienen. #00:03:23-6#

<Interviewer> Wie schätzen Sie denn die IT-Kenntnisse Ihrer Mitarbeiter ein und Ihre eigenen? #00:03:33-2#

<Befragter> Katastrophal. #00:03:34-0#

<Interviewer> Katastrophal (lächelt). #00:03:35-1#

<Befragter> Katastrophal. #00:03:36-0#

<Interviewer> Ok. Woran macht sich das bemerkbar? #00:03:37-2#

<Befragter> Bei wirklich banalen Sachen vom Einrichten einer E-Mailadresse oder vom Verwenden eines Berechnungstools keine Ahnung haben und weil sie damit nie klarkommen. Und jetzt muss man sagen, jetzt ist der Mitarbeiterschnitt vom Alter her, liegt bei mir bei 28 #00:03:56-5#

<Interviewer> Ok. #00:03:58-6#

<Befragter> Aber eigentlich müssten sie mir was beibringen und nicht umgekehrt. #00:04:00-2#

<Interviewer> Ok, das ist interessant. Welche Daten spielen denn bei Ihnen in Ihrer Tätigkeit eine Rolle? Also und bei denen Ihrer Mitarbeiter? Welche, also zum Beispiel welchen Typ von Daten, Kundendaten, Vertragsdaten? #00:04:15-7#

<Befragter> Alles. #00:04:17-0#

<Interviewer> Alles? #00:04:17-8#

<Befragter> Ja natürlich, weil es kommt natürlich immer auf die Vertragsart drauf an, aber über die Interessenten, damit sie zum Kunden werden können, müssen wir im Endeffekt alles wissen. #00:04:26-1#

<Interviewer> Ok. Welche Daten fallen denn da an, wenn ich jetzt bei Ihnen Kunde werde? Verkaufen Sie Privatversicherungen oder für Firmen? #00:04:35-4#

<Befragter> Alle Geschäfts(...), wir machen alles, wir machen alles. Wir machen vom normalen kleinen Angestellten oder man muss es wirklich so ganz klar sagen, vom normalen Hartz IV Empfänger bis zum Multimilliardär versichern wir alles, ok, und somit fallen natürlich alle Daten an, die man benötigt. Also ich meine im Vorfeld braucht man natürlich Geburtsdatum, Adresse, dann kommt’s auf die Sparte drauf an, im Sachversicherungsbereich natürlich was muss versichert werden und wenn man natürlich (...) hernimmt, dann braucht man natürlich auch sehr intime Daten wie Gesundheit. #00:05:11-3#

<Interviewer> Ok. Dann kommen wir zu Ihren Software-Lösungen. Welche Software-Lösungen setzen Sie denn ein in Ihrer Firma? #00:05:18-6#

<Befragter> Wir haben ein eigenes Kundenverwaltungsprogramm. #00:05:22-2#

<Interviewer> Ok. #00:05:24-1#

<Befragter> Wollen Sie jetzt den genauen Namen wissen oder? #00:05:26-3#

<Interviewer> Ach wenn Sie mir den Namen sagen, wäre das auch interessant. #00:05:27-3#

<Befragter> Ja natürlich, das ist IBM heißt das. #00:05:29-3#

<Interviewer> IBM? #00:05:30-5#

<Befragter> Ja. #00:05:31-5#

<Interviewer> Ok, das ist die IBM die wir alle kennen? #00:05:32-5#

<Befragter> Genau richtig. #00:05:34-6#

<Interviewer> Genau, ok, und da gibt es spezielle (...) Software, von dem. Ok, und benutzen Sie, geben Sie dort von vornherein die Daten an? Wie funktioniert das, wenn ich bei Ihnen jetzt Neukunde wäre oder

Interessent? #00:05:48-6#

<Befragter> Also beim Interessenten geben wir noch nichts in Daten, also geben wir noch nichts in die Datenbank selber ein. #00:05:55-8#

<Interviewer> Wo speichern Sie denn dann da Ihre Daten? #00:05:57-7#

<Befragter> Das wird noch richtig schön altmodisch in Papierform gemacht. #00:06:01-7#

<Interviewer> Noch alles in Papierform. Und das tippen Sie dann, wenn ich zum Kunde werde irgendwann einmal dort ein? #00:06:10-9#

<Befragter> Genau und bzw. wird eingescannt ja. #00:06:12-1#

<Interviewer> Ok. Nutzen Sie noch Software um zum Beispiel irgendwelche Modelle zu berechnen? #00:06:16-2#

<Befragte> Ja, geht ja nicht mehr anders. #Ok# Ich kann ja nur noch per Software rechnen. #00:06:21-7#

<Interviewer> Ok. Was ist das dann? Setzen Sie da nur auf ein Excel oder gibt es da speziellere Lösungen? #00:06:27-7#

<Befragter> Ne, ne, ne, ne, das sind ja die Berechnungsprogramme die man von den Gesellschaften kriegt oder meinetwegen von externen Unternehmen Vergleichsprogramme. #00:06:36-6#

<Interviewer> Ok. Und diese Programme von Banken und von (?Versicherer...?) im Falle, die werden Ihnen bereitgestellt in Form von Web-Applikationen oder in Form von (...)? #00:06:46-1#

<Befragter> Sowohl als auch, sowohl als auch, sowohl als auch. #00:06:50-9#

<Interviewer> Ok. Haben Sie da eine Wahlmöglichkeit, welche dieser Systeme Sie verwenden? #00:06:56-9#

<Befragter> Leider nicht. #00:06:57-8#

<Interviewer> Leider nicht, also das ist komplett vorgegeben. #00:07:00-9#

<Befragter> Richtig. #00:07:02-2#

<Interviewer> Ok. Dann wäre natürlich für uns interessant zu wissen, wenn ich jetzt als Neukunde zu Ihnen komme, welche, also die Daten werden auf Papier aufgenommen, wie stellen Sie dann so eine Berechnung jetzt zum Beispiel wenn Sie, was wäre so was? Ähm, ja, (...) Beispiel vielleicht ist, wenn Mitte 20 und ich denke einmal, dass ich mich irgendwann einmal krankenversichern sollte. Welche Daten müssten Sie denn dort aufnehmen und [(...)]? #00:07:28-4#

<Befragter> [Privat] oder gesetzlich? (lächelt) #00:07:30-9#

<Interviewer> Äh (lacht) ich wohne in der Schweiz, ich bin privatversichert. #00:07:35-3#

<Befragter> Sie wohnen in der Schweiz? #00:07:36-5#

<Interviewer> Ja. #00:07:38-0#

<Befragter> Das ist überhaupt gar kein Problem. Also, in der Schweiz haben wir schon einmal die Grundversicherung, die sogenannte obligatorische #genau#, die braucht jeder und muss auch jeder haben. Und wie Sie ja wissen, was brauche ich dafür als Erstes? Erst mal Ihr Geburtsdatum. Damit wir (...) all das berechnen können. Jetzt kommt es natürlich auf die Zusatzversicherung drauf an. Wie Sie ja wissen in der Schweiz kann man zwar den (?Zahnzusatz?) nehmen, aber die leistet nichts, weil sie nur den Sozialhilfesatz leistet. Kein Zahnarzt in der Schweiz arbeitet für den Sozialhilfesatz. #00:08:04-9#

<Interviewer> Genau das ist ein Problem (...). (beide lachen) #00:08:08-0#

<Befragter> Merkt man, dass ich 18 Monate selber am Zürichsee gewohnt habe. #00:08:12-1#

<Interviewer> Ach Sie (...), ok (beide lachen), ja merkt man (beide lachen). #00:08:14-9#

<Befragter> Also es sind im Endeffekt immer die personenbezogenen und wenn wir in den Zusatzbereich gehen, das wissen Sie ja, ist es in der Schweiz genauso wie in Deutschland, ist Gesundheitsfragen. Und da überlassen wir es auch dem Kunden, wenn es zum Beispiel zu heikle Fragen gibt oder Antworten. Vielleicht für, Sie sind ja Deutscher? #00:08:42-1#

<Interviewer> Ja. #00:08:46-9#

<Befragter> Gut. Also nur so für Sie als Anekdote. 80 Prozent der Schweizer haben Geschlechtskrankheiten. #00:08:48-0#

<Interviewer> Ok ... #00:08:49-3#

<Befragter> (lächelt) Und dann kann’s ja sein, dass einer sagt, nein, will ich meinem Makler nicht sagen und möchte ich lieber anonym per Umschlag machen. Ok, und ...(...) dann kriegen wir diese Daten gar nicht zu Gesicht. #00:09:05-2#

<Interviewer> Achso, die kriegt dann der Versicherungsmakler selbst nicht zu Gesicht? #00:09:07-7#

<Befragter> Nein. #00:09:10-4#

<Interviewer> Irgendwie müssen diese Daten ja dann an die Versicherung kommen? #00:09:14-4#

<Befragter> An den Versicherer ja, das tut man im Endeffekt dem Umschlag dann bei, dem Antrag. #00:09:15-2#

<Interviewer> Ach so ok. Und, diese Berechnung, welche Zusatzversicherung jetzt für mich optimal wäre, wie geben (...)`? #00:09:24-1#

<Befragter> (...) ein Vergleichsprogramm. #00:09:25-2#

<Interviewer> Da gibt es ein Vergleichsprogramm. Und da erfassen Sie dann genau diese Daten drin und bekommen (...)? #00:09:29-3#

<Befragter> Genau, richtig. #00:09:30-5#

<Interviewer> Ok. Wenn Sie die jetzt erfasst haben und für mich ist eine optimale Versicherung draus entstanden, wie komme ich dann zu meinem, ja Vertrag, den ich am Ende unterschreiben muss? #00:09:40-4#

<Befragter> Als Erstes kriegen Sie, also nach deutschem Recht, jetzt gehen wir mal wieder zurück nach Deutschland, kriegen Sie vorab erst mal die Bedingungen, also die Allgemeinbedingungen und die Tarifbedingungen ausgehändigt. So, in der

Regel sollten Sie diese Daten erst mal durchlesen und dann machen wir quasi den nächsten Termin. Weil wenn Sie dann alles durchgelesen haben, haben vielleicht noch Fragen dazu oder auch nicht, erst dann wird der Antrag aufgenommen. #00:10:10-0#

<Interviewer> Erst dann kommt der Antrag in Ihr System ja. Wird diese Offertenerstellung, machen Sie das beim Kunden vor Ort oder? #00:10:17-3#

<Befragter> Also, generell ist so. Datenerfassung ist in der Regel beim Kunden, persönlich lieber ist es mir, wenn er ins Büro kommt. Weil, genau jetzt sind wir beim Thema. Ich sitze bei Ihnen zu Hause und dann sagen, ach Herr (...) wissen Sie, eigentlich hätte ich anstatt dem Einbettzimmer doch lieber das Zweibettzimmer. Ok, ich fahre ins Büro und wir sehen uns wieder #ok#. Also das heißt, man kommt eigentlich dann, man kann nicht spielen mit dem Kunden. Ja, weil der Kunde sagt vielleicht, ja Einbettzimmer zuerst und dann sieht er den Preis und dann sagt er sich, nein ist mir zu teuer, machen wir doch zwei. #00:10:55-4#

<Interviewer> Ok, und´ #00:10:56-3#

<Befragter> Oder eigentlich brauche ich gar kein Zweibettzimmer (...) langt eigentlich auch. #00:11:00-6#

<Interviewer> Ok und der Grund warum Sie immer wieder zurück ins Büro müssen ist, dass Sie dort nur die Tools haben um das auszurechnen? #00:11:06-3#

<Befragter> Richtig genau, ja und um eigentlich zu drucken, das ist eigentlich das Hauptproblem des Drucks. Weil ich bin ja nach deutschem Gesetz verpflichtet, dem Kunden das in Papierform zu geben. #00:11:15-0#

<Interviewer> Ok, so was wie mobile Drucker spielen dann bei Ihnen keine Rolle? #00:11:19-5#

<Befragter> Äh, finde ich umweltverschmutzend und nein. #00:11:25-4#

<Interviewer> Nein. #00:11:27-4#

<Befragter> Nein, das ist, ist nicht mehr zeitgemäß auch´ #00:11:28-7#

<Interviewer> Ok. #00:11:30-7#

<Befragter> Irgendwo. Weil ich finde gerade erst am Bildschirm zeigen und so und wenn dann die Entscheidung getroffen wird, dann kann man immer noch ausdrucken oder kann dann sagen, ok, schicken wir per E-Mail. (...) wieder das Problem, dass ich natürlich mit externen (?Berechnungstools?), die dann irgendwo auf dem Server liegen, kann ich dann wieder keine E-Mails verschicken. #00:11:50-6#

<Interviewer> Ok. Das heißt also, Sie geben diese Daten immer wieder ein, in verschiedenste Tools um das zu berechnen. Gibt es keine Schnittstelle, die das automatisiert? #00:12:00-6#

<Befragter> Nein. Ich kann es mir als PDF abspeichern und dann meinetwegen in ein E-Mail Programm transferieren, das würde noch gehen. Aber stellen Sie sich vor, Sie sind der Kunde oder der Interessent? Da muss man (?erst das machen?), man muss das gewartet, dann ist vielleicht die Übertragungsgeschwindigkeit nicht toll oder sie sitzen da und sagen "Mey, wann haut denn der endlich ab, meine Tagesschau beginnt." #00:12:20-3#

<Interviewer> Ok (lächelt) #00:12:22-3#

<Befragter> (?Deswegen?) sage ich, ist in der Regel der Bürotermin mittlerweile besser geworden, komischerweise meine Kunden haben damit keine Probleme. #00:12:29-1#

<Interviewer> Mhm. #00:12:30-3#

<Befragter> Ja. #00:12:32-6#

<Interviewer> Doch es, ich empfinde es auch immer als angenehm (...) (lächelt) #00:12:34-8#

<Befragter> Ja es geht ja auch um die Intimsphäre. Ich meine ich nehme Sie jetzt mal her, Sie sind ja Student. #Ja# So, wir hatten ja Halloween-Party, jetzt lassen Sie mal die Halloween-Party irgendwo um vier oder fünf Uhr früh enden und die endet nicht auf der Straße sondern bei Ihnen zu Hause. So, jetzt schlafen da noch ein paar Kumpels und es wird halt trotzdem noch gefeiert und um 13.00 Uhr kommt der Makler zu Ihnen nach Hause. Womöglich liegen noch ein paar alkoholisierte Freunde irgendwo in der Ecke. Ich kenn es ja von mir selber, ich weiß selber wie es war. Das wäre mir total unangenehm. #00:13:08-8#

<Interviewer> Mihm. Haben Sie denn bei der Wahl dieser Systeme, die Sie dort zum Vergleich verwenden müssen, eigentlich eine Wahlmöglichkeit? #00:13:19-2#

<Befragter> Sie meinen jetzt, welche Vergleichsprogramme ich verwende? #00:13:24-4#

<Interviewer> Welche Vergleichsprogramme, welche Programme von Versicherern Sie verwenden? #00:13:28-8#

<Befragter> Ja, also gut, die Programme von den Versicherern obliegt natürlich mir, spiele ich sie drauf oder kann ich online berechnen, nehme ich sie überhaupt her. Und was die Vergleichsprogramme betrifft, die wähle ich natürlich selber, weil ich sie auch (...) muss. #00:13:40-8#

<Interviewer> Ok. Und, wenn wir jetzt zum Beispiel für mich, bleiben wir doch mal bei dem Beispiel, die Zusatzversicherungen gefunden haben, die für mich relevant sind dann drucken Sie mir die Offerte aus und ich unterschreibe die, wie gehen diese Daten dann weiter an den Versicherer? #00:13:54-9#

<Befragter> Je nachdem mit was für einen Versicherer wir es zu tun haben. Entweder per E-Mail, also eingescannt und per E-Mail oder per Fax oder ich kann sie sogar online verarbeiten. Kenne ich aber ehrlich gesagt aktuell nur einen Krankenversicherer, der sitzt in der Schweiz und nennt sich (...) (lächelt). #00:14:16-9#

<Interviewer> Ok (lächelt) und das sind die Einzigen? #00:14:20-8#

<Befragter> Ja, also das wo es mir bekannt ist, dass ich da keinen Originalantrag nachschicken muss, gar nichts. War ich selber positiv überrascht. #00:14:24-0#

<Interviewer> Mihm. Und wenn Sie jetzt, wenn Sie jetzt immer, Sie müssen dann die Systeme verwenden, die Vorlagen der Versicherer oder können Sie die direkt aus Ihrer Software heraus`? #00:14:36-8#

<Befragter> Nein, ich muss sie vorher, also die Anträge muss ich von den Versicherern nehmen. Weil es gibt so, in einigen Bereichen gibt’s so (...) (?also im Fachbereich gibt’s überwiegend?), da können wir mit Deckungsgruppen arbeiten. Das kann jeder Makler, jeder Makler selber machen, ja da brauche ich keine Unter´, also Sie sagen meinetwegen, Sie brauchen eine Hausratversicherung. Dann brauche ich von Ihnen keinen Antrag, der unterschrieben wird sondern da arbeite ich ja mit dem Maklerauftrag, den Sie mir gegeben haben. So, das heißt, da schicke ich nur an den Versicherer, bitte Hausrat so und so viel Quadratmeter mit der und der Versicherungssumme, bitte in Deckung nehmen. Als Beispiel. #00:15:10-0#

<Interviewer> Ach so da gehen dann gar nicht so viele Informationen an den Versicherer in dem Moment tatsächlich? Ist das dann weiterhin Ihr Kunde an der Stelle oder geben Sie den quasi an die Versicherung ab und die kann wiederrum den [(...)]? #00:15:22-0#

<Befragter> [(...)] ganz wichtig als Versicherungsmakler (...) oder der Kunde generell ist mein Kunde. Das heißt, ich vertrete auch die Interessen meines Kunden und nicht die der Gesellschaft. Das heißt also, wenn die Gesellschaft böse ist zu meinem Kunden, dann ist er auch quasi böse zu mir und wenn natürlich mein Kunde böse ist, dann bin ich auch böse und das ist dann nicht gut für die Gesellschaft. #00:15:46-0#

<Interviewer> Ok. Das heißt also, Sie übernehmen auch die Kommunikation für den Kunden mit der Gesellschaft am Ende? #00:15:50-3#

<Befragter> Wenn der Kunde es wünscht natürlich. Wenn der Kunde es wünscht. #00:15:52-8#

<Interviewer> Also wenn ich zum Beispiel jetzt Probleme mit meiner Hausratsversicherung hätte, würde ich da im ersten Schritt zu Ihnen kommen? Den Schaden bei Ihnen melden. #00:16:00-4#

<Befragter> Ja genau, genau. #00:16:01-5#

<Interviewer> Ok. Da sind Sie dann mein Ansprechpartner und die Versicherung weiß gar nicht, wer ich tatsächlich bin? #00:16:05-9#

<Befragter> Wenn Sie es so nehmen, ja. Außer Ihren Namen und Anschrift hat die Versicherung eigentlich von Ihnen gar nichts, ja. #00:16:11-8#

<Interviewer> Ok. Und, bei zum Beispiel Krankenversicherungen, da gehen dann erheblich mehr Daten (...)? #00:16:17-4#

<Befragter> Ja, das ist ja klar. Also da lege ich auch dem Kunden immer nahe, wenn er irgendwelche Rechnungen einzureichen hat, also immer direkt an die Gesellschaft. A - ist der Weg, ist der Postweg schneller, weil im Endeffekt spart er sich ja dadurch zwei bis drei Tage Zeit und B - sage ich einfach, die Krankheiten von ihm gehen mich nichts an. #00:16:38-3#

<Interviewer> Ok, also diese Daten können Sie gar nicht verwalten an der Stelle. #00:16:41-5#

<Befragter> Ich möchte sie gar nicht haben. Das ist einfach, weil es gibt einfach so Sachen, die (?könnenmir ... peinlich sein?). #00:16:49-4#

<Interviewer> Ja, ok, und die möchte man natürlich nicht unbedingt´? #00:16:52-2#

<Befragter> Ne, ne, ne. Deswegen sage immer direkt, dann gibt’s auch schneller Geld. #00:16:55-8#

<Interviewer> Ok, klar (lächelt). #00:16:57-4#

<Befragter> Ich meine wenn der Kunde sagt ne, ich möchte es trotzdem, weil da weiß ich und das ist mir so lieber, darf er natürlich, so. #00:17:04-6#

<Interviewer> Ok. Und wie verwalten Sie dann die ganze Kundenkommunikation an der Stelle? Machen Sie das auch alles über Ihr IBM-System oder? #00:17:12-6#

<Befragter> Genau richtig. Nicht IBM, IWM. #00:17:15-8#

<Interviewer> IWM haben Sie gesagt? Oje, ich habe IBM die ganze Zeit verstanden, ich habe mich gewundert. #00:17:18-2#

<Befragter> Nein, nein. Ja, ne, ne, nicht IBM, IWM. (...) die Makler-Software schlechthin. Ok, kennt man auch (lächelt). #00:17:28-3#

<Interviewer> Ja wir sind gerade noch ganz am Anfang dabei uns anzuschauen, wie Sie arbeiten, deswegen können wir das alles (...). Ja, wenn Sie jetzt diese ganze Kommunikation verwalten

darüber, können Sie da direkt herausschicken die ganzen Informationen. #00:17:43-9#

<Befragter> Alles. #00:17:45-4#

<Interviewer> Nutzen Sie denn auch so was wie ein Outlook an der Stelle oder (...)? #00:17:48-2#

<Befragter> Also quasi mit, machen wir ein Beispiel. Sie sind jetzt Kunde, sind angelegt und jetzt machen wir mal (?was Banales?) und Sie ziehen um ja. Muss man ja dem Versicherer melden, dass Sie umgezogen sind. Das heißt also, ich gebe die Adresse neu ein dort und dann gibt mir automatisch das Programm die ganzen Vorlagen und da kann ich dann entscheiden per E-Mail, per Fax oder per Post, je nachdem und dann macht das das Programm. #00:18:14-6#

<Interviewer> Ok und dann wird das ausgedruckt oder? #00:18:17-0#

<Befragter> (...) per E-Mail gleich verschickt, ja. #00:18:18-6#

<Interviewer> Ok. Haben Sie dann, benutzen Sie dann auch so was wie Outlook tatsächlich, an der Stelle? Um zum Beispiel Kontakte, Termine zu verwalten? #00:18:25-9#

<Befragter> Outlook nehmen doch Schweizer die gehackt werden wollen oder? (lacht) #00:18:29-4#

<Interviewer> Ja ... #00:18:31-5#

<Befragter> Man nimmt doch Thunderbird oder Firefox, man nimmt doch keine Microsoft-Produkte (lächelt). #00:18:38-2#

<Interviewer> Ok (lächelt). Ja, das ist interessant (lächelt), alle (...) Gesprächspartner kennen eben genau diese Welt um Dinge zu, um E-Mail und Kommunikation zu machen. Was nutzen Sie denn so um zum Beispiel den Vergleich zwischen verschiedenen Versicherungen zu machen? Geht das dann auch mal zwischendurch in das Excel? #00:19:01-0#

<Befragter> Überhaupt nicht, überhaupt nicht. Also Vergleichsprogramm ist ja ein eigenes Berechnungstool, von den (?ehemaligen zum Beispiel Software ist oder der klassische für Kranken- und Lebensversicherung EU-Bereich?). Und im Fachbereich ist unterschiedlich. Die einen nehmen Innosystems, die anderen nehmen Mr. Money, ja. #00:19:19-8#

<Interviewer> Es gibt, diese Tools können dann all das was Sie brauchen und Sie müssen da gar nicht auf wie manchmal einen Workaround zugreifen, irgendwas anderes machen, irgendwie sich noch mal Daten selbst irgendwohin speichern? #00:19:33-4#

<Befragter> Ne, das mache ich aus dem Programm raus dann. #00:19:36-7#

<Interviewer> Ok, dann ist das alles so weit abgedeckt. Ok, wenn ich jetzt bei Ihnen einen, sagen wir einmal eine Hausratsversicherung abgeschlossen habe, dann werden diese Verträge auch bei Ihnen hinterlegt. Ist es dann so, dass Sie da immer wieder auf mich zukommen und Termine mit mir machen, um das Ganze dann weiter zu besprechen oder mir weitere Dinge zu verkaufen? #00:20:01-4#

<Befragter> Da kann ich wirklich nur eines und da muss ich leider wirklich mit einer Gegenfrage antworten. Was möchten Sie? #00:20:03-5#

<Interviewer> Was ich möchte? Ich möchte wissen, wie Sie mit Ihrer Software umgehen am Ende. #00:20:07-4#

<Befragter> Nein, nein, verstehen Sie das (...) Thema ist, das war jetzt (...) (?Sie als Kunde gefragt?). Was möchten Sie? Möchten Sie eine Kopie vom Versicherungsschein, möchten Sie das Original vom Versicherungsschein? Ich sag’s mal so rum, ein bisschen lustig ausgedrückt, lass mich bloß mit den scheiß Versicherungen in Ruhe, kümmer dich darum. Wenn ich was brauche, ruf ich dich an. Wie gesagt, das kommt immer auf den Kunden drauf an. Es gibt wirklich Leute die sagen, behalte alles bei dir, wenn ich was brauche rufe ich dich an. Dann gibt’s andere Leute die sagen, nein, nein, nein, nein, ich will da schon meinen Ordner haben, ich will das in Papierform haben, bitte per Post schicken, gar nichts per E-Mail oder so. Wie gesagt, immer das, was der Kunde will #00:20:48-6#

<Interviewer> Ok. Also gibt es dann auch noch irgendwie so etwas wie (...)Geschäfte die man hinten drauf machen kann, also zum Beispiel zu einer Hausrat passt sehr gut eine Lebensversicherung. Oder solche Geschichten, dass Sie dort noch mal über Ihre Bestandskunden drüber gehen und nachschauen ok, welches Produkt könnten noch für diese Person interessant sein? #00:21:11-5#

<Befragter> Das haben wir eigentlich mit dem Erstgespräch, haben wir (...) Bedarfsanalyse alles schon gemacht. #00:21:14-4#

<Interviewer> Ok. #00:21:15-2#

<Befragter> Also so nur Hausrat und den Rest habe ich woanders, gibt es bei uns im Hause nicht. #00:21:21-1#

<Interviewer> Ok, also da sind dann immer gleich alle Daten in Ihrer zentralen Datenbank gespeichert? #00:21:26-7#

<Befragter> Richtig, genau, ja. #00:21:27-9#

<Interviewer> Und von dort aus (...)´ #00:21:29-1#

<Befragter> Die Verträge sind natürlich auch alle dann bei uns. #00:21:32-6#

<Interviewer> Sind dann auch alle dort gespeichert. Ok. Wenn Sie jetzt zum Beispiel, gibt es den Fall, dass Sie an einen Ihrer Mitarbeiter Daten weitergeben? Zum Beispiel, weil Sie nicht der Fachmann sind für ein spezielles Gebiet an Versicherungen? #00:21:50-6#

<Befragter> Mhm, falsche Frage (lacht). #00:21:54-6#

<Interviewer> Falsche Frage (lächelt). #00:21:55-9#

<Befragter> Falsche Frage (lacht). Ich, nein, das gibt’s bei mir nicht. #00:22:04-3#

<Interviewer> Das gibt’s bei Ihnen nicht. #00:22:05-9#

<Befragter> Das hört sich zwar komisch an, aber ich bin echt in allen Sparten fit. Wenn dann gibt man es vielleicht an die Gesellschaft weiter. #00:22:13-8#

<Interviewer> Ok. Also irgendwie so Austausch unter den verschiedenen Vetriebsmitarbeitern gibt es dann nicht an der Stelle? #00:22:20-6#

<Befragter> Es gibt nur den Austausch wenn er einen Kunden hat, dass er dann online auf einen Kunden zugreifen kann bei uns. Das kann er schon weil es ist ja sein Kunde, aber so ... wenn dann kommt es nur im Firmengeschäft vor. Dass Man dann bei den Gesellschaften nachfragt. Weil das kann man ja nicht selbst berechnen, das macht man dann wie eine Ausschreibung, so müssen sie das sehen. Und das geht natürlich ganz konservativ über E-Mail. #00:22:45-9#

<Interviewer> Ok dann werden da alle Daten per Email weitergeleitet. Gibt es da irgendwelche Rahmenbedingungen die Sie einhalten müssen an ihrer IT? Damit z.B. verschiedene Daten nicht wegkommen, oder dass der Versicherer sagt Sie müssen Software XY nutzen, damit wir überhaupt mit ihnen reden. #00:23:07-6#

<Befragter> Nein das gibt es nicht, das kann sich der Versicherer auch nicht erlauben weil sonst sonst fällt er ganz schnell aus dem Raster und dann macht er überhaupt kein Geschäft mehr und fällt weg. Zum Beispiel eine Allianz, die sagt Anfragen können nur mit dem Formular der Allianz gemacht werden ja.... dann soll mal die Allianz schon auf die Formulare warten... dann macht kein Makler mehr Geschäft mit denen. #00:23:36-2#

<Interviewer> Und Ihre Freiberufler. Die die geben die Daten in ihr zentrales CRM ein. #00:23:47-4#

<Befragter> Nein das machen wir zentral. #00:23:49-1#

<Interviewer> Wie kommen dann diese Daten zu ihnen? #00:23:53-0#

<Befragter> Per E-Mail. Und wir speichern die dann ab. Bei Außendienstler sollte einen Außendienst das hat er schon Namen. Weil wenn er das alles noch eintippen müsste, dann würde er zu viel Zeit im Büro verbringen und kein Geld mehr verdienen. #00:24:12-6#

<Interviewer> Und ihr speichert dann seine Daten einfach ... #00:24:17-5#

<Befragter> Er braucht sie nicht zu speichern. Er bekommt sie von uns geliefert. Und wir stellen sie online. Er kann dann jederzeit zugreifen seine Kunden. #00:24:25-2#

<Interviewer> Ach so, der kann dann da online drüber drauf zugreifen auf seine Kunden. Wenn sie jetzt einen Termin z.B. mit mir ausmachen. Wie legen sie das ab, wiespeichern Sie das ab? #00:24:34-1#

<Befragter> Das werden Sie nie glauben. In einem Papierkalender. Das Ding hat mit 1200 DM gekostet. Ich werde mich hüten den abzulegen (Smalltalk). Der Termin selber beim Kunden wird dann natürlich doch noch im CRM erfasst. Weil wir können auch mit unseren Programmen auch eine sog. Rentabilitätsrechnung machen mit dem Kunden. #00:25:29-7#

<Interviewer> Ok. Was fließt dann da ein? #00:25:32-2#

<Befragter> Stundenlohn. Ich mach jetzt mal Stundensatz. Jetzt nehmen wir mal einen normalen Stundensatz von 30 Euro. Sagen wir mal eine Stunde waren wir ja beim Kunden. Was waren die Erlöse. Wenn man zu viel Kaffee trinkt. dann verdient man vielleicht im Jahr dann an einem Kunden nur 30€. Dann merkt man irgendwann das so ein Kunde mit zu viel Kaffeetrinken unrentabel wird. #00:26:10-5#

<Interviewer> Ok dann ist der Fall der, dass sie alle Versicherungen mit allen Eckdaten in ihr System vorher ein gepflegt haben? #00:26:19-7#

<Befragter> Natürlich. #00:26:20-5#

<Interviewer> Oder, und da kommen sie mit hin, weil es gibt extreme viele Versicherer an der Stelle. #00:26:25-6#

<Befragter> Ja wir arbeiten alleine mit aktuelle 286 zusammen, morgen kommt 287 dazu. #00:26:34-4#

<Interviewer> Von denen haben sie den kompletten Produktkatalog bei sich abgebildet. #00:26:38-9#

<Befragter> Genau. #00:26:40-2#

<Interviewer> Machen sie das selbst ? #00:26:44-7#

<Befragter> Das war eine Schweinearbeit die ganzen Produkte einzugeben. Ja, das habe ich alles selbst gemacht. #00:26:49-3#

<Interviewer> Ok, meine Güte, das ist eine ganze Menge stelle ich mir vor. #00:26:53-8#

<Befragter> Ja, aber es auch nicht schwieriger oder mehr zeitaufwendiger als ein neues Programm zu entwickeln, von daher ist es ok. Wenn man es kann und wenn es bedienerfreundlich ist und bisschen einfach (.) mitdenkt, und das ist ja das Hauptproblem der ganzen Versicherungsaußendienst, unabhängig ob Ausschließlichkeit oder Makler, die können nicht mehr zeitgemäß arbeiten. #00:27:21-6#

<Interviewer> Woran liegt das? #00:27:22-0#

<Befragter> Weil sie den Anschluss verpasst haben. Die Technik ist zu fortgeschritten und ich bin eben ein alter IT-Mensch, ich habe ja selber eine IT Firma auch mal gehabt, und ich will halt immer das neueste vom neuesten haben. #00:27:37-0#

<Interviewer> Sie wollen immer das neueste vom neusten haben, Wirkst sich das dann aus, dass Sie immer wieder auf neue Software umsteigen? #00:27:42-5#

<Befragter> Muss man gar nicht, muss man gar nicht. Ich bin dieses Jahr nach 6 Jahren auf eine neue Software umgestiegen. Weil einfach die alte keine Update mehr geliefert hat und nicht mehr zeitgemäß war. #00:28:01-3#

<Interviewer> Was war daran nicht mehr zeitgemäß? #00:28:03-1#

<Interviewer> Access-Datenbank. Mehr sagt ich nicht... #00:28:03-9#

<Interviewer> Ja das ist ein Problem. #00:28:07-2#

<Befragter> Weil wenn ich 5000 Kunden hochladen muss, jedes Mal , das ist einfach nicht mehr zeitgemäß. Es war keinen Online Zugriff möglich, gar nichts, ja. #00:28:23-9#

<Interviewer> Und ihre aktuelle Lösung läuft die dann bei ihnen lokal oder ist das eine Cloud Applikation? #00:28:28-5#

<Befragter> Ich würde nie sowas ins Cloud stellen. Ich bin mein eigener Server. #00:28:33-5#

<Interviewer> Warum nicht ? #00:28:35-5#

<Befragter> Hackerangriff. #00:28:41-2#

<Interviewer> Sind sie da besser geschützt? Also wenn sie das bei sich selbst in den Keller stellen ? #00:28:45-0#

<Befragter> Sagen wir es so rum, wenn ich mal den gängigen 1&1 hernehme, wo die meisten ihre Clouds haben, mein Partner braucht ungefähr 8,5 Minuten um hinein zu kommen und auf unserem Rechner brauchen sie ungefähr zwei Stunden. #00:29:03-2#

<Interviewer> Um reinzukommen? #00:29:05-6#

<Befragter> Ja. naja gut, es gibt kein sicheres System. #00:29:07-5#

<Interviewer> Ja klar. #00:29:08-7#

<Befragter> NSA braucht man eine Stunde um draufzukommen, damit sie einen vergleichbaren Anhaltspunkt haben. #00:29:16-8#

<Interviewer> Dann wäre noch die Frage, sie haben jetzt diese kompletten Daten da drin, nutzen denn Sie noch irgendwelche anderen Endgeräte, außer Laptop und Computer? #00:29:29-9#

<Befragter> Ja iPad, iPhone. #00:29:35-3#

<Interviewer> Und da können Sie dann komplett drauf zugreifen. Gibt es da Applikationen dafür oder? #00:29:41-7#

<Befragter> Nein da gibt’s keine, wir brauchen ja keine großen Datenmengen. Das ist ja das schicke, sie können über das iPhone... gut das ist zu klein zum Lesen, also sagen wir mal iPad sollte es schon sein oder ein anderes Tablet wie ich immer so schön sage. Damit sie überhaupt was lesen können #00:30:05-8#

.

<Interviewer> Und was sehen Sie sich dort für Daten an? Greifen sie dort nur auf IWM ... zu? #00:30:11-2#

<Befragter> Ja alles andere, dann sind wir wieder im Laptopbereich. Wenn Sie irgendwelche Berechnungsprogramme brauchen, dann brauchen sie einen Laptop. Das geht nicht über das normale Tablet. Da sind die noch nicht leistungsstark genug. Ich habe es noch gar nicht versucht, wenn ich ehrlich bin. #00:30:33-2#

<Interviewer> Sie haben es noch gar nicht ausprobiert? #00:30:34-6#

<Befragter> Nein, ja gut weil man es eigentlich nicht braucht weil, selbst wenn sie jetzt als mein Kunde, sie können mich gar nicht auf meinem Handy erreichen, weil ich gebe meine Handynummer schon einmal gar nicht weiter. Weil das Thema ist, wenn sie mich auf dem Handy anrufen wo bin ich dann? Irgendwo unterwegs. Wie soll ich dann ihnen weiterhelfen? Schöne Anekdote dazu hatte ich, ich fahre gerade gemütlich in Ostdeutschland, auf einer schönen neuen Autobahn, gemütlich mit 280 vor mich hin, dann klingelt das Handy. Also damals, war das noch ein Altkunde von mir, der hatte noch meine Handynummer. "Ja, hallo Herr (...) ich habe da mal eine Frage zu meiner Haftpflichtversicherung. Und da habe ich gesagt warten sie mal ich fahre kurz mit meiner Sattelzugmaschine auf den nächsten Parkplatz gehe hinten rum und hole mal ihre Akte aus dem Schrank. Dann meinte er so "Wie, LKW, Akte im Schrank?". Da sage ich "Ja, jeder hat doch die Kundenakten seiner Kunden dabei, oder?", "Ja Herr Veith, Ok ich habe es verstanden. Ich habe sie ja auch vorher im Büro nicht erreicht, hätte ich mir ja denken können." (lacht) Und das ist nämlich das Thema. Ich kann ihnen ja letztendlich eh nicht helfen. Klar könnte ich dann online gehen und könnte dann nachgucken, aber was tun wir auf einem Autoparkplatz. Finden wir wirklich eine Lösung. #00:32:09-9#

<Interviewer> Wahrscheinlich nicht wirklich #00:32:09-9#

<Befragter> Nicht wirklich! Eben. Nicht wirklich. Weil ich bin geistig noch irgendwo auf der Autobahn weil ich zu meinem Ziel möchte, und sie sind eigentlich geistig so "äh, könnten sie mir jetzt ein Fax schicken" oder eine E-Mail. Und wer wird dann unzufrieden, der Kunde! #00:32:24-1#

 <Interviewer> Das ist natürlich ein Problem an der Stelle. #00:32:33-6#

<Befragter> Also macht man lieber, man ruft ihn zurück und ist dann vorbereitet, als dass man zwischen Tür und Angel irgendwo was macht. Und hat sich auch bewahrheitet, unsere Kunden sind zufrieden. #00:32:45-0#

<Interviewer> Ist das jetzt ihr Gefühl oder messen sie das tatsächlich? #00:32:49-6#

<Befragter> Das kann man ja messen. Wie viele Kunden verlassen einen oder kündigen ihre Verträge oder gehen weg und wenn man einfach sieht, dass die Stornoquote irgendwo bei null liegt. Die höchste Fluktuation hatten wir letztes Jahr weil fünf Kunden gestorben sind. #00:33:10-1#

(Smalltalk über Krebs und Motorradunfälle)

<Befragter> Aber, man merkt schon wenn ein Außendienstler keine Lust mehr hat seine Kunden zu betreuen. Das macht sich ganz schnell bemerkbar. #00:33:57-3#

<Interviewer> Ok. Wie funktioniert dann der Wechsel wenn es einen neuen Außendienstler gibt oder wenn einer sie verlässt? #00:34:10-0#

<Befragter> Der nimmt ja seine Kunden mit, in der Regel. Wenn er mich verlässt dann nimmt er ja seine Kunde mit weil er meint er kann es alleine besser, dann soll er das auch tun. #00:34:21-4#

<Interviewer> Sie haben keinen Zugriff auf die Kunden? #00:34:26-8#

<Befragter> Will ich gar nicht, sind doch seine Kunden. Das ist zu personenbezogen das Geschäft. Und wenn Kunden wirklich unzufrieden mit dem Außendienstler, dann bleibt sie ja eh bei uns. Denn der Außendienstler muss ja nachweißen, dass er einen Maklerauftrag hat von dem Kunden für sicher selber. #00:34:42-9#

<Interviewer> Diese Nachweiße speichern sie die dann auch in diesem zentralen System? #00:34:47-7#

<Befragter> Muss ich das? Dokumentationspflicht nennt sich das in Deutschland. #00:34:53-6#

<Interviewer> Ist es dann so, dass der Kunden den Vertrag abschließt mit ihrer Gesellschaft oder mit dem freiberuflichen Makler? #00:35:04-9#

<Befragter> Schon mit dem Freiberufler. #00:35:09-5#

<Interviewer> Die Geräte die dann in ihrem Unternehmen eingesetzt sind, z.B., von ihren Vertriebler, sind das dann deren eigenen Geräte oder müssen sie die zur Verfügung stellen? #00:35:23-5#

<Befragter> Nein, nein, das sind die eigenen. Sonst wären die ja scheinselbstständig, das wäre ja noch schlimmer. #00:35:31-4#

(Smalltalk über Studium)

<Interviewer> Ihre Makler, sie haben vorhin gesagt, die haben keinen Zugriff, also die geben nichts an aber die haben Zugriff auf diese Daten? #00:37:02-8#

<Befragter> Genau. #00:37:04-5#

<Interviewer> Wie funktioniert das? Also die können die nicht ändern ? Sie haben da ein Sharing Modell dahinter? #00:37:10-2#

<Befragter> Nein, nein. Die können ändern wenn sie wollen. #00:37:09-7#

<Interviewer> Ok. Aber machen sie tatsächlich nicht. #00:37:14-2#

<Befragter> Nein, Außendienstler. #00:37:16-4#

<Interviewer> Wenn sie jetzt über verschiedene Länder arbeiten, gibt es dann Makler denen nur bestimmte Daten zugänglich, also nur die eigenen oder ist da immer Zugriff auf die kompletten Kundendaten da.? #00:37:29-8#

<Befragter> Nein, nein. Der kann ja nur auf seine eigenen. Datenschutz! #00:37:29-8#

<Interviewer> Ok, da gilt dann wieder Datenschutz an der Stelle. #00:37:35-9#

<Befragter> Ja ja, ist ein sehr heikles Thema immer. #00:37:40-4#

<Interviewer> Was ist da das Problem für sie gerade? #00:37:41-5#

<Befragter> Das Problem ist: A es änder sich ständig was und was lasse ich den Kunden unterschreiben wenn sich morgen wieder was ändert. Im Endeffekt müsste man dann jeden Kunden wieder anschreiben und sagen unterschreibe mal, damit wir das und das mit deinen Daten machen dürfen. Ich weiß nicht warum Deutschland da so rumzickt weil auf der anderen Seite gehen die Leute in Facebook und veröffentlichen eigentlich alles. #00:38:12-2#

<Interviewer> Ja das ist durchaus seltsam hier. Wie kommen sie denn jetzt z.B. an neue Kunden? Wie würden sie mich als Kunde gewinnen, ist das ein Weiterempfehlungeschäft? #00:38:26-0#

<Befragter> Nur, also bei uns eigentlich nur. Also Werbung machen wir nur dann wenn es um Gefälligkeiten geht. Weil der eine irgendwas sponsert, komm mach das in meiner Zeitung. Wir brauchen keine Werbung. #00:38:48-1#

<Interviewer> Wie kommt man dann an Kunden? #00:38:49-2#

<Befragter> Empfehlung. #00:38:51-2#

<Interviewer> Wenn ich jetzt bei ihnen empfohlen werde, dieses initiale Speichern des Datensatzes, dass es mich gibt oder dass sie mit mir einen Termin machen müssen. Wie findet das bei ihnen denn statt? Sie haben vorhin erzählt auf Papier machen sie das #00:39:11-9#

<Befragter> Na gut. Sie rufen an, meinetwegen auf Empfehlung vom Hans Meyer, so, das heißt sie haben irgendwo einen Bedarf, so. Und dann machen wir unseren ersten Termin, lernen uns erst einmal kennen, ob wir uns auch wirklich leiden können, ob wir passen. Weil es kann ja sein, das sie sagen, ne, der X so ein komischer Typ, mit dem kann ich nicht, weil was sollen wir dann so etwas hochsensibles wie Versicherung zusammen machen. Ja, viele Kollegen würden es trotzdem machen, aber wenn die Chemie nicht stimmt ist der Ärger vorprogrammiert. #00:39:56-7#

<Interviewer> Sie lehnen auch ab? #00:39:59-6#

<Befragter> Ich lehne auch Kunden ab, ja. Das interessant ist, das Umfeld vom Kunden ist ja eigentlich gleichtickend, weil sonst wäre er ja nicht Kunde bei uns. Also sind seine Freunde oder Bekannten oder Empfehlungen sind meistens gleichtickend, das ist ja das spannende daran. #00:40:08-8#

<Befragter> Dann geht es wieder von vorne los: Daten aufnehmen, Bedarf analysieren, Auswertung und dann entscheidet sich der Interessent ob ja oder nein. #00:40:30-4#

<Interviewer> Ja jetzt ist natürlich noch interessant, sie haben sich jetzt selbst ein System zusammengebaut quasi, bzw. so gecustomized, gebe es da noch Sachen die sie daran verbessern würden oder was besonders gut ist an ihrer Lösung? #00:40:46-1#

<Befragter> Also an der aktuellen Lösung gibt es nichts zu verbessern. Da sitzen wirklich Profis dran, da sitzen Leute dran die haben sich Gedanken gemacht und man merkt halt 15 Jahre Erfahrung. Und zwar muss man wirklich sagen Softwareentwicklungserfahrung und Programmiererfahrung. Für den einen oder anderen Makler wird’s auch zu kompliziert sein zu bedienen weil es sehr vielfältig ist das Programm. Ich behaupte mal sowieso, dass ich von dem Programm vielleicht höchsten 20-30% nutze von dem was es tatsächlich kann. #00:41:21-4#

<Interviewer> Schulen Sie dann da ihre Mitarbeiter selbst drin? Oder ist es so dass man sagen kann, jeder Finanzmakler kann das bereits? #00:41:27-0#

<Befragter> Die Grunddaten, das was man findet, was man braucht, was man sucht, das ist selbsterklärend. #00:41:42-6#

<Interviewer> Was sind dann die Probleme, die Schwierigkeiten die sie haben? Oder Dinge die sie nicht kennen ? #00:41:49-0#

<Befragter> Ja das sind dann so die Instrumente, das geht wahrscheinlich in den Controlling Bereich rein, das geht ins Bestellsystem rein. Also sie können darüber auch Waren bestellen. #00:42:08-6#

<Interviewer> Was für Waren wären das denn in ihrem Fall? #00:42:19-0#

<Befragter> Druckpapier, Kopierpapier, Bleistifte. #00:42:28-8#

<Interviewer> Das können sie alles über dieses Tool abwickeln? #00:42:29-6#

<Befragter> Das könnte ich, aber da ist ja alleine das Eingeben und das ganze Bearbeiten aufwendiger als wenn ich kurz anrufe und sage "Schicken sie mir mal 1000 Päckchen Kopierpapier". #00:42:42-0#

(Smalltalk über die Beschaffung von Büroartikel)

<Interviewer> Also sie würden schon sagen, dass das Programm dann schon fast zu viel Funktionalität hat? #00:43:03-3#

<Befragter> Nein, das Programm ist halt auch ausgelegt, Notfalls für einen Betrieb mit 2000 oder 3000 Angestellten. Das ist halt x-beliebig erweiterbar. Das ist natürlich schon klasse. Oder die Datev Schnittstelle die brauche ich gar nicht. Warum sollte ich dem Steuerberater sinnlose Daten mailen, die dann noch erklärungsbedürftig sind? #00:43:24-2#

<Interviewer> Genau. Ok, aber wenn sie dann mal tatsächlich etwas machen wie Bilanzen erstellen? Machen Sie das auch über dieses Tool oder verwenden sie dann noch etwas anderes? #00:43:37-9#

<Befragter> Nein. Man könnte das irgendwie machen, anscheinend. Aber da sagst selbst der Hersteller von dem Programms, dass für unter 1000 Angestellten uninteressant. Also sie könnten auch die Lohnbuchhaltung darüber machen, ist aber wie gesagt unter 1000 Angestellten uninteressant. Ist ja schick wenn man es nutzen könnte, wenn man so viele hätte. #00:44:03-9#

<Interviewer> Was benutzen sie dann stattdessen? #00:44:06-6#

<Befragter> Inwiefern? #00:44:09-0#

<Interviewer> Z.B. um zu Bilanzieren, z.B. sie machen ja auch Lohnbuchhaltung, sie haben ja eine Mitarbeitern. #00:44:14-4#

 <Befragter> Nein, mache ich nicht, das macht mein Steuerberater. #00:44:21-6#

<Interviewer> Macht komplett der Steuerberater ? #00:44:16-4#

<Befragter> Jeder soll das tun was er am besten kann. Ich bin Versicherungsmakler und kein Buchhalter. #00:44:27-6#

<Interviewer> Gibt es denn sonst noch Gründe die Software zu wechseln, außer dass sie es vielleicht ein bisschen alt finden weil sie nicht online darauf zugreifen können? #00:44:51-8#

<Befragter> Ja das Abrechnungssystem ist einfacher (...) das Programm selber von der Bedienerstruktur ist einfacher. ich kann mehr Daten erfassen, es sind auch viele Datenfelder vorgegeben, die bei dem anderen Programm einfach gefehlt haben. Ich sage jetzt mal begleitendes Fahren, aktuelles Thema, neuer Tarif gibt es seit letztem Jahr. Im alten Programm konnte ich es nicht erfassen. Ich konnte im alten Programm nicht einmal erfassen wer das Auto fährt: Frau, Frau und Partner, alle. Das ist halt alles in dem neuen Programm vorgegeben. #00:45:43-9#

<Interviewer> Haben sie Probleme dadurch, dass sie so viele Felder ausfüllen müssen ? Dass sie immer auf dem aktuellen Stand bleiben oder führt das dazu dass eben extrem viel manueller Aufwand betrieben werden muss um das einzutippen? #00:45:56-5#

<Befragter> Überhaupt nicht. Weil dadurch dass ich im Endeffekt, ich sage jetzt einmal von A wie Name (lacht). Im Endeffekt da ich ja strukturiert in dem Programm vor mir d.h. ich fang vom Adressfeld an über seine Bankverbindung, über generell seine Kontaktdaten, und gehe dann weiter über seine Bankdaten, also seine Grunddaten, also ich kann gar nicht anders als erst mal Grund- und dann erst in die Verträge rein. Und dann arbeitet man einfach Stück für Stück durch, das ist ja eben das tolle daran. Dadurch können sie gar nix vergessen. Wenn ich natürlich vergesse, dann habe ich schlampig gearbeitet. #00:46:50-9#

<Interviewer> Sie haben diese Software vorgeben, gibt es denn irgendwelche Funktionalität die sie nicht machen können, wo sie irgendetwas anderes nutzen mal? Zum Beispiel, sich ein paar Zusatzinformationen machen, dass der Kunde eine Tochter hat die in drei Wochen Geburtstag hat. #00:47:13-1#

<Befragter> Macht alles mein Programm. Wir alles erfasst und der gibt mir auch die Geburtstagslisten. Jedes Mal wenn ich das Programm anmache. Der sagt mir auch die Vertragsabläufe jedes Mal wenn ich das Programm anmache. #00:47:19-1#

<Interviewer> Und dann informieren sie ihre Versicherungsmakler. #00:47:35-3#

<Befragter> Die kriegen das automatisch, das ist ja das Tolle! #00:47:35-9#

<Interviewer> Per E-Mail oder per ? #00:47:39-0#

<Befragter> Ja. Per E-Mail, per SMS wenn sie wollen, je nachdem wie sie es möchten. #00:47:45-7#

<Interviewer> Und das können die dann frei einstellen? #00:47:46-8#

<Befragter> Richtig. #00:47:47-6#

<Interviewer> Welchen Grund gib es um mal so herum zu fragen, als Versicherungsmakler mit ihnen zusammen zu arbeiten, also noch einmal unten an ihre Firma daran zuhängen im Vergleich dazu sich selbst dieses Stück Software zu nehmen? #00:48:02-4#

<Befragter> Die Arbeitszeit #00:48:09-6#

<Interviewer> Die Arbeitszeit die dadurch verloren geht diese Daten einzutragen. #00:48:11-7#

<Befragter> Man muss da einfach so machen. Der normale Versicherungsmakler, ich sage mal, die Einmann-Show. Wenn er die ganzen Offerten macht für seine Interessenten, die ganze Dokumentation, dann noch rausgeht in den Außendienst, der hat gar nicht die Zeit, das Ganze zu erfassen. Die Datenpflege zu betreiben, was das alles ist, dann noch einscannen, ich meine das kostet richtig Zeit alles. Und das ganze Dokumentenmanagement was dahinter steckt. Das schafft einer alleine nicht mehr. Die Papierflut frisst ihn auf. Und das kann er im Endeffekt über uns outsourcen und das kostet ihn noch nicht einmal was. #00:48:59-2#

<Interviewer> Das kostet ihn nicht einmal was? #00:49:08-6#

<Befragter> Nein, er verzichtet nur einen Teil auf seine Provision. D.h. es kostet ihn im Endeffekt nur dann etwas wenn er Geschäft schreibt, weil er nicht mehr die 100% Provision kriegt, sondern nur noch 70%. #00:49:22-3#

<Interviewer> Ok, das ist dann der Teil der bei ihnen quasi landet, als Back Office #00:49:26-1#

<Befragter> Und sie dürfen eins nicht vergessen das Programm wie es dasteht und liegt kostet einmalig in der Anschaffung 15,000€, und monatlich glaube ich 450€. Und das muss ja auch erst einmal verdient werden. Und da sagt jeder normale Makler "Ne, mache ich nicht". #00:49:55-9#

<Interviewer> Und daher kommen dann diese Zusammenschlüsse zustande. #00:49:56-0#

<Befragter> Genau. Und er profitiert natürlich von einigen Sachen mehr. Das heißt natürlich wenn wir auf Grund weil wir alle so viel Geschäft schreiben bei einer Gesellschaft, dann kriegen wir mehr Provision, dann wir das anteilig weitergegeben. Was ja viele andere Maklerpools nicht machen, die behalten das dann einfach. #00:50:20-9#

<Interviewer> Ja, das ist dann durchaus ein Vorteil im Vergleich zu anderen. Wie halten sie denn ihre Mitarbeiter darüber auf dem Laufenden was es für neue Produkte gibt. Also die Vertriebler am Ende. Funktioniert das darüber, dass die sich selbst informieren oder stellen sie da auch noch Informationen bereit ? #00:50:44-1#

<Befragter> Sowohl als auch. Eigeninformation und E-Mail. #00:50:45-7#

<Interviewer> Gibt es noch irgend einen Teil in ihrem System den sie jetzt so nicht beschrieben haben, wenigsten im Ansatz? #00:50:55-7#

<Befragter> Keine Ahnung. Wie sagt es ist so umfangreich, ich weiß dass es darin so Tools gibt wie Vertriebscontrolling. Nur da ich nichts zu kontrollieren habe weil jeder frei ist, wird dieses Tool auch nie genutzt werden. Wahrscheinlich. So etwas würde ich wahrscheinlich nutzen wenn ich angestellte Außendienstler hätte oder so. Aber ansonsten brauchen wir so etwas nicht. Oder eine GDV Schnittstelle, die nutze ich z.B. gar nicht. #00:51:48-8#

<Interviewer> Was ist denn GDV an der Stelle? #00:51:48-8#

<Befragter> Das ist der Gesamtverband der Deutschen Versicherer und wenn ich... Ich könnte z.B. jeden Monat ein Update mit meinen Versicherern machen, dann überspielt er mir die Kundendaten mit Verträgen auf meinen Rechner. #00:52:02-4#

<Interviewer> Ok, und aus welchen Grund nutzen sie das nicht? #00:52:07-7#

<Befragter> Hat keinen Vorteil. Weil ich z.B. nicht sehe ... oder andersherum: Ich habe jetzt z.B. eine Adressänderung von ihnen gestern gemacht, die hat der Versicherer noch nicht verarbeitet und dann spielt er mir ihre alte Adresse wieder ein (...) und dann vielleicht die alte Quadratmeterzahl ihrer Wohnung und ihre alte Telefonnummer, oder wenn er gar keine hat dann löscht er meine Telefonnummer die ich von ihnen habe. #00:52:37-5#

<Interviewer> Wie machen Sie es dann aktuell wenn nur der Versicherer mitgekriegt hat dass sich die Adresse ändert? #00:52:44-3#

<Befragter> Dann informiert mich ja der Versicherer. Das muss er ja, per E-Mail oder per Post. Je nachdem, viele schicken leider noch Post raus und dann ändern wir es halt erst einmal manuell ab. Und so hat man auch die Kontrolle weil der Versicherer schickt eh Dokumente entweder per E-Mail oder per Intranet oder per Postweg, und somit hat man die beste Kontrolle. #00:53:18-2#

<Interviewer> Ja habe ich noch einen Softwareteil bei Ihnen vergessen? Sie haben geredet von einem Intranet von Versicheren? #00:53:30-0#

<Befragter> Das ist im Endeffekt, ja wie sagt man, halt das Intranet wo ich zugreife bei einigen Versicherern. #00:53:40-1#

<Interviewer> Ok, da können sie sich dann die Formulare herunterladen oder die ... ? #00:53:44-9#

<Befragter> Formulare, Kundendaten, Abrechnungen. #00:53:50-4#

<Interviewer> Und dann haben sie ja noch einmal Zugriff auf ihre eigenen Kundendaten? #00:53:51-2#

<Befragter> Richtig, genau. #00:53:55-1#

(Abschließender Smalltalk)

Interview 4

(Einleitender Smalltalk)

<Interviewer> Das ist klasse, auf jeden Fall. Ok, dann starten wir doch einfach gleich. Das ganze wird aufgezeichnet muss ich noch sagen, vorher, um das später für uns auswerten zu können und transkribieren zu können. #00:00:29-0# #00:00:26-9#

<Befragter> Ok. #00:00:27-2#

<Interviewer> Genau. Ok, fange wir an: Ja, wie ist Ihre Berufsbezeichnung und was ist Ihre Tätigkeit? #00:00:34-6#

<Befragter> Also ich bin Versicherungsmakler, und meine Tätigkeit ist privates Sachgeschäft, ähm das ist es also hauptsächlich. #00:00:47-2#

<Interviewer> Und ansonsten wenn das hauptsächlich ist muss es ja nebendran noch ... ? #00:00:54-6#

<Befragter> Na ja , wenn mal eine Betriebshaftpflicht ansteht dann mache ich das schon auch , oder Personengeschäft eine BU oder so, aber eigentlich das meiste ist wirklich privates Sachgeschäft, also Unfall- Haftpflicht- Rechtsschutz usw. #00:01:06-0#

<Interviewer> Ok, wie messen Sie den Erfolg bei Ihren Aufgaben und bei ihren Tätigkeiten? #00:01:10-1#

<Befragter> Über mein Konto. #00:01:12-9#

<Interviewer> Ah Ok. #00:01:16-4#

<Befragter> Also halt über die Provisionseinnahme, klar. #00:01:23-5#

<Interviewer> Wo findet denn dann die Tätigkeit statt , finden die bei ihnen im Büro statt , findet die beim Kunden statt? #00:01:22-8#

<Befragter> Teils, teils. Also die Arbeit natürlich im, also die administrativ/, also die die Büroarbeit halt, in einem kleinen Büro, zum Teil kommen die Kunden auch ins Büro, zum Teil fahre ich aber auch raus zu. #00:01:34-9#

<Interviewer> Ok, und haben Sie denn noch weitere Mitarbeiter bei sich im Unternehmen? #00:01:45-6#

<Befragter> Nein. #00:01:39-9#

<Interviewer> Sie machen das ganz alleine? #00:01:41-4#

<Befragter> Ich mache ganz allein. #00:01:43-0#

<Interviewer> Ok. Wie schätzen denn Sie Ihre eigenen IT Kenntnisse ein ? #00:01:45-5#

<Befragter> Na, mehr so mittelmäßig, also nicht so (..) überragend. #00:01:52-1#

<Interviewer> Ok, dann ist für uns noch wichtig: Welche Daten spielen bei Ihnen eine Rolle während ihrer Tätigkeit, also welche Daten fallen denn an ? #00:02:01-3#

<Befragter> Wie meinen Sie das jetzt, von einem Kunden zum Beispiel ? #00:02:05-4#

<Interviewer> Zum Bespiel durch die Systeme, die sie nutzen, also z.B. durch irgendwie Programme oder so? #00:02:09-5#

<Befragter> Welche Daten anfallen, halt die persönlichen Daten, wie Geburtsdatum, wie Beruf, wie Tätigkeitschwerpunkte, wie aber halt auch Adresse und so was, das ist ja klar. #00:02:23-7#

<Interviewer> Und Vetragsstammdaten, Termine, Task usw. ? #00:02:26-3#

<Befragter> Ja, das kommt dann natürlich dazu, wenn ich die Verträge mache, bzw. um decken soll oder wie auch immer. #00:02:32-7#

<Interviewer> Wie kommunizieren Sie dann meisten mit Ihren Kunden, ist das per Telefon oder mehr per Email? #00:02:38-4#

<Befragter> Mehr mit Telefon. #00:02:40-2#

<Interviewer> Ok, welche Softwarelösungen verwenden sie denn generell ? #00:02:45-6#

<Befragter> Äh, ich verwende als Verwaltungsprogramm dieses Polaris von Gallwitz und als Vergleichsrechner, ich nutze verschiedene Vergleichsrechner auf verschiedenen Plattformen. Also, z.B., ich weiß gar nicht z.B. von der Domkura, die stellen einen Vergleichsrechner zur Verfügung, da kann ich Ihnen aber gar nicht genau sagen wer der Hersteller davon ist. Da wird also nur der Beratungskern so zusagen, oder dieser Vergleichskern wird nur zur Verfügung gestellt, man sieht also nicht wovon das kommt. Und im Leben- und Krankenbereich nutze ich Softfair. #00:03:25-7#

<Interviewer> Software. #00:03:27-2#

<Befragter> Softfair. #00:03:28-1#

<Befragter> Softfair, Ok. #00:03:28-8#

<Interviewer> Ok, also fair wie gerecht. #00:03:30-5#

<Befragter> Fair wie gerecht, hört sich ja sehr ähnlich an. #00:03:32-1#

<Interviewer> Haben Sie dann noch ein zentrales Tool wo sie Ihre Kundenstammdaten speichern ? #00:03:36-9#

<Befragter> Ja das ist dieses Polaris, die mache ich die komplette Kundenverwaltung, die komplette Vertragsverwaltung, komplette Abrechnungs-Lösungen kann man da drüber fahren. #00:03:50-5#

<Interviewer> Ok, und die ganzen Produkte, die Sie dann zusätzlich einsetzen, z.B. zum Vergleich, müssen Sie dann dort die Daten erneut eingeben? #00:03:55-5#

<Befragter> Ja. #00:03:57-1#

<Interviewer> Immer wieder, gibt es da keine Schnittstelle an der Stelle? #00:03:57-9#

<Befragter> Nein #00:03:58-6#

<Interviewer> Gibt es einen Grund warum Sie dann verschiedene Vergleichsrechner verwenden? #00:04:03-8#

<Befragter> Ja gibt es, weil ich dieses Softfair im Kranken- und Lebendbereich über einen Maklerpool benutze und dadurch mir die Kosten für die Lizenz spare, die ich ja sonst nun mal hätte und keinen Vorteil dadurch hätte, im Prinzip. Der einzige Vorteil wäre vielleicht ich könnte es auf meinem Rechner hin- und herschieben, aber dann wie gesagt das mache ich ja nur selten, diese die Leben- und Krankengeschichten. Dann kann ich auch eben die Daten eingeben, das ist kein Problem. Und nun ja ansonsten, äh, das wäre der einzige Vorteil, aber eigentlich ist die Kostenersparnis, als Einzelkämpfer, bin ich der Meinung, lohnt sich nicht wirklich eine eigene komplette Lizenz. #00:04:44-0#

<Interviewer> Genau, Ok, ist es dann so, dass Sie da selbst für Ihre IT- Landschaft verantwortlich sind an dieser oder macht das jemand extern? Sie haben gerade von diesem Pool gesprochen. #00:04:51-9#

<Befragter> Ja, für diese Vergleichsprogramme, da logge ich mich einfach auf den Plattformen ein, also bei den Gesellschaften halt. Da sind die dann in sofern verantwortlich, dass das dann halt läuft. Aber für meine Rechenbeispiele bin ich natürlich selber verantwortlich. Und was bei mir hier im Büro, also offline im Prinzip läuft, dafür bin ich komplett, da bin ich natürlich selber für verantwortlich. #00:05:20-2#

<Interviewer> Ok, gibt es dafür bestimmte Systeme, die Ihnen von Banken und Versicherern bereitgestellt wurden, außerhalb dieses einen Pools den Sie nutzen ? #00:05:29-3#

<Befragter> Es gibt, ich weiß nicht ob das jetzt da reinfällt. Es gibt so ein Programm, da kann ich mit einem Login auf verschiedene Extranets zum Bespiel zugreifen. Ich weiß nicht ob das ... (unv.) ob sie so etwas meinen #00:05:43-7#

<Interviewer> Wie heißt das denn? #00:05:48-8#

<Befragter> Easy Login. #00:05:48-6#

<Interviewer> Easy Login, das sie da nutzen. #00:05:50-3#

<Befragter> Genau. #00:05:51-6#

<Interviewer> Ok, ähm und dann müssen sie dann wiederrum ihre ganzen andere Daten darin verwalten, in diesem Extranetz, an der Stelle? #00:05:58-0#

<Befragter> Ne, da kann ich halt nur die Software, die einzelnen Tarifsoftwaren, z.B. von den Gesellschaften runterladen, oder mir halt die, mir halt, was weiß ich, Schadenanzeigen runterziehen oder solche Geschichten. Was man halt sonst in dem Extranetz halt von den Gesellschaften selber machen muss. Das erleichtert halt nur die Einloggung, weil ich nicht so viele Passwörter zu verwalten habe. #00:06:18-7#

<Interviewer> Klar. Und bei den ganzen einzelnen Gesellschaften, ist es problematisch, dass man da immer wieder verschiedenste Systeme nutzen muss, die auch unterschiedlich funktionieren? #00:06:28-1#

<Befragter> Ja, das ist also .. wenn man dann übers Internet geht klar, sowieso. Ist da das Problem, dass man viele Passwörter und so verwalten muss. Aber es ist auch teilweise so, dass sich die Tarifprogramme, im Prinzip, wenn ich die aufspiele von zwei Gesellschaften, das kann sein, dass die dann, dass das eine nicht funktioniert, wenn ich das andere aufgespielt habe, so zusagen. #00:06:49-4#

<Interviewer> Das ist ja richtig ungünstig. #00:06:52-2#

<Befragter> Das ist nicht so schön, das stimmt schon. #00:06:48-7#

<Interviewer> Und wie lösen Sie das dann? #00:06:53-8#

<Befragter> (lacht) Da suche ich mir aus wo ich mehr mache und das andere schmeiß ich runter. #00:06:58-2#

<Interviewer> Ok ... und ja. #00:07:01-3#

<Befragter> Man hat ja inzwischen fast immer, mittlerweile die Möglichkeit irgendwo online zu rechnen, das ist ja, das geht ja. Aber wenn ich dann wirklich das Problem habe und ich habe zwei Gesellschaften und es funktioniert die eine nicht, wenn ich die andere mache und die nichtfunktionierende ist gerade die wo ich viel mache, dann schmeiße ich die halt andere runter und wenn ich das dann da mal machen muss, ja gut, dann muss ich mich halt online irgendwo einloggen und dann da rechnen. Das geht dann aber schon auch. #00:07:25-3#

<Interviewer> Ok, also sie haben häufiger die Möglichkeit zu wählen zwischen dem Online-System und zwischen eben einem Offline-Client. #00:07:27-4#

<Befragter> Im Prinzip, im Prinzip fast überall, man kann fast überall sich online irgendwo einwählen und den Tarifrechner da nutzen oder ich kann mir ihn halt runterziehen. #00:07:43-6#

<Interviewer> Ok. Welche Software nutzen Sie lokal auf Ihrem Rechner ? Also einmal diese Vergleichssoftware, klar. #00:07:52-1#

<Befragter> Ne, die Vergleichssoftware läuft ja online. #00:07:53-0#

<Interviewer> Die läuft auch online... #00:07:54-7#

<Befragter> Die läuft online, aber dieses Verwaltungsprogramm das läuft offline. #00:07:58-8#

<Interviewer> Das läuft offline bei ihnen. #00:07:57-9#

<Befragter> Das ist offline... Ja, und ansonsten halt die verschiedenen Gesellschaftsprogramme, da kann ich Ihnen aber jetzt wirklich nicht sagen wie die alle heißen. #00:08:07-5#

<Interviewer> Ne, kein Problem. #00:08:07-5#

<Befragter> Also das sind ja mehrere, und halt ansonsten halt was man so halt hat: Office, Outlook und solche Geschichten. #00:08:15-4#

<Interviewer> Ok, und Ihre Korrespondenz, machen sie dann über das Outlook oder über ihr Tool an der Stelle? #00:08:21-1#

<Befragter> Das mache ich über das Polaris, da habe ich eine Verknüpfung erstellt mit Word und ja kann darüber die Briefe versenden und kann auch gleichzeitig dann wieder Briefe einscannen und die da dann auch hinterlegen, oder Komplettschriftverkehr nicht nur Briefe das geht alles. #00:08:40-6#

<Interviewer> Ok. Nutzen Sie denn auch Tabellenkalkulationen, um noch einmal erweitere Offerten zu generieren? Zu erstellen. #00:08:48-4#

<Befragter> Eigentlich nicht. Also, ich brauche eigentlich auch keine Tabellenkalkulation, also schon ich nutze mal Excel, um so eine kleine Übersicht mit zumachen, sowas ja. Aber jetzt nicht um großartig da irgendwas zu berechnen oder so, weil ich wie gesagt ja die einzelnen Vertragsprogramme habe, wo ich halt alles komplett berechnen kann oder halt das online eingebe. #00:09:13-6#

<Interviewer> Und zusammenfassen benutzten dann irgend so etwas wie eine Tabellenkalkulation an der Stelle. #00:09:17-1#

<Befragter> Ne, mein Verwaltungsprogramm, da schreibe ich halt rein welche Verträge da sind, also, welche Verträge über mich vermittelt wurden sag jetzt ich mal, was Fremdverträge, also die wo die Verträge kamen aber nicht über mich gemacht wurden. Und da habe ich dann alles im Prinzip zusammenstehen. Also da habe ich dann unter dem Kunden, da sehe ich genau, der Vertrag ist gekündigt, der ist offen, der ist fremd der ist meiner, so na! Da kann ich im Prinzip alles genau erkennen. #00:09:46-1#

<Interviewer> Dann wäre natürlich noch interessant, wenn sie neue Kunden kriegen. Auf welchem Weg erreichen sie ihre Kunden? Machen sie da aktive Werbung oder ... #00:09:56-7#

<Befragter> Eigentlich nur Empfehlung aber ich hab einen Bestand übernommen vor ‘ner Zeit und da gibt es eigentlich noch genug zu tun, also, ich mache eigentlich fast kein Neukundengeschäft, aber nur da wo die Kinder groß werden und solche Geschichten schon. Aber so Neukundenakquise mache ich eigentlich gar nicht, also da muss schon einer wirklich auf mich zu kommen, oder halt wenn es diese Empfehlung ist halt. Aber dass ich irgendwie Werbung mache oder so gar nicht. #00:10:25-3#

<Interviewer> Halten Sie denn irgendwie Kontakt mit ihren Kunden über z.B. soziale Netzwerke oder so etwas, so etwas wie XING, Facebook? #00:10:32-3#

<Befragter> Äh, über XING, also ich bin zwar bei XING angemeldet aber ich habe da noch keinen meiner Kunden gefunden ehrlich gesagt. Aber ich bin dabei so eine, so einen Newsletter aufzubauen, über die Homepage, dass ich dann halt einmal im Vierteljahr, war angedacht, so einen Newsletter versende, an alle Kunden die sich da zumindest angemeldet haben bzw. die ich da dann anmelde. #00:10:59-5#

<Interviewer> Ok, das ist ja auf jeden Fall interessant noch einmal zusätzliche Informationen zu kriegen nach einem Vertragsabschluss. #00:11:07-8#

<Befragter> Also, mit dem Newsletter, nicht nur wirklich also was deren Verträge betrifft, sondern was weiß ich, jetzt als BEISPIEL. mal eine Zusammenfassung irgendwo was jetzt in Griechenland passiert. So, zum Bespiel, jetzt nicht wirklich nur "Oh du hast eine Privathaftplicht, du kriegst jetzt Infos zu deiner Privathaftpflicht", so nicht. Also so ein Querschnitt durch die Versicherungs- Finanzdienstleistungsbranche. #00:11:45-5#

<Interviewer> Trenne Sie denn selbst zwischen privaten und geschäftlichen Kontakten? #00:11:37-8#

<Befragter> Äh, meinen sie jetzt meine privaten Kontaktdaten, Freunde? #00:11:45-9#

<Interviewer> Ja z.B. Freunde und geschäftliche Kontakte. #00:11:48-0#

<Befragter> Also, ganz klar, meine Freunde sind auch teilweise meine geschäftlichen Kontakte, von daher trenne ich das nicht. #00:11:55-8#

<Interviewer> Sie führen quasi nur ein Adressbuch z.B. im Telefon? #00:11:58-7#

<Befragter> Genau. #00:12:00-5#

<Interviewer> Ok, und Ihr Telefon können Sie dann synchronisieren mit dem Polaris an der Stelle? #00:12:05-0#

<Befragter> Nein, das ist das Problem also die Telefondaten usw. trage ich manuell in das Polaris ein. Ich kann aber mein Telefon mit Outlook synchronisieren und dann habe ich sie zur Not auch da nochmal drin. #00:12:22-5#

<Interviewer> Dann können sie es darüber noch einmal synchronisieren. #00:12:25-7#

<Befragter> Genau. #00:12:26-6#

<Interviewer> Ok. Nutzen Sie denn auch mobile Informationssysteme also z.B. so etwas wie ein iPhone oder ein iPad? #00:12:33-1#

<Befragter> Ja, ich habe ein iPhone. Das ist alles, mein Terminkalender, wenn ich unterwegs bin mein Email Postfach. Ja was noch alles: SMS, Telefonbuch, Kontakte klar, also damit nutze ich alles wenn ich unterwegs bin. #00:12:53-1#

<Interviewer> Und wenn Sie jetzt beim Kunden sind und Daten aufnehmen, wie machen sie das, bei einem Beratungsgespräch zum Beispiel? #00:12:59-0#

<Befragter> Ich habe einen Analysebogen, da trage ich ein was versichert ist, was gewünscht wird und gucke dann im Büro und fasse es zusammen im Prinzip und mach dann da ein Konzept daraus so zusagen. #00:13:18-1#

<Interviewer> Ok, und das machen Sie auf Papier oder im Computer ? #00:13:20-8#

<Befragter> Die Datenaufnahme mach ich auf Papier, ich bearbeite es natürlich nachher am Computer. #00:13:26-2#

<Interviewer> Warum nehmen Sie es auf Papier erst auf ? Gibt es dafür einen speziellen Grund? #00:13:30-2#

<Befragter> Ja, mir ist es zu lästig immer den schweren Laptop mitzunehmen. Also, ich bin oft, ich mache viel hier in meinem Ort und da bin ich viel mit dem (stottern) zu Fuß oder mit dem Fahrrad wie auch immer und da habe ich keine Lust immer den Laptop mitzunehmen. Abgesehen, dass ich im Moment gar keinen habe. Aber hatte ich vorher auch nicht, ansonsten hätte ich mich vielleicht für eine andere Lösung entschieden, aber das gefällt mir einfach besser, einfach handschriftlich aufschreiben gefällt mir besser, als wenn ich mich da hinter meinem Monitor verkrieche. #00:14:01-0#

<Interviewer> Ja, das ist verständlich, verständlich. Sie müssen ja auch Informationen aushändigen wie dieses Beratungsgespräch stattgefunden hat, wie geben sie das aus, also diese Zusammenfassungen, schicken sie die dann zu? #00:14:16-5#

<Befragter> Also, ich gebe wenn ich zu einem Neukunden fahre erst mal das Erstinformationsblatt raus, wo halt alles drauf steht (unv.) was wir machen, wie auch immer, Berufsbezeichnung usw. Dann nehme ich diese Analyse auf, erarbeite dann entsprechende Produkte oder Angebote ist richtiger, erstelle dazu dieses komplette Paket, Information also Produktinformationsblatt, Bedingungen und alles Mögliche, fahre dann nochmal zu dem Kunden hin, weil er muss es ja eh unterschreiben, dann händige ich ihm das aus, dann guckt er sich das an, dann macht er entweder etwas oder nicht, dann wird es protokolliert und dann ist es abgeschlossen im Prinzip. Also zwei bis drei Termine, das kann schon mal sein, wenn einer sagt pass auf das ist jetzt zu viel können wir da nächste Woche einmal darüber sprechen, ich guck mir das an, dann ist das kein Thema. Aber ja, so, aber es gibt auch Leute die sagen "Komm wir machen das jetzt direkt, ich muss jetzt Versicherungsschutz haben", so. #00:15:24-1#

<Interviewer> Ok, ist es dann so, dass wen sie diese Angebote erstellen, die verschiedenen, wie machen sie das, schauen sie sich dann ihre Tool einzeln durch die gerade für die Person in Frage kommen und fassen es dann noch einmal im Word zusammen, oder können sie das direkt aus ihrer Software heraus? # #00:15:40-8#

<Befragter> Ich kann direkt Angebote aus der Software raus vergleichen, also Leistungsvergleich machen, und dann auch komplett die Angebote speziell der Gesellschaften ausdrucken. #00:15:56-0#

<Interviewer> Über diese Analysetools, ist es dann ein Problem diese Daten hin- und herübertragen ständig zwischen ihrem z.B. zwischen ihrem Polaris System und diesen Vergleichssystemen? #00:16:06-4#

<Befragter> Ja, ja, weil wie gesagt diese Vergleichssysteme online laufen und ich wüsste nicht wie ich die da mit einer Schnittstelle hin übertragen könnte, weil die ja gar nicht auf mich zugelassen sind, so zusagen. Deswegen gebe ich die dann schon manuell ein, aber wenn ich jetzt z.B., jetzt komme ich wieder auf dieses Softfair zurück, wenn ich das einmal angelegt habe, dann kann ich da schon BU, Riester und Rentenversicherung, alles rechnen das geht schon. Also da gebe ich es einmal ein im Prinzip und gebe dann die vertragsrelevanten Daten nur noch ein. #00:16:43-5#

<Interviewer> Und was machen Sie, wenn sich plötzlich etwas verändert, z.B. jemand heiratet, hat einen neuen Namen, übertragen sie das auch alles von Hand oder lassen sie dann irgendwann einmal ? #00:16:55-8#

<Befragter> Nein nein, ich übertrage das schon. Also ich teil das den Gesellschaften mit. Eigentlich ist das so: Ich lasse mir dann eine Heiratsurkunde geben oder wenn einer stirbt z.B. genauso, da müssen ja die Verträge aufgehoben werden. Aber wenn einer Heiratet z.B., lasse ich mir Heiratsurkunde geben, und schicke dann ein kurzes Anschreiben mit dieser Heiratsurkunde an diese Gesellschaften, natürlich nur an die Gesellschaften die bei mir laufen, weil das andere weiß ich ja nicht. #00:17:23-1#

<Interviewer> Ist es dann so, dass sie die komplette Kommunikation für ihren Kunden an den Versicherer übernehmen oder gibt es da noch einen Teil den die Kunden selbst machen? #00:17:35-9#

<Befragter> Im Prinzip ist es so, dass ich das zumindest komplett anbietet, also wenn die Verträge hier laufen, dass ich auch die Kommunikation komplett übernehme, also sei es Bankverbindungsänderung, Adressänderung oder so. Allerdings gibt natürlich immer auch Kunden die machen das alles selber. Die gibt's halt immer , die suchen sich irgendwo eine Emailadresse und schreiben da etwas hin. Das gibt schon, nur es wäre für die Kunden das einfachste ein Schreiben an mich und ich gebe das dann alles weiter. #00:18:07-6#

<Interviewer> Weil sie wahrscheinlich auch die richtigen Stellen kennen an die es tatsächlich gehört? #00:18:10-1#

<Befragter> Ja, das sollte man meinen. #00:18:13-2#

<Interviewer> Das sollte man meinen, ist es zum Teil ein Problem, dass einfach die Vericherungen es nicht mitbekommen? #00:18:17-4#

<Befragter> Ja das stimmt. #00:18:22-6#

<Interviewer> Was tritt da z.B. auf so an Fehlern? #00:18:25-4#

<Befragter> Ja, dass es einfach versäumt wird das dann zu ändern, aber das tritt nicht nur bei Kunden auf, sondern auch bei den Vermittlern selber auf. Also jetzt kann ich als Bespiel sagen vor ungefähr einem Jahr mit meinem Büro umgezogen, da haben jetzt noch nicht alle Gesellschaften die Verträge und so geändert. Also das ist nicht nur so dass es bei Kundendaten so ist, da tun Sie sich dann schon ein bisschen schwerer teilweise. Teilweise funktioniert es auch innerhalb von zwei Tagen, das ist ganz unterschiedlich. #00:18:54-2#

<Interviewer> Können Sie nachvollziehen, ob das funktioniert hat z.B. in den Extranets der jeweiligen Versicher oder haben Sie da eigentlich keine Chance das mitzubekommen? #00:19:05-4#

<Befragter> Eigentlich, Ich habe in diesem Fall die Chance. Ich hatte das vorher in meinem Privathaushalt hatte ich mein Büro (..) und sehe natürlich jetzt wenn die Post von den Gesellschaften an meinen Privathaushalt kommt, dass noch nicht geändert ist. Ist doch logisch. Aber wenn ich jetzt natürlich von einem anderen Büroraum zu diesem gezogen wäre, wäre es natürlich schwierig. #00:19:24-8#

<Interviewer> Ok, also da gibt’s dann keine Möglichkeit dort direkt Einfluss zu nehmen. #00:19:28-0#

<Befragter> Ja, ich mein, man könnte sich vielleicht hinsetzen und alle noch einmal anrufen oder so, oder aber auch im Extranet suchen, nur diese Arbeit macht sich ja dann auch kein Mensch. Also bei meinen eigenen Daten und bei den Gesellschaften, wenn ich da wegen Kunden etwas hinschicke, da kriegt man dann eine Bestätigung oder halt nicht und wenn man die Bestätigung nach zwei Wochen noch nicht hat, dann schickt man es halt noch einmal. #00:19:55-1#

<Interviewer> Und die ganze Kommunikation machen sie in dem Fall per Email oder per Post? #00:19:59-1#

<Befragter> Fax, Fax, Fax. #00:20:05-2#

<Interviewer> Ok und da gibt es dann eine Faxbestätigung zurück. #00:20:05-2#

<Befragter> Und da habe ich dann meine Faxbestätigung, das eine, und oft schicken dann die Gesellschaften auch "Ihr Fax ist eingegangen" oder so ähnlich. Also irgend eine Info. Es gibt natürlich bei vielen Gesellschaften inzwischen auch die Möglichkeit Adressänderungen zum Beispiel über die Homepage, bei denen, direkt ändern kann. Da muss man sich dann nur mit der Vertragsnummer einloggen und dann kann ich im Prinzip da direkt ändern, und dann geht's natürlich super. Nachher gebe ich meine Email Adresse als Korrespondenz Emailadresse an und dann habe ich fünf Minuten später die Bestätigung, dass die Adresse geändert wurde. #00:20:53-2#

<Interviewer> Und bleibt dann, wenn wir diesen Teil sehen wie eine Offert erstellt wird, wie sie dann am Ende zum Abschluss kommt, kriegen sie natürlich auch eine Bestätigung zurück, dass diese Versicherung jetzt abgeschlossen ist, gibt es da noch etwas das sie nachbearbeiten müssen danach, nach dem Vertragsabschluss? #00:21:17-4#

<Befragter> Nein, soweit nicht. Wenn alles ohne Fehler policiert ist und ich sehe dass die Police korrekt erstellt worden ist, dann muss ich das nur insofern nachbearbeiten, dass ich es halt selber wieder bei mir ein pflege als fertigen Vertrag und dann ablege. , aber ansonsten nachbearbeiten dann nicht mehr. #00:21:43-2#

<Interviewer> Was sind denn sonst noch Fehlerquellen, die bei ihnen auftreten wenn sie z.B. eine neue Police erstellen (..) lassen? #00:21:50-8#

<Befragter> Was da alles an Fehler auftauchen kann ? #00:21:52-5#

<Interviewer> Ja. Was da halt so alles passiert. #00:21:53-4#

<Befragter> Schreibfehler, alleine schon in der Adresse. Namensfehler oder solche Geschichten, wenn man gerade vor allem handschriftlich per Fax einen Antrag aufgibt, passiert das natürlich schon mal schnell. Ansonsten aber auch bei Kfz Anträgen, dass dann mal das Kennzeichen verkehrt ist, oder aber, dass da die Fahrzeugidentnummer dann mal ein Dreher drin ist. Alles Mögliche halt. #00:22:28-6#

<Interviewer> Es liegt vor allem daran, dass auf der anderen Seite das Ganze noch einmal manuell abgetippt wird? #00:22:31-0#

<Befragter> Ja, wenn es online direkt policiert wird. Es ist natürlich klar, dass dann der Fehler wohl auf meiner Seite passiert. Als wenn es natürlich dann noch einmal manuell bearbeitet wird, dann gibt es da noch Fehlerquellen und solange ich das natürlich per Fax dahin schicke wird es noch einmal manuell bearbeitet. #00:22:52-8#

<Interviewer> Welche Anträge machen Sie denn handschriftlich? #00:22:59-9#

<Befragter> Bei einigen Gesellschaften KFZ. #00:23:02-0#

<Interviewer> Warum? #00:23:02-0#

<Befragter> Weil es besser geht. Also weil es einfach schneller geht. Bei einer Gesellschaft z.B. auch die Rechtschutz, bei einer Gesellschaft, da funktioniert es eigentlich bzw. es funktioniert nur ordentlich dann. #00:23:22-5#

<Interviewer> Es liegt daran dass die Software so unbedienbar ist, oder es liegt daran dass die Papieranträge schneller laufen? #00:23:32-3#

<Befragter> Eigentlich funktioniert das mit der Software schon, nur die haben so ein Zusatzerklärung und die mach ich dann wiederum nur mit Fax, die druck ich mir dann blanko aus, kann sie jedoch nicht ausfüllen online. Und dann schicke, wenn ich das zusammen möchte, den Antrag online und die Zusatzerklärung per Fax und schon hab ich das Problem, das beides wieder auseinander läuft. Und dann mache ich lieber den Antrag auch per Fax , habe alles zusammen und dann ist es in Ordnung. #00:24:00-0#

<Interviewer> Ok, und die Vertragsdaten geben sie dann nochmal in ihr Polaris zusätzlich von Hand ein, damit die dort auch korrekt hinterlegt sind? #00:24:08-5#

<Befragter> Ja das immer, das mache ich bei jedem Vertrag. Das mache ich ja auch, wenn ich den Vertrag online über ein Extranet rechne und schicke das zu der Gesellschaft online, muss ich die ja trotzdem bei Polaris einpflegen, damit ich weiß was ich gemacht habe. Das weiß ich ja sonst in einem Jahr nicht mehr. #00:24:26-9#

<Interviewer> Ok, dann nochmal ganz kurz zurück zur Beratung. Wie viel Zeit nimmt die Beratung in Anspruch im Vergleich zur Kundenakquise die bei Ihnen fast gleich null ist, weil sie kennen die Leute ja ,oder den Vertragsabschluss tatsächlich am Ende, von der ersten Beratung bis zur zweiten Beratung ? #00:24:47-9#

<Befragter> In Prozent oder wie? #00:24:50-4#

<Interviewer> Ja in Prozent #00:24:53-5#

<Befragter> Wenn ich mal beim Neukunden bin, dann dauert die Erstberatung schon, dann bin ich schon oft zwei drei Stunden, dann reicht es aber auch. Wenn ich dann natürlich mit den vorbereiteten Dingen dahin gehen, kann das sein, dass ich in einer Stunde wieder raus bin. Das kann ich so gar nicht genau sagen. #00:25:20-7#

<Interviewer> Wie viel Zeit entsteht denn dadurch, dass sie z.B. Lebensversicherungen vergleichen oder Krankenversicherungen vergleichen. Wie viel Zeit ist denn das im Verhältnis? Wie viel machen denn tatsächlich der Vergleich und die Angebotserstellung, also im Vergleich zur Beratung, an der Stelle? #00:25:41-8#

<Befragter> Habe ich noch nie so genau darauf geachtet. Das kann ich ihnen nicht sagen. Ich könnte mir jetzt irgendetwas ausdenken, aber ich weiß es wirklich nicht. Also ich mach’s einfach und habe noch nie darauf geachtet ob ich jetzt eine Stunden oder zwei Stunden für einen Vergleich brauche. #00:25:57-7#

<Interviewer> Beim Kunden haben Sie dann also quasi nichts anderes als Stift und Papier dabei und einen Bögen den sie ausfüllen? #00:26:06-9#

<Befragter> Im Prinzip ist es so, ja genau, beim ersten Mal. Also wenn ich dann das zweite Mal hinfahre, dann habe ich natürlich die Anträge und so dabei. Beim ersten Mal gehe ich da im Prinzip komplett blanko hin, außer mein Erstinformationsblatt und Blanko Papier und diesen Analysebogen so zusagen. Ja und dann gehen wir hin und arbeiten das durch nur oft ist es ja dann bei Kunden auch so, dass das auch gar nicht so korrekt abgeheftet ist. Deshalb dauert es oft sehr lange das alles auseinander zu wuseln, was jetzt wo hingehört, so zusagen. #00:26:45-7#

<Interviewer> Und ist es dann so, dass sie diese (3), wenn z.B. noch kurzfristige Änderungen auftreten, beim zweiten Mal wenn sie bei ihrem Kunden vorbeikommen. Wie lösen sie das, fahren sie da wieder zurück und ändern das schnell und kommen wieder zum Kunden? #00:27:02-1#

<Befragter> Nein, dann fahre ich nicht wieder kurz zurück, dann schreibe ich mir das auf, dann bereite ich die Anträge halt neu vor. Also alles was jetzt relevant ist, das ist ja das Produktinformationsblatt usw. wird ja auch geändert, das änder ich halt und dann müssen wir halt einen neuen Termin vereinbaren. Das nutzt ja dann nichts. #00:27:23-8#

<Interviewer> Ja klar, ich dachte das könnte man auch per Hand einfach reinschreiben? Könnte? #00:27:28-5#

<Befragter> Nein. #00:27:28-4#

<Interviewer> Wenn Sie jetzt auch einen Pool nutzen um Softwarelizenzen zu sparen, hat das noch andere Vorteile für sie, also z.B. Kontakte oder mehr Informationen über die Kunden oder so etwas? #00:27:45-8#

<Befragter> Das hat mehrere Vorteile: Ersten, als Alleinkämpfer kann ich gar nicht alle Gesellschaften bedienen, deswegen habe ich die Gesellschaften wo ich nur ganz wenige habe oder mache oder wie auch immer, die pflege ich gar nicht mit einer direkten Anbindungen sondern das läuft über den Pool. Weil die mir sonst in ein, zwei oder fünf Jahren sagen: So das lassen wir mal, das ist eine Karteileiche. Das ist das eine. Das zweite ist über den Pool bekomme ich natürlich nur eine Abrechnung anstatt dann halt zehn oder fünfzehn verschiedene ganz kleine. Es ist eine ganz klare Arbeitsersparnis. Drittens, ist es einfach so, dass da die Informationsmöglichkeit relativ groß ist, weil die relativ viele online Schulungsfilme so, diese Onlinepräsentationen und so in das Internet stellen, wo man sonst überhaupt nie rankommen würde. #00:28:48-5#

<Interviewer> Ok. Das liegt daran dass die die speziell produzieren. #00:28:57-9#

<Befragter> Das liegt teilweise daran, dass die sie selbst produzieren aber zum Teil machen die auch Präsentationen mit Gesellschaften wo die dann aber ein Großkunde wirklich sind, wo extra für diesen Pool das gemacht wird, diese Präsentation und wo ich als wie gesagt wieder Einzelperson, nie die Möglichkeit hätte so eine Präsentation dann zu sehen im Prinzip, weil es halt extra für diesen Pool angebunden ist. Sonst hätte ich vielleicht gar nicht die Anbindung dazu zum Beispiel. Da kann ich auch Infos mir holen über Sachen holen wo ich auch gar nicht die Anbindung habe. #00:29:35-4#

<Interviewer> Ok. Und da gibt es dann noch einmal speziellere Tools usw. an dieser Stelle. #00:29:39-2#

<Befragter> Da gibt es so online E-learning-Filme halt. #00:29:46-4#

<Interviewer> Ist es dann noch so, dass Sie dort ihre Kunden untereinander teilen in diesem Pools, also in diesem Pool den sie verwenden? #00:29:53-6#

<Befragter> Untereinander teilen, wie meinen sie das? #00:29:56-4#

<Interviewer> Also es gibt ja mehrere Leute die an diesen Pool angebunden sind. Das sie z.B. sagen "Ja, Ok der Kunden hilft uns jetzt nicht weiter, ich gebe den doch mal weiter an jemanden anderen"? #00:30:07-2#

<Befragter> Nein, nein also ich hab doch meine Verbindung und die bleibt auch meine Verbindung. Das ist meine eigene, da wird nichts dran verschoben und das steht. Und genauso ist es bei allen anderen auch. Das ist genauso als wenn ich meine Anbindung an die Gesellschaft direkt hätte, da wird ja auch nicht einfach so der Kunde weitergeben. Nur dass es halt in diesem Fall ein Pool ist und die reichen den dann nur weiter. Es ist also einfach nur eine Durchlaufstelle im Prinzip. #00:30:33-0#

<Interviewer> Ok, einfach nur noch mal mehr Service bietet an dieser Stelle. Ok, und ist es problematisch zu organisieren, denn nimmt ja bestimmt recht viel Zeit in Anspruch diese Daten immer und immer wieder bei verschiedenen Gesellschaften und bei verschiedenen Themen einzugeben? Kann man das vielleicht, würde es sich für Sie lohnen das über einen Pool abzuwickeln, komplett? #00:30:58-3#

<Befragter> Nein ich glaube nicht, weil über einen Pool habe ich natürlich auch niedrigere Courtagen und so was. Also im Prinzip glaube ich ist es so wie ich es im Moment fahre eine ganz gute Lösung. Aus dem einfachen Grund weil ich ja nicht so viele Daten, weil ich ja nicht ständig unterwegs bin und nur neue Kunden ran schleppe. Also sie sind ja einmal in meinem Vergleichsding, ach in meinem Verwaltungsding sind sie ja drin. Ja gut und dann ich sie halt in zwei drei verschiedene Vergleichsrechner eingeben, aber das dauert ja nicht so lang. Ist ja relativ zügig gemacht. #00:31:32-5#

<Interviewer> Ist es dann für Sie organisatorisch zum Teil problematisch diese Haltung von Papier und elektronischen Daten oder können Sie alles in ihren Computer hinein laden oder einscannen? #00:31:47-8#

<Befragter> Ja, das ist eine gute Frage, ich bin da mal mit angefangen meine Akten einzuscannen, bin aber noch nicht wirklich weit damit gekommen. Ich mache im Moment noch am meisten Aktenführung, nur jetzt bei, wenn ich mal Neugeschäft mache, das mache ich jetzt direkt in der EDV und dann müssen wir mal sehn wie es weitergeht. #00:32:12-6#

<Interviewer> Und die Altdaten liegen dort noch und..? #00:32:13-8#

<Befragter> Also ich habe sie als Verträge erfasst, das ja, aber ich habe die noch die Policen hinterlegt als wirkliches Dokument in der EDV. #00:32:26-7#

<Interviewer> Ok. Da können sie dann nachschauen. #00:32:29-1#

<Befragter> Ich kann zumindest schnell nachschauen, wo er was denn versichert hat. #00:32:32-5#

<Interviewer> Ok, nutzen sie denn ansonsten, also, dadurch dass sie verschiedene Tools nutzen für das hin- und her kopieren der Daten, benutzen sie da noch ein Zwischentool um das mal zwischenzuspeichern, z.B. Kommentare an ihre Kunden dranzuhängen oder Kommentare an bestimmte Produkte, machen sie das dann per Hand oder noch einmal mit einem zusätzlichen Tool. #00:32:55-1#

<Befragter> Nein. Ein zusätzliches Tool habe ich nicht. Meistens wenn es etwas anzumerken gibt, also es ist ja meisten über das Produktinformationsblatt selbsterklärend alles. Aber wenn es wirklich etwas anzumerken gibt, dann mache ich hier so ein Häkchen dran, in dem Angebot, und mache dann einen extra Zettel und schreibe auf was dazu anzumerken ist. #00:33:17-9#

<Interviewer> Sie haben erzählt, dass sie dieses Polaris einsetzen. Ist das keine spezielle Software für Makler an der Stelle? #00:33:26-1#

<Befragter> Doch. #00:33:28-1#

<Interviewer> Das ist speziell Software. Ok?#00:33:28-9#

<Befragter> Doch, das ist eine spezielle Versicherungsmaklersoftware. #00:33:34-3#

<Interviewer> Wieso haben Sie sich gerade für dieses Produkt entschieden, an der Stelle ? #00:33:45-6#

<Befragter> Das war so: Bei dem Makler wo ich vorher war, der hatte das auch. Und erstens wusste ich dann wie ich damit arbeiten muss, das ist das eine, und das zweite da ging’s irgendwann darum, ob wir uns alle zusammen selbstständig machen wollen oder wie auch immer, also nicht alle zusammen aber eben einige davon. Und dann haben wir beschlossen, dann machen wir das so, dann wissen wir alle wie das funktioniert und nutzen dieses Programm weiter. Dann ist es leider so gekommen oder Gott sein Dank, dass wir uns zwar alle selbstständig gemacht haben, aber alle alleine und so ist dann geblieben. Jetzt habe ich die Daten relativ komplett erfasst und wenn ich jetzt natürlich ein neues Programm wählen würde, würde ich wieder von vorne anfangen. #00:34:47-6#

<Interviewer> Das ist natürlich problematisch. #00:34:45-3#

<Befragter> Es wird kaum oder dieser Polaris, werde ich kaum die Möglichkeit haben diese Verträge in ein anderes Verwaltungsprogramm zu übertragen. Das wird wahrscheinlich nicht funktionieren. #00:34:56-1#

<Interviewer> Und gibt dann irgendwelche Stellen an diesem Programm die sie stören oder die ungünstig sind? #00:35:15-1#

<Befragter> Ja es gibt ein paar Sachen, die ... also rein von den Bedienfeldern eigentlich, die nicht mir nicht so gut passen. Wo ich einfach finde, das steht irgendwie am falschen Fleck. Aber das fällt mir immer nur auf wenn ich irgendetwas eingebe, da frag ich mich dann wie kann das nur da stehen und was heißt das überhaupt. Ansonsten geht es schon. #00:35:29-6#

<Interviewer> Ist es dann so, dass dieses System Polaris weiterentwickelt wird aktuell oder gibt es da irgendwie auch Supportprobleme auf Dauer? #00:35:39-0#

<Befragter> Es wird auf jeden Fall weiterentwickelt, da gibt es dann auch immer diese neuen Updates usw. Das muss aber auch sein, weil sich z.B. die Typklassen bei den Fahrzeugen z.B. immer ändern jedes Jahr. Von daher muss das ja schon ein gepflegt werden immer. Das wird von denen gemacht, weil das nur ein Infofeld ist. Das ist das eine und das zweite ist, die entwickeln, das halt immer weiter und es wird halt online ständig aktualisiert. #00:36:10-5#

<Interviewer> Und sie nutzen nicht die kostenlose Version sondern die bezahlte Version? #00:36:15-9#

<Befragter> Ich habe eine bezahlte Version. Ja genau. #00:36:17-6#

<Interviewer> Ja genau. Da gibt es ja noch so zusätzliche Features wie eine KVPro Schnittstelle, nutzen Sie die dann auch innerhalb der Software? #00:36:28-0#

<Befragter> Nein, weil KVPro ist ja wieder so ein Vergleichsprogramm. Das nutze ich gar nicht. Es gibt auch diese Navi-Schnittstelle, aber die Lizenzen habe ich ja alle nicht. Ich hab wie gesagt als lizenzierte Version außer dem ganzen Office und Antivirus und so was nur dieses Polaris und das andere nutze ich wie gesagt gar nicht mit Schnittstelle, weil es eben nicht auf meinem Rechner ist, sondern auf irgendwelchen Pools hinterlegt ist und da weiß ich nicht wie ich die da hin übertragen soll. Da habe ich gar keine Adresse wo ich es hin kopieren könnte. #00:37:12-1#

<Interviewer> Können Sie dann auch diese Daten sichern in einen anderen Computer hinein oder auf externe Festplatten oder ins Internet? #00:37:27-4#

<Befragter> Ich kann mir da Datensicherungen fahren, ja, also ganz normal auf CD oder wie auch immer dann. Ist ja dann freigestellt. #00:37:33-9#

<Interviewer> Treten dann Konflikte auf z.B. beim Synchronisieren auf zwischen ihrem Outlook dass z.B. beim Eintippen von Telefonnummern zwischen ihrem Outlook und ihrer Polaris Software? #00:37:55-8#

<Befragter> Moment, Moment wir haben uns da vorhin falsch verstanden. Ich kann mein iPhone mit dem Outlook synchronisieren. Das Polaris kann ich nicht mit Outlook synchronisieren und auch nicht mit meinem Telefon. Bei dem Polaris da pflege ich alles manuell einmal ein. Allerdings, gut, ich bei dem Kunden jetzt noch selber die Telefonnummer ein pflege oder nicht, das ist auch egal. Aber im Outlook bzw. dem Telefon, das kann ich synchronisieren. Also, stellt sich die Frage eigentlich gar nicht weil es gar nicht geht, das Synchronisieren, Polaris mit Outlook. Ich weiß auf jeden Fall nicht wie es geht, vielleicht geht es ja irgendwie, aber mir ist es nicht bekannt. #00:38:37-2#

<Interviewer> Alles geht irgendwie? #00:38:44-2#

<Befragter> Das ist immer das Problem bei der Geschichte. Genau. #00:38:41-1#

<Interviewer> Gibt es sonst noch technische Lösungen, die Sie verwenden um Daten von einem System in ein anderes zu verschieben oder machen sie nur kopieren und einfügen? #00:38:54-5#

<Befragter> Ich nutze sonst keine Daten zum Daten hin und herzuschieben. Wie gesagt, ich fahr halt alles nur auf einem System, ich kopiere es entweder oder halt ich gebe es eben schnell selber ein, das geht meist noch viel schneller als wenn ich immer nur immer hin und herspringe und kopiere das und einfüge. Aber das ist ja alles nicht so viel, das geht alles ganz gut. #00:39:22-6#

<Interviewer> Gibt es Funktionalität, die Ihnen innerhalb ihrer Systeme fehlt? #00:39:28-5#

<Befragter> Funktionalität in meinem System oder in dem Polaris-System? #00:39:34-4#

<Interviewer> In ihrem, z.B. dem Polaris System und warum sie noch diese zusätzlichen System dadurch nutzen müssen, natürlich? #00:39:42-3#

<Befragter> Mir fehlt eigentlich nichts, weil ich habe es mir selber so ausgesucht. Ich könnte es ja anders lösen, nur ich denke nicht, dass das gar sinnvoll ist das anders zu lösen. Weil ich dabei auf jeden Fall eine Ecke schlechter fahren würde, so wie ich es im Moment sehe. Deswegen bin ich eigentlich ganz zufrieden so wie es ist. #00:40:03-9#

<Interviewer> Warum gehen Sie davon aus, dass Sie eine Ecke schlechter fahren würden, außer dass Sie die Daten nochmal kopieren müssten? #00:40:07-9#

<Befragter> Wenn ich jetzt die Lizenz, meinetwegen eine Morgen&Morgen Lizenz besorge, für Leben und Rente und so. Ich nutze das, was weiß ich, zehnmal im Jahr und bezahle für eine Vollversion keine Ahnung 2000 €, weiß ich gar nicht, eine ganze Menge auf jeden Fall. Für dieses Geld kann ich ja mich gut diese zehnmal hinsetzen und das in den Vergleichsrechner reinschreiben. Wenn ich das mal auf zehn hochrechne, wenn es ganz hochkommt, es ist ja nur die persönlichen Daten einzutragen, sagen wir zwei Stunden beschäftigt ist, denke ich ist ganz gut bezahlt wenn ich das mit 2000€ hochrechne. Deswegen denke ich ist es genau so richtig wie es im Moment ist. #00:40:59-5#

<Interviewer> Und dass Sie ein anderes Tool verwenden statt Polaris, das kommt für Sie nicht in Frage, weil Sie die Daten einfach nochmal neu eingeben müssten ? #00:41:09-6#

<Befragter> Ja, das ist jetzt auch so ein Ding. Ich habe noch einmal nachgedacht, ob ich das ändern wollen würde, da ist das eine Problem, dass ich alles komplett neu ein pflegen müsste und das zweite Problem ist natürlich, natürlich gibt es bei Polaris Sachen die mir nicht so gut gefallen, dass wird aber wahrscheinlich in jedem anderen Programm wäre es ja wahrscheinlich in jedem Fall so, dass ich etwas hätte was mir vielleicht nicht so gut gefällt, das ist ja eigentlich immer so. Und deswegen bin ich dann eigentlich zu dem Entschluss gekommen, dass ich das so weiter führen werde. #00:41:47-3#

<Interviewer> Ok. Ist es dann auch so, dass sie das Polaris erweitern können selbständig, also z.B. neue Felder hinzufügen? #00:41:50-2#

<Befragter> Es gibt wohl so einen Schritt Listenfeldverwaltung, habe ich aber noch nie gemacht, und ehrlich gesagt ich weiß auch nicht wie es geht. #00:42:02-1#

<Interviewer> Brauchen Sie es auch gar nicht dann, weil sie mit diesen Standfeldern auskommen? #00:42:06-5#

<Befragter> Ich mache ja dieses (...) Standardgeschäft, also Privathaftpflicht, Unfall usw. Da steht ja alles was ich brauche ist ja integriert, einfach schon. Wenn es viel spezieller werden würde, und ich betreue nur Zahnärzte oder was weiß ich jetzt, keine Ahnung. Dann wäre es vielleicht so, dass ich irgendwelche Felder hinzufügen müsste, aber das betrifft mich ja eigentlich nicht. #00:42:33-4#

<Interviewer> Und wenn Sie mal jetzt mal einen Zahnarzt haben ? Wo schreiben sie dann die Daten rein die sie ansonsten in ein neues Feld schreiben würden? #00:42:42-4#

<Befragter> Also wenn ich jetzt irgendwann mal so etwas ganz kompliziertes haben sollte, dann gibt es immer noch die Möglichkeit was unter Bemerkungen reinzuschreiben, also selber manuell reinschreiben oder aber ich mache einfach einen Vermerk siehe Akte und dann muss eben wirklich in der Akte nachgeguckt werden. Das ist ja nur in den wenigsten Fällen der Fall und dann funktioniert das auch. #00:42:56-6#

<Interviewer> Die Akten das sind von ihnen ausgedruckte Word Dokumente und die Versicherungsinfo? #00:43:02-7#

<Befragter> Das sind Word Dokumente, ja was alles, was weiß ich alles, wenn ich Korrespondenz mit dem Kunden habe per Email, das sind dann ja keine Word Dokumente, das sind dann halt die Emails. #00:43:11-9#

<Interviewer> Die drucken sie dann alle aus an der Stelle? #00:43:13-5#

<Befragter> Ja. Also eigentlich ist es ja irgendwann mal, das ist wieder Problem mit dem Einscanne, dass ich die irgendwann mal hinterlegen kann und irgendwann einmal papierlos arbeiten kann. Das wird aber wahrscheinlich in der nächsten Zeit noch nicht funktionieren, einfach aus dem Grund ja weil ich gar nicht soweit bin die Verträge teilweise, dann gar nicht eingescannt habe und wenn ich dann auf einmal so eine Email Mitteilung hinterleg habe, das bringt mich dann auch nicht richtig weiter. #00:43:41-8#

<Interviewer> Ja klar. Papierloses Büro ist ein feuchter Traum. Gibt es noch weitere Herausforderungen, die wir noch nicht besprochen haben, mit ihrer Datenhaltung? #00:44:03-7#

<Befragter> Nein. Im Prinzip tritt nichts wirklich auf. Das einzige Problem was ich habe, aber das ist kein wirkliches Datenverarbeitungsproblem oder wie auch immer, sondern es gibt ja diese GDV Daten, die bekomme ich aber nur, wenn ich die direkte Anbindung habe. Da sind wir wieder bei dem Pool oder wenn ich das über so Drittanbieter so (unv.) mache, dann bekomme ich die nicht, weil ich nicht bei der Gesellschaft als Vermittler hinterlegt bin, sozusagen als Untervermittler. Die kann ich dann z.B. nicht einfügen, ist natürlich blöd, wenn ich irgendwo 100 Kfz- Verträge habe als Untervermittler sozusagen und muss dann alle Beiträge, alle Typenklassen alles ändern alles Mögliche, alle Regionalklassen. Das ist natürlich ein bisschen viel Arbeit vielleicht, aber gut das ist damals so aufgebaut worden und es bleibt auch erst einmal so. #00:45:03-8#

<Interviewer> Wie oft tritt das dann auf tatsächlich, dass Sie so viele Änderungen machen müssen? #00:45:04-5#

<Befragter> Einmal im Jahr. Anfang des Jahres haben wir die Zeit, dass die ganzen Beitragsrechnungen kommen und ich muss ja die aktuellen Prämien in meiner Software haben, sonst bringt mir die ganze Software ja nichts. Und da muss ich mich dann schon ein paar Nächte hinsetzen und die halt ein pflegen, damit ich die dann auch habe. Vor allen Dingen das Problem ist dabei noch ich kriege bei vielen einfach nur eine Excel Datei dann, ja und sonst könnte sie einfach in die Akten, und wäre schon ein Stück. Aber das ist leider nicht so, ich kriege einfach eine Excel Datei, die kann ich ja nicht zerteilen so zusagen, deswegen muss ich die dann ein pflegen. #00:45:47-9#

<Interviewer> Und da kriegt dann jeder Versicherungsmakler tatsächliche seine eigene Excel Tabelle zugeschickt über seine Kunden? #00:45:54-2#

<Befragter> Da kriegt jeder Vermittler, früher was ja einfach so ich habe von jedem Schreiben eine Kopie bekommen, und das haben einige Gesellschaften schon eingestellt und das ist auch gut so und sagen einfach "Ok. Du bekommst jetzt eine Excel Datei mit Vergleich letztes Jahr dieses Jahr" und dann habe ich ja im Prinzip alles was ich brauche, nur ich muss es halt selbst einmal ein pflegen. #00:46:16-5#

<Interviewer> Ok, und da gibt es keinen automatischen Import an der Stelle? #00:46:16-9#

<Befragter> Nein, ich wüsste nicht. #00:46:22-0#

<Interviewer> Ist auch nicht standardisiert was die so verschicken, die Versicherer? #00:46:23-0#

<Befragter> Kann ich ihnen nicht sagen, ist halt eine Excel Tabelle, keine Ahnung #00:46:27-9#

<Interviewer> Also so dass es bei einer Gesellschaft aussieht wie bei der nächsten ? #00:46:30-7#

<Befragter> Achso, nein. Das ist ganz verschieden. Das fängt schon mit der Versicherungsscheinnummer an dass die an einer anderen Stelle steht. Aber das geht trotzdem ganz gut, das druckt man sich vielleicht einmal aus dieser Tabelle und dann kann man ja in der Reihe abarbeiten, das geht ja schon. Ist also nicht so ein Problem. #00:46:45-2#

<Interviewer> Ok. Ja dann ist noch irgendetwas was wir noch besprochen haben über ihre Tätigkeit. #00:47:00-4#

<Befragter> Das weiß ich nicht, sie haben angerufen und wollten mich interviewen. Ich habe keine Ahnung was sie noch wissen wollen. #00:46:59-8#

<Interviewer> Wenn ihnen noch etwas einfällt was sie den ganzen Tag machen, was Teil ihrer Hauptbeschäftigung ist, was wir noch nicht abgefragt haben ..? #00:47:08-5#

<Befragter> Nein, also im Prinzip haben wir genau über das gesprochen was ich mache und wie ich es mache. Also viel gibt’s da nicht mehr dazu zu sagen, natürlich kann ich ihnen sagen dass ich noch manchmal Ablage, aber das können Sie sich wahrscheinlich denken. #00:47:22-2#

<Interviewer> Ablage ? #00:47:23-7#

<Befragter> Ablage, abheften, wenn ich das ganze Papier habe. Gehört halt auch zu meiner Arbeit, aber trotzdem das ist ja erstens nicht die Hauptaufgabe, das wird so nebenbei gemacht, vor allem ist es auch nicht so dieses Hauptziel glaube ich. Wenn ich den ganzen Tag nur abhefte, dann wäre ich am Ziel vorbei, so würde ich es mal sagen. Ja ? #00:47:54-4#

(Abschließender Smalltalk)

Interview 5

(Einleitender Smalltalk)

<Interviewer> Dann fangen wir einfach gleich an #00:00:25-4#

<Befragter> Ja, Sie können starten. #00:00:26-3#

<Interviewer> Nennen Sie mir doch bitte Ihre Berufsbezeichnung und Ihre Aufgaben? #00:00:29-8#

<Befragter> Berufsbezeichnung ist Versicherungsmakler, ha und Aufgabe, ich bin Geschäftsinhaber von einer Maklerfirma, ein Einzelunternehmen. #00:00:43-7#

<Interviewer> Wie messen Sie den Erfolg bei Ihrer Tätigkeit? #00:00:48-9#

<Befragter> Ganz einfach, indem man guckt was sind die Jahreseinnahmen und wie viel die Ausgaben. #00:00:55-8#

<Interviewer> Wo findet Ihre Tätigkeit am häufigsten statt? #00:01:03-3#

<Befragter> Beim Kunden, gelegentlich auch Bürotermine klar, aber meistens beim Kunden. #00:01:13-1#

<Interviewer> Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen? #00:01:16-1#

<Befragter> Zwei. #00:01:16-5#

<Interviewer> Ok, was sind die Aufgabe von diesen? #00:01:19-5#

<Befragter> Ja, reine Verwaltungsaufgaben, ich habe also noch jemandem im Büro. #00:01:24-5#

<Interviewer> Zwei Personen im Büro noch ? #00:01:26-5#

<Befragter> Ne, eine Person. #00:01:27-6#

<Interviewer> Wie schätzen Sie denn die IT- Kenntnisse ihrer Mitarbeiter und von sich selbst ein? #00:01:34-1#

<Befragter> Von mir zwischenzeitlich gut und Mitarbeiter ist so weit, dass sie mit den Programmen die wir haben zurechtkommen. #00:01:45-8#

<Interviewer> Wie kommunizieren Sie am meisten mit ihrem Mitarbeiter? #00:01:55-0#

<Befragter> Normales Gespräch, persönlicher Kontakt, klar. #00:01:56-3#

<Interviewer> Welche Softwarelösungen setzen sie denn innerhalb ihrer Agentur ein? #00:02:03-2#

<Befragter> Ich habe ein sogenanntes ein Maklervergleichsprogramm oder Maklerverwaltungsprogramm, hab gewisse Vergleichssoftware und ansonsten MS Anwendungen. #00:02:14-1#

<Interviewer> Besitzen Sie auch so etwas wie ein CRM also z.B. um Ihre Kunden zu verwalten? #00:02:21-1#

<Befragter> Ja gut, das ist das Maklerverwaltungsprogramm. Da sind dann die ganzen Adressdaten, Bankdaten, Verträge, etc. Schriftwechsel alles drin, ja. #00:02:34-0#

<Interviewer> Wer ist denn für die Planung und Administration ihrer IT- Landschaft verantwortlich? #00:02:38-8#

<Befragter> Das mache ich teilweise selber, teilweise habe ich über das ausgelagert über die entsprechenden Programmanbieter. #00:02:46-1#

<Interviewer> Ah, okay, die kümmern sich dann um die Software? #00:02:48-4#

<Befragter> Ja. #00:02:49-1#

<Interviewer> Gibt es auch Systeme, die Ihnen von Banken oder Versicherern bereitgestellt werden? #00:02:54-6#

<Befragter> Ja, da ist aber das Problem, hauptsächlich die Programme der Versicherer untereinander sind oftmals nicht kompatibel. #00:03:03-8#

<Interviewer> Ok, was sind das dann für Programme, die Sie von denen kriegen? #00:03:08-2#

<Befragter> Das sind normale Tarifrechner, teilweise kann man auch Kundendaten mit verwalten, aber es ist meistens ein Tarifrechner. #00:03:16-9#

<Interviewer> Woran liegt das Kompatibilitätsproblem, funktionieren die dann einfach nicht? #00:03:22-2#

<Befragter> Das ist das Problem, das schon seit Jahren in der Branche existiert, eigentlich könnte man sagen es ist Absicht von den Versicherern. Das funktioniert oftmals nicht. #00:03:35-2#

<Interviewer> Wie lösen Sie das dann für sich? #00:03:41-7#

<Befragter> Indem ich nur noch ganz wenig Software von den Versicherern auf dem PC installiere (stottern), die Zusammenarbeit reduziert wird, die keine Onlineportale mit Berechnungsprogrammen zur Verfügung stellen. #00:03:55-6#

<Interviewer> Ok, sind das viele die das inzwischen nicht mehr machen? Also die inzwischen Onlineportale haben, Extranets? #00:04:02-0#

<Befragter> Das sind die meisten zwischenzeitlich. #00:04:03-9#

<Interviewer> Gibt es ansonsten noch eine Wahlmöglichkeit, die sie haben zwischen den Systemen oder sind die ihnen vollkommen vorgegeben von den Versicherern? #00:04:09-3#

<Befragter> Ne, also von den Wahlmöglichkeiten. Es gibt in der Branche so Bestrebungen, dass die Vergleichssoftware von den Versicherern, das das über Onlineportale zur Verfügung gestellt wird. Weil das Problem habe ja nicht nur ich als Makler, inzwischen haben das ja die ganzen Makler branchenweit, die Problematik. Da wird an Softwarelösungen gearbeitet, hauptsächlicher Initiator sind die Hersteller der Maklerverwaltungsprogramme, weil die Versicherer haben nach wie vor die Befürchtung, wenn man als Makler die Daten hat und die kompletten Datensätze, haben die Versicherer immer die Befürchtung man tut quasi auf Mausklick den kompletten Bestand um decken. #00:04:59-0#

<Interviewer> Und das ist tatsächlich denkbar oder gibt es da Restriktionen von den Versicherern? #00:05:04-3#

<Befragter> Ich kann eigentlich meinen kompletten Bestand bei einem Versicherer mit einem Telefax kündigen. Das kann ich bisher auch. #00:05:11-6#

<Interviewer> Das ist eigentlich nicht das Problem? #00:05:14-3#

<Befragter> Das ist dann relativ ungünstig für den Versicherer, aber gut für Sie. #00:05:19-3#

<Interviewer> Welche Desktop Tools setzen sie denn noch ein? Sie haben vorhin erzählt sie benutzen so eine Vergleichssoftware und benutzen sie auch so etwas wie ganz normales Outlook, Tabellenkalkulation und solche Geschichten? #00:05:31-8#

<Befragter> Ja Excel, Outlook, Word. #00:05:35-5#

<Interviewer> Für was benutzen Sie das denn? #00:05:37-3#

<Befragter> Über Word ist parallel geschaltet mit meinem Maklerverwaltungsprogramm, da geht die ganze Textverarbeitung drüber. #00:05:45-5#

<Interviewer> Für was verwenden sie dann so etwas wie ein Excel an der Stelle? #00:05:48-1#

<Befragter> Für Vergleiche #00:05:50-4#

<Interviewer> Bieten das nicht diese Vergleichstools die sie haben? #00:05:55-6#

<Befragter> Nein, da kriegen sie im Prinzip einen Datensalat aus Zahlen bzw. Kommentierungen, das müssen sie manuell machen, sonst checkt das der Kunde nicht. #00:06:15-3#

<Interviewer> Warum haben Sie sich denn gerade für ihre aktuelle Vergleichsprogamm entschieden und für ihr aktuelles Kundenverwaltungsprogramm? #00:06:28-4#

<Befragter> Ja gut, das Problem ist, wenn man sich für ein System Datenverwaltung entschieden hat, dann ist es ähnlich wie bei einem privaten Krankenversicherer, dann können Sie eigentlich nicht mehr wechseln, weil sie müssen dann die ganzen Daten migrieren ins nächste System rein und dann sind meistens einige Daten weg. Ja das ist nicht so einfach. #00:06:53-2#

<Interviewer> Und da sind sie jetzt an ihr bisheriges System gebunden? #00:06:56-9#

<Befragter> Das war natürlich ein längerer Auswahlprozess bis das stand, aber jetzt bin ich im Prinzip an das Ding gebunden. Ja klar. #00:07:05-7#

<Interviewer> Wie heißt denn das? #00:07:06-3#

<Befragter> Das ist AMS, Assfinet. #00:07:09-4#

<Interviewer> Ja das benutzen ja viele. #00:07:11-7# Wie kommen Sie denn an neue Kunden, wie lernen sie neue Kunden kennen? Bekommen Sie Leads von Versicherern? #00:07:22-9#

<Befragter> Nein, das mit den Leads ist (...) ich hätte fast gesagt Abzocke Nr.1in Deutschland. #00:07:32-9#

<Interviewer> Warum das ? #00:07:34-0#

<Befragter> Weil die Leads, die angeboten werden, hauptsächlich über Online-Dienste, das Preis- Leistungsverhältnis ist gigantisch. Das heißt ein riesen Preis und wenig Leistung. Meistens sind Leads mehrfach verkauft, die die angeboten werden, hauptsächlich private Krankenversicherungen, Berufsunfähigkeit, die sind so was von granatenschlecht. Also das können sie vergessen. #00:08:02-6#

<Interviewer> Ok, was ist das Problem daran, dass sie schon mehrmals bearbeitet wurden? #00:08:08-6#

<Befragter> Viele die heute Berufsunfähigkeit suchen über das Internet, sind meistens die Fälle, die schon ein- oder zweimal von der Branche abgelehnt wurden. #00:08:19-9#

<Interviewer> Das sind dann quasi Daten die man aus Vergleichsportalen im Internet rausziehen kann, die ihnen angeboten werden? #00:08:29-3#

<Befragter> Die sind teilweise abgegriffen über das Internet, über entsprechende Suchmaschinen (unsicher). #00:08:38-3#

<Interviewer> Wie finden Sie denn dann neue Kunden anstatt von Leads? #00:08:46-3#

<Befragter> Da ich mich hauptsächlich im Firmengeschäft bewege, ist das Direktansprache bzw. Empfehlungen. #00:08:58-1#

<Interviewer> Trennen Sie dann selbst zwischen privaten und geschäftlichen Kontakten? #00:09:04-6#

<Befragter> Ja. #00:09:05-2#

<Interviewer> Zwischen sowohl Privatkunden als auch Geschäftskunden, also ihren persönlichen Kontakten und die die sie beruflich benutzen? #00:09:12-0#

<Befragter> Ja gut, nein, nein, hauptsächlich die ich beruflich nutze. Ich mache hauptsächlich im Firmengeschäft. #00:09:19-1#

<Interviewer> Führen Sie dann ein zwei, ein privates und ein geschäftliches Telefonbuch an der Stelle? #00:09:25-8#

<Befragter> Ja klar. Das geht, das ist ja kein Problem. #00:09:29-6#

<Interviewer> Haben Sie denn dann auch mobilen Zugriff auf Ihre Informationssysteme? #00:09:34-3#

<Befragter> Ja geht, über das Internet. #00:09:37-8#

<Interviewer> Das machen sie dann ganz normal über das Telefon oder so etwas? #00:09:39-2#

<Befragter> Nein, über das Internet kann man es abfangen. #00:09:42-1#

<Interviewer> Welche Endgeräte setzen sie denn ein? #00:09:45-7#

<Befragter> Was verstehen sie unter Endgeräte? #00:09:49-0#

<Interviewer> Endgeräte ist so etwas wie ein Telefon, Laptop. Dinge die sie in die Hand nehmen können. #00:09:53-3#

<Befragter> Ach so, klar. Telefon, Mobil-, Festnetz, normale PC-Anlage, Laptop, das ganz normale Zeug. #00:10:04-7#

<Interviewer> Ist das Privateigentum oder gehört das ihrer Agentur in dem Falle? #00:10:09-1#

<Befragter> Nein, nein. Da ich eine Einzelfirma bin ... gehört das mir, klar. #00:10:13-6#

<Interviewer> Dann gibt es ja bei ihnen verschiedene Aktivitäten, z.B. sie lernen einen neuen Kunden kennen, sie beraten den, sie machen mit dem einen Vertragsabschluss, sie müssen das nachbearbeiten. Wenn sie jetzt das Gespräch haben mit einem potentiellen Kunden, wie sieht das aus, welche Dinge nehmen sie zu dem mit oder kommt der zu ihnen, wie läuft das ab an der Stelle? #00:10:39-0#

<Befragter> Möglichst wenig nehme ich mit. #00:10:43-3#

<Interviewer> Ok, das heißt was ist da so normalerweise dabei? #00:10:44-0#

<Befragter> Es sind einige Checklisten dabei und einen Block. Das reicht eigentlich. #00:10:48-1#

<Interviewer> Ok, und die füllen sie dann zusammen mit dem jeweiligen ... #00:10:52-4#

<Befragter> Dann werden entsprechend die Daten aufgenommen und dann im Büro die Daten ausgewertet und dann gibt es einen zweiten Termin, wo man das Ganze mit dem Kunden bespricht. #00:11:00-1#

<Interviewer> Diese Auswertung, machen sie das dann selbst, dass sie die Daten in den Computer eintippen? #00:11:03-4#

<Befragter> Ja, teilweise wir das hier im Büro gemacht, ja klar. #00:11:06-9#

<Interviewer> Teten da manchmal Probleme auf, weil sie etwas nicht mehr lesen können oder weil verschiedene Daten nicht abgefragt wurden oder ist das alles in den Listen? #00:11:19-5#

<Befragter> Also, wenn man lang in der Branche ist, weiß man was man fragen muss, das kommt am Anfang, das ist Learning by Doing, aber wenn man eine gewisse Zeit dabei ist, das automatisiert sich. #00:11:29-1#

<Interviewer> Wenn Sie jetzt die Daten in Ihr Kundenverwaltungsprogramm eingegeben haben, in ihr Kundenverwaltungsprogramm. Was passiert dann weiter mit diesen Daten? #00:11:38-1#

<Befragter> Ja, gut dann werden die ausgewertet. Dann wir geguckt was will eigentlich der Kunde, was ist dem sein Ziel und dann wird entsprechend der Lücke wird dann ein Vorschlag ausgearbeitet. #00:11:50-6#

<Interviewer> Ok, und diese Auswertung funktioniert dann darüber dass sie ein Kundenverwaltungsprogramm haben und einfach nur noch auf einen Knopf und dann ist das ...? #00:11:58-7#

<Befragter> Schön wäre es. Dann müssen Sie immer wenn sie die Daten im Kundenverwaltungshaben, müssen sie die Daten vom Kundenverwaltungsprogramm in die einzelnen Vergleichstools bringen. Das ist entweder machbar über das Verwaltungsproramm über entsprechende Schnittstellen oder man muss noch sehr viel händisch tun. #00:12:22-5#

<Interviewer> Wie lange dauert denn sowas bei ihnen bis sie ein Angebot erstellt haben? #00:12:28-2#

<Befragter> Das kommt darauf an worum es geht. #00:12:30-1#

<Interviewer> Zum Beispiel im Firmengeschäft. #00:12:37-9# #00:39:43-7#

<Befragter> Im Firmengeschäft ist es immer aufwändiger, da können sie ja meistens mit Vergleichssoftware nicht so viel arbeiten wie beim Privatstandardkunden. #00:12:47-1#

<Interviewer> Was machen sie dann? #00:12:48-8#

<Befragter> Da müssen sie im Prinzip das Risiko auswerten, müssen gucken was hat der Kunde, was braucht der Kunde, und müssen es dann beim Versicherer ausschreiben. #00:12:58-5#

<Interviewer> Das machen Sie dann wie? Wie kriegt der Versicherer die Daten? #00:13:03-5#

<Befragter> Per Email, jaja. #00:13:05-5#

<Interviewer> Die liefern dann einfach noch einmal Daten zurück ... ? #00:13:08-0#

<Befragter> Die machen dann entweder ein entsprechendes Angebot und schicken die Daten als PDF Datei zurück oder es wenn es blöd läuft wollen die die Email Daten in einem bestimmten Fragebogen haben. #00:13:22-6#

<Interviewer> Ist es denn so, dass alle Versicherer inzwischen die Daten in einem bestimmten Formular haben möchten? #00:13:31-5#

<Befragter> Nein, eigentlich, der Trend geht wieder zurück. Es war mal eine gewisse Zeit schlimm, dass jeder sein eigenes Formular haben wollte, Schwachsinn. #00:13:41-1#

<Interviewer> Was ist das Problem? Warum ist das für sie Schwachsinn? #00:13:47-4#

<Befragter> Wenn ich fünf Anfragen mache bei fünf Gesellschaften, dann muss ich fünf Formulare ausfüllen, dann ist das eine riesen Zeit. Im Prinzip, wenn der die Daten hat in einer anderen Form dann kann der die genauso bearbeiten. Steht halt nur nicht Allianz oder Zürich drauf, sondern ist halt neutral. #00:14:05-4#

<Interviewer> Und wenn sie dann diese Offerte fertig haben, gehen sie zum Kunden und lassen die unterschreiben? #00:14:20-0#

<Befragter> Ja nein, sie müssen ja dann eins machen: Dann fängt ja das vergleichen an, was ist der Preis und was steckt dahinter, Preis-Leistung das müssen sie an denen Kriterien herausarbeiten die dem Kunden wichtig sind. Das mache ich zumindest über Excel. #00:14:39-7#

<Interviewer> Und dann haben sie diese verschiedenen Angebote ... ? #00:14:43-0#

<Befragter> Im Regelfall drei bis fünf Angebote und dann wird das mit dem Kunden besprochen, mit entsprechenden Empfehlungen von mir. #00:14:50-9#

<Interviewer> Ach so, und dann gehen sie noch einmal beim Kunden vorbei an der Stelle? #00:14:54-7#

<Befragter> Ja klar. #00:14:55-2#

<Interviewer> Was passiert wenn da noch einmal Änderungen auftreten? Weil es passiert ja relativ häufig dass man sich nicht ganz klar was, was man eigentlich haben wollte. #00:15:05-0#

<Befragter> Das sollte man halt vorher wissen ob das Teil rund oder eckig sein soll. Sonst bin ich nur noch am pendeln. Wobei gewisse Sachen können sie auch per Email oder per Telefon das ist nicht so tragisch. Das grobe Gerippe muss klar sein was der Kunde will, nach dem Ersttermin muss das klar sein. Weil wenn der heute einen PC oder eine Maschine ordert, weiß der auch wie das Ding aussehen muss. #00:15:38-8#

<Interviewer> Dieser Vertrag wurde nun vom Kunden unterschrieben, wie gehen Sie dann weiter mit dem unterschriebenen Blatt Papier um? #00:15:50-6#

<Befragter> Das kommt jetzt darauf an. Als Makler arbeitet man sehr oft mit Vollmacht. Das heißt ich lasse mir vom Kunden eine entsprechende Vollmacht unterschreiben. Teilweise ein komplettes Maklermandat, teilweise Vollmacht begrenzt auf bestimmte Sparten oder auf ein bestimmtes Problem und dann wird es über die Vollmacht mit dem Versicherer entsprechend eingedeckt. #00:16:16-1#

<Interviewer> Ist es dann so, dass sie dem Versicherer alle Daten bereitstellen die sie gesammelt haben in dieser Zeit? #00:16:23-7#

<Befragter> Nein, nein (lacht) der Versicherer kriegt nur die Daten, die er braucht um das einzelne Risiko einzudecken. #00:16:31-2#

<Interviewer> Es kann also auch gut sein, dass sie das Risiko von verschiedenen ...? #00:16:35-1#

<Befragter> Es kann gut sein, dass ich das gewerbliche Risiko bei verschiedenen Versicherern eindecke, na klar. #00:16:43-2#

<Interviewer> Die kennen dann auch tatsächlich den Namen des Kunden? #00:16:46-6#

<Befragter> Ja, die brauchen ja den Namen, klar. Die brauchen die kompletten Kundendaten, insofern Name, Anschrift, das ganze rechtliche Zeug, das brauchen die ja. Aber dann halt nur weiter die speziellen Risikodaten. #00:17:02-3#

<Interviewer> Wie selektieren sie dann welche Daten sie an welchen Versicherer schicken? #00:17:07-4#

<Befragter> Das ergibt sich durch die Frage, was ich beim Versicherer eindecken will. #00:17:12-9#

<Interviewer> Jetzt ist das ganze unterschrieben dann schicken sie das dem Versicherer, machen sie das dann per Post oder per Email oder per Telefax? #00:17:25-8#

<Befragter> Das meiste geht per Email, wo es per Post geht, das sind die ganzen Personenversicherungen und wo Gesundheitsfragen dabei sind. #00:17:36-0#

<Interviewer> Warum geht das per Post, wissen sie das zufällig? #00:17:39-1#

<Befragter> Da geht es um Kundenunterschriften und wegen der rechtlichen Bindung. #00:17:43-5#

<Interviewer> Ok, wenn ich jetzt als Geschäftskunde etwas bei ihnen abschließe dann muss ich das als Kunde gar nicht unterschreiben? #00:17:50-2#

<Befragter> Nein, sie unterschreiben mir die Vollmacht und dann die entsprechenden Beratungsprotokolle. #00:17:55-3#

<Interviewer> Wenn Sie die Beratungsprotokolle erstellen, wie speicher sie die ab, wie legen sie die dann ab innerhalb ihrer Agentur? #00:18:06-5#

<Befragter> Die Beratungsprotokolle, die sind elektronisch abgelegt plus in Papierform. #00:18:15-9#

<Interviewer> Die können sie einfach aus dem Word heraus erstellen oder geht das automatisiert ...? #00:18:19-6#

<Befragter> Das geht teilweise automatisiert über das Maklerverwaltungsprogramm und ein entsprechendes Dokumentationsprogramm, aber standardisieren kann man das nur bei Standardgeschäften. Privatkunde, Privathaftpflicht, Hausrat, dieses Sachen können sie standardisieren im gewerblichen Bereich können sie gut wie nichts standardisieren. Wobei das Problem bei dem Standardisieren ist, dann unterliegt es der richterlichen AGB Kontrolle. #00:18:52-7#

<Interviewer> Das heißt was bei ihnen? #00:18:54-3#

<Befragter> Das bedeutet ganz einfach das, der Makler muss sich im klaren sein, dass wenn er standardisierte Protokolle verwendet und die Protokolle werden richterlich überprüft und sie würden dem AGB Gesetz nicht entsprechen, dann sind sämtliche Protokolle in so weit rechtsungültig. #00:19:18-9#

<Interviewer> Und was tun sie dann dagegen? #00:19:23-8#

<Befragter> Sie können es nur individuell erstellen. Dann haben sie das Problem nicht. #00:19:29-7#

<Interviewer> Ok, aber das kostet dann mehr Zeit? #00:19:32-7#

<Befragter> Ja, klar. #00:19:33-1#

<Interviewer> Wenn Sie den Vertrag abgeschlossen haben, schicken Sie den dann auch an Ihre Mitarbeiter? #00:19:44-4#

<Befragter> Das steht dann im Verwaltungsprogramm drin. #00:19:49-0#

<Interviewer> Steht einfach alles im Verwaltungsprogramm ...? #00:19:49-2#

<Befragter> Ja ja, im Verwaltungsprogramm wird das erfasst und dass ist das im Verwaltungsprogramm je nach Berechtigung verfügbar. #00:19:57-8#

<Interviewer> Und die Berechtigungen sind bei ihnen wie angelegt? #00:20:02-1#

<Befragter> Über das AMS kann man das ein pflegen, das ist kein Problem. Das spielt ja für später eine Rolle. Wenn ich ein größeres Maklerbüro hätte, kann ja nicht auf Abrechnungsdaten jeder Zugriff haben. #00:20:23-9#

<Interviewer> Ist es denn auch so, dass sie auch abdecken können, dass nicht jeder an alle Kundendaten ran kann? #00:20:33-4#

<Befragter> Ja das ist machbar. Das kann man ein pflegen über das Programm. #00:20:37-2#

<Interviewer> Weil das könnt natürlich ein ganz schönes Problem sein, wenn sich mal jemand die komplette Kundendatenbank abzieht. #00:20:41-8#

<Befragter> Ja klar. #00:20:42-9#

<Interviewer> Und das verhindert sie dadurch, dass sie so klein sind? #00:20:47-3#

<Befragter> Nein, die Größe der Firma war meine eigene persönliche Entscheidung. #00:20:53-8#

<Interviewer> Warum ? #00:20:57-6#

<Befragter> Ich war jahrelang als Führungskraft im Vertrieb tätig und wollte mir das Ganze dann antun mit Mitarbeitern, ganz ehrlich. #00:21:06-4#

<Interviewer> Was war das Problem mit Mitarbeitern zusammenarbeite? #00:21:10-0#

<Befragter> Ganz verschiedene Thematiken. Da habe ich für mich entschlossen, ich mache das im kleinen feinen Kreis. #00:21:19-3#

<Interviewer> Wenn Sie dann eine zentrale Kundendatenbank haben, wo sie ihre Kontakte, die Firmen, die Verträge und Zusatzinformationen ablegen. Können sie in dem System auch gleich Notizen machen, zu ihren Kunden? #00:21:54-7#

<Befragter> Ja das geht, ja ja klar. #00:21:55-2#

<Interviewer> Nutzen Sie das dann auch ? #00:21:56-8#

<Befragter> Teilweise ja #00:21:55-9#

<Interviewer> Teilweise heißt manchmal nicht? In welchen Fällen? #00:22:02-7#

<Befragter> Zumindest die wichtigen Sachen, die stehen drin, ja klar. #00:22:04-2#

<Interviewer> Haben Sie denn eine Möglichkeit z.B. ihre Kundendaten auch an ihr Telefon zu schicken, damit Sie die Leute leichter anrufen können oder führen Sie da zwei Datenbanken? #00:22:18-9#

<Befragter> Nein vom Verwaltungsprogramm aus ist das machbar. #00:22:23-1#

<Interviewer> Das synchronisiert dann also? #00:22:24-8#

<Befragter> Ja das geht. #00:22:25-9#

<Interviewer> Wie funktioniert das dann, wenn Sie z.B. per Email mit einem Versicherer kommunizieren, müssen Sie das dann noch in Ihr Verwaltungsprogramm einhängen oder geht das auch automatisch? #00:22:37-9#

<Befragter> Nein, wenn man vom Verwaltungsprogramm die Email anstößt, dann wird sie auch wieder im Verwaltungsprogramm abgelegt. #00:22:44-8#

<Interviewer> Wenn Sie die Vergleichstools verwenden, haben die nicht gleich eine Schnittstelle an den Versicherer? #00:23:07-8#

<Befragter> Nein, das ist genau das, was der Versicherer noch nicht realisiert hat, zumindest die meisten. #00:23:15-7#

<Interviewer> Wie funktioniert das bei denen, die das schon realisiert haben? #00:23:19-4#

<Befragter> Dann kann er quasi über das Vergleichsprogramm sagen ich will Deckung bei Versicherer A und dann werden dann dort die restlichen vertragstechnischen Daten voll erfasst und werden online übertragen, das geht. #00:23:35-1#

<Interviewer> Entscheiden Sie sich dann eher für die bei wo das einfacher geht? #00:23:43-5#

<Befragter> Nein. #00:23:42-4#

<Interviewer> Das macht für sie also keinen Unterschied? Wenn sich irgendwelche Vertragsdaten ändern, wie z.B. eine Adresse, wie geben sie denn die Daten weiter oder wie kriegen sie überhaupt davon Kenntnis? #00:23:54-4#

<Befragter> Vom Kunden. #00:23:56-3#

<Interviewer> Also der Kunde meldet sich bei ihnen und sie pflegen das in ihr Tool ein. #00:24:01-6#

<Befragter> Genau. Und dann, eine Adresse wird meisten per Email gemacht. #00:24:05-7#

<Interviewer> Gibt es denn die Notwendigkeit im Rahmen ihrer Tätigkeit, Daten einmal zu teilen, z.B. an andere Versicherungsbüros, wenn sie jetzt sagen "Ok, auf diesem Gebiet bin ich kein Spezialist auf dem Gebiet"? #00:24:25-2#

<Befragter> Na gut, dann kann ich das Maklermandat nicht übernehmen. #00:24:27-9#

<Interviewer> Gibt es nicht den Fall, dass Sie zu einem Kollegen, sagen "Der wäre noch etwas für dich "? #00:24:36-5#

<Befragter> Dann ja, aber dann brauche ich die Kundendaten ja bei mir im System nicht ein pflegen, zumindest für diesen Bereich. #00:24:44-3#

<Interviewer> Ok, also sie pflegen Daten erst ein, wenn sie sich sicher sind, dass der Kunde auch tatsächlich Interesse hat. #00:24:50-7#

<Befragter> Aja klar. #00:24:52-1#

<Interviewer> Der Austausch mit ihrem Mitarbeiter bei sich im Büro von Daten machen Sie das dann per Email? #00:25:04-9#

<Befragter> Ja klar oder man hinterlegt es im Verwaltungsprogramm was zu tun ist. Da kann man Aufgaben ein pflegen, das ist kein Problem. #00:25:17-3#

<Interviewer> Wie halten Sie denn tatsächlich solche Systeme vollkommen synchron. Ich stelle mir vor ich bin eine Firma und sicher jetzt mit ihnen verschiedenste Risiken ab, bei verschiedenen Versicherern. Wie halten Sie denn die Systeme der Versicherer und ihrer eigen synchron? Dass dort dieselben Daten drin stehen? #00:25:42-9#

<Befragter> Da gibt es entsprechende Schnittstellen, das Ding nennt sich GDV Datensatz wobei die Datensätze sehr kompatibel sind im Standardbereich gesetzliche Privathaftplicht da geht das. Bei gewerblichen Risiken hat im Prinzip jeder Versicherer etwas anderes drinstehen. #00:26:08-8#

<Interviewer> Diese GDV Datensätze aktualisieren die dann die Datenbank automatisch? Also was beim Kunden sich ändert ... #00:26:19-1#

<Befragter> Also ich kann von den großen Partnern, bei den meisten kann ich entsprechende GDV Datensätze herunterladen, die werden meist monatlich zur Verfügung gestellt. Es macht allerdings aus meiner Sicht keinen Sinn von jedem Versicherer diese GDV herunterzuladen, weil die Qualität dieser Datensätze zum Teil sehr schlecht ist. #00:26:40-1#

<Interviewer> Woran liegt das, dass die Qualität so schlecht ist? #00:26:43-7#

<Befragter> Keine Ahnung, das ist wieder Absicht der Versicherer. #00:26:47-0#

<Interviewer> Ok, damit sie einfach keine aktuellen Kundendaten haben. #00:26:52-2#

<Befragter> Nein, die Versicherer haben immer die große Befürchtung, ein Makler deckt von heute auf morgen die Bestände relativ einfach um. Das ist nach wie vor das große Problem der Versicher das die sehen. Und dementsprechend kann man da ja entsprechende Fallstricke einbauen in dem man die Datensätze mit einer anderen Qualität ausstattet. #00:27:12-2#

<Interviewer> Ok, und das ist dann so dass da einfach zum Teil falsche Daten zurück kommen ... ? #00:27:17-0#

<Befragter> Nein, es kommen teilweise unvollständige Datensätze zurück. Wenn in meinem System ziemlich viel drin ist und ich hole mir dann so einen GDV Datensatz und es ist plötzlich ist nur noch die Hälfte drin, dann bringt mir das nichts. #00:27:29-5#

<Interviewer> Und dann machen Sie das einfach nicht an der Stelle? #00:27:39-8#

<Befragter> Dann wird das teilweise manuell ein gepflegt, na klar! Da muss man noch derzeit sehr viel händisch tun. #00:27:49-2#

<Interviewer> Und z.B. wenn sich Prämien verändern oder Dinge global bei Versicherern ...? #00:27:55-5#

<Befragter> Ja gut, das kann man einstellen. Was weiß ich, eine Beitragsanpassung in der Haftpflicht bei Versicherer A um 5 Prozent, das kann ich in dem Verwaltungsprogramm einfach ein pflegen, das ist kein Problem. Das mache ich dann einfacher über das Verwaltungsprogramm als wenn ich mir die Datensätze vom Versicherer herunterlade. #00:28:12-9#

<Interviewer> Jetzt sitze ich gerade im Gebäude, das ehemals der Hamburg Mannheimer gehört und heute der Ergo Versicherung. Sind solche Zusammenlegungen problematisch für sie? #00:28:25-5#

<Befragter> Da wird eh noch nicht das Ende der Fahnenstange erreicht sein, was das Thema angeht. #00:28:34-8#

<Interviewer> Ist das problematisch für sie? #00:28:41-3#

<Befragter> Na ja, insofern nicht. Man muss dann halt aus dem Versicherer Hamburg-Mannheimer im Verwaltungsprogramm Ergo machen, wenn man Glück hat ist die alte Vertragsnummer die gleiche, weil ansonsten muss man halt eine neue Vertragsnummer ein pflegen. #00:28:53-5#

<Interviewer> Da entsteht dann nochmal mehr Aufwand an der Stelle? #00:28:57-6#

<Befragter> Aber da haben die Versicherer das größere Problem was die Migration der Daten angeht. #00:29:06-5#

<Interviewer> Das kann ich mir vorstellen. #00:29:05-9#

<Befragter> Das ist bei den Versicherern sicher ein größeres Thema als draußen bei einem Maklerbetrieb. Bei einem Maklerbetrieb haben sie nur dann das Problem, wenn sie feststellen mit dem Verwaltungsprogramm für das sie sich entschieden haben funktioniert es nicht mehr. Das ist das viel größere Thema. Dann ist die spannende Frage, wie kriegen sie ihre zig Daten, Dokumente von Verwaltungsprogramm A in Verwaltungsprogramm B transferiert. #00:29:37-2#

<Interviewer> Da haben diese Programme nicht untereinander Schnittstellen um einfach diesen Wechsel zu vollziehen? #00:29:42-6#

<Befragter> Die Programme sind ja unterschiedlich, der eine ist mehr ausgerichtet auf Privatkunden, der nächste ist mehr ausgerichtet, wo man alles verwalten kann. Da gibt es halt die entsprechenden Unterschiede bei den Anbietern von der Software ist ja klar, und das macht das Thema Migration sehr schwierig. #00:30:06-0#

<Interviewer> Haben Sie denn mit ihrem System die Möglichkeit z.B. nach Doubletten zu suchen ? #00:30:12-3#

<Befragter> Ja, ja das geht.

<Interviewer> Dass sie Doubletten von Versicherern zurück kriegen ist wahrscheinlich auch ein Problem dieser Datenqualität? #00:30:21-1#

<Befragter> Naja, sobald sie Abweichungen haben wird es schwierig. Der eine schreibt z.B. die Straßen aus, der andere schreibt "Str.", da fängt es schon. Wenn ich von einem Versicherer die Daten runterlade, dann ist die Schreibweise nicht immer die gleiche, wie die die ich in meinem System habe. Da habe ich im Prinzip schon mal zwei Kunden. Da muss man bei der ganzen Migration und bei der Übernahme von den Daten gucke, wie wird der Kunde richtig geschrieben und muss es dann entsprechend nachpflegen. #00:31:00-0#

<Interviewer> Besteht das Problem darin, dass die Versicherer es nicht hinbekommen die Daten richtig einzugeben? #00:31:06-0#

<Befragter> Ist doch klar, da arbeiten auch Menschen, jeder schreibt das Ding anders. #00:31:13-0#

<Interviewer> Liegt das daran, dass sie zum Teil die Daten die sie an den Versicherer schicken von Hand ausfüllen? Also dass man es einfach nicht lesen kann. #00:31:20-3#

<Befragter> Das war früher das Problem, aber heutzutage nachdem es elektronisch geht, dürfte das eigentlich kein Problem sein. Aber es ist leider so. #00:31:32-2#

<Interviewer> Welche weiteren Herausforderungen haben sie den noch bei ihrer Datenhaltung? #00:31:39-4#

<Befragter> Das ist das größte der Austausch mit den Versicherern, das ist derzeit das größte Problem im Markt. Austausch mit Vergleichssoftware, Austausch mit Versicherern. #00:31:49-1#

<Interviewer> Einfach weil da die Daten nicht hin- und her übertragen werden können und nicht kompatibel sind? #00:31:55-3#

<Befragter> Ja. Ja. #00:31:54-9#

<Interviewer> Also wenn Sie den Vertrag abgeschlossen haben, müssen Sie dann das Ganze dann nochmal nachbearbeiten bei sich oder ist es dann für sie vollkommen erledigt? #00:32:08-0#

<Befragter> Ja gut, wenn ich die Daten vom Versicherer nicht richtig zurückbekomme über einen GDV Datensatz, dann muss ich nachbearbeiten indem ich die Vertragsnummer manuell ein pflege, und ich muss halt noch meine Dokumente ein pflegen im Verwaltungsprogamm. #00:32:23-2#

<Interviewer> Das heißt sie scannen die ein und hängen sie an den jeweiligen ... daran ? #00:32:26-5#

<Befragter> Das kommt auf den Versicherer darauf an. Viele machen es über PDF Dateien, dass man halt die PDF rüber zieht oder runterlädt und andere machen es nach wie vor in Papierform, da muss ich es scannen. #00:32:40-8#

<Interviewer> Und das runterladen funktioniert dann über die Extranets der Versicherer? #00:32:45-6#

<Befragter> Das funktioniert meistens über die Extranets der Versicherer, ja oder man kriegt es als Email Anlage, das ist unterschiedlich. #00:32:51-5#

<Interviewer> Sie wissen dann einfach ob sie das aus dem Extranet fischen müssen oder ob sie es per Email kriegen? #00:33:01-2#

<Befragter> Ja gut, das weiß ich bei den Versicherer. #00:33:02-5#

<Interviewer> Wie lange dauert denn der Vorgang, sie bekommen die Offerte zurück und schicken die unterschriebe Offerte an den Versicherer? Wie lange dauert denn der Vorgang? #00:33:17-1#

<Befragter> Bis sie den Versicherungsschein habe? Von drei Tagen, bis vier Wochen. #00:33:23-1#

<Interviewer> Das hängt dann von der Komplexität ab oder ist das zufällig? #00:33:28-2#

<Befragter> Das hängt teilweise vom Versicherer ab, manche sind in der Bearbeitung relativ schlecht. Da müssen sie dann zweimal man reklamieren, dann ist wieder was falsch ausgefertigt. #00:33:41-5#

<Interviewer> Das heißt, da müssen sie nochmal aufpassen? #00:33:46-0#

<Befragter> Da müssen sie sehr wohl aufpassen, ja klar. #00:33:50-4#

<Interviewer> Ok, wie machen sie das dann. Schauen sie sich die PDF an und vergleichen sie mit den Daten, die sie selbst aufgenommen? #00:33:54-3#

<Befragter> Ja, klar. Das geht leider nicht anders. #00:33:57-8#

<Interviewer> Es könnte ja sein, dass die schon gleich GDV Daten zurückschicken und sie sich die anschauen? #00:34:06-9#

<Befragter> Dann können sie das Buch zuklappen, da können sie es komplett abschließe, weil wenn sie dann von zehn Daten nur drei zurück kriegen, können sie es im Prinzip vergessen, da können sie nichts mehrvergleichen. Und dann wissen sie nicht, gerade bei Gewerbe- und Industriegeschäft, ob die individuelle Vereinbarung, ob das auch alles tatsächlich so dokumentiert wurde, wissen sie dann auch immer noch nicht. Von daher, da muss man relativ viel händisch tun. #00:34:38-2#

<Interviewer> Welche Funktionalität würden Sie sich dann von den Systemen, die sie so nutzen, noch wünschen?

<Befragter> Hauptsächlich die medienbruchfreie Datenübernahme, das ist das Haupthema. #00:34:56-4#

<Interviewer> Welche Voraussetzungen müsste denn eine Software erfüllen, damit Sie sich z.B. für eine andere entscheiden? Also was wären genug Schmerzen, dass sie zu einer anderen Software wechseln würden? #00:35:14-0#

<Befragter> Wenn ich mir mal so meine Datenmenge anschaue, die z.B. in meinem ASM drin sind, also ich wollte es nicht machen. Ich wollte es nicht machen, die irgendwo anders hinzu migrieren. Ich habe mich zwar schon mit anderen Programmanbietern unterhalten, das meiste Thema scheitert daran, dass man nicht alle Daten übernehmen können oder wollen. Was nutzt mir das, wenn ich jetzt gute Daten habe und ich habe anschließend nur noch 80% davon, das bringt mir nichts. #00:35:44-4#

<Interviewer> Das glaube ich, dass das richtig unangenehm ist. Haben Sie die Möglichkeit in ihrer Software noch andere Felder hinzuzufügen? #00:35:50-4#

<Befragter> Ja das geht, da sind die Masken von ASM relativ gut, bzw. der Support ist halt gut.

<Interviewer> ASM ist auch eine Software die sie über das Internet nutzen? #00:36:11-7#

<Befragter> Nein das geht. Das kann man auf zwei Arten tun. Für einen Kleinbetrieb lohnt sich die Internetvariante nicht wegen der Kosten, wenn ich es vergleiche mit der Einzellizenz ist es relativ teuer. Das lohnt sich für den Mehrplatzbetrieb wenn es nur noch über das Internet passiert, ja klar. Weil da muss mich aber um die Datensicherung kümmern. #00:36:36-6#

<Interviewer> Ok, und jetzt müsse sie sich selbst um die Datensicherung kümmern? #00:36:39-7#

<Befragter> Das Thema Datensicherheit habe ich jetzt halt im Büro. #00:36:43-0#

<Interviewer> Das lösen sie dann wie? #00:36:45-8#

<Befragter> Indem man, zumindest einmal die Woche ein komplettes Backup macht.

<Interviewer> Und das schleppen sie dann mit sich rum? #00:36:54-7#

<Befragter> Das muss sie dann im Zweifel in einem anderen Feuerbereich bringe, ja klar, oder im Zweifel mitnehmen. #00:36:59-6#

<Interviewer> Wenn sie jetzt verschiedene Vergleichstools nutzen, die kosten ja auch alle Geld an der Stelle, ist es so, dass Sie sich da in einem Pool zusammengeschlossen haben und z.B. diese Tools zu nutzen? #00:37:13-4#

<Befragter> Gut, teilweise wird das über Maklerverbünde, wir das angeboten zu etwas anderen Konditionen. #00:37:21-9#

<Interviewer> Machen sie das tatsächlich, dass sie in solchen Maklerverbänden Mitglied sind?

<Befragter> Ja. #00:37:25-6#

<Interviewer> Ok, und die bieten ihnen dann die Software zum herunterladen. #00:37:32-7#

<Befragter> Die ist dann die Originalsoftware, die wird dann über CD monatlich aktualisiert oder was sich mehr durchsetzen wird, dass die online zur Verfügung gestellt wird. #00:37:46-8#

<Interviewer> Sind sie dann in mehreren Maklerverbänden Mitglied um eben besser an diese Software heranzukommen? #00:37:54-2# #00:39:43-7#

<Befragter> Ja, ich bin in zwei. #00:37:55-7#

<Interviewer> Gibt es noch andere Gründe warum Sie Mitglied innerhalb dieser Verbände sind z.B. Schulungsunterlagen? #00:38:02-2#

<Befragter> Nein, gut, der eine Verband macht etwas mehr als andere, aber das ist eigentlich nicht das Thema. Das Thema ist mehr die Finanzdienstleister, die Makler haben keine Lobby. Da viele meinen sie müssten sich nicht in Verbänden engagieren, zumindest Mitglied sein, deshalb ist das immer etwas blöd. Da muss man dann halt auch mal in den Apfel beißen, ein paar Euro Mitgliedsbeitrag zahlen, damit man tatsächlich eine Lobby bekommt. #00:38:41-3#

<Interviewer> Und das wird gerade besser? #00:38:44-1#

<Befragter> Das hängt vom Verhalten der Kollegen ab, ob sie bereit sind sich zusammenschließen oder ob sie weiter dahin dümpeln wollen. #00:38:53-7#

<Interviewer> Was ist ihrer Meinung nach der Grund dafür, dass viele ihrer Kollegen das nicht machen? #00:39:02-4#

<Befragter> Viele wollen sich den Mitgliedsbeitrag nicht leisten, bzw. können es sich nicht leisten. #00:39:13-3#

<Interviewer> Haben wir in dem Interview irgendeinen Teil ihrer Tätigkeit vergessen den wir noch nicht abgedeckt haben? #00:39:21-6#

<Befragter> Nein, ich glaube nicht. #00:39:24-4#

(Abschließender Smalltalk)

Interview 6

<Interviewer> Christian Deckert Universität Mannheim Guten Tag #00:00:02-6#

<Befragter> Hallo #00:00:03-8#

<Interviewer> Ich rufe an wegen unserem Interviewtermin. Genau. Ich muss Ihnen vorher sagen, dass wir vorher das Interview aufzeichnen, um es nachher transkribieren zu können und damit müssten Sie einverstanden sein #00:00:15-1#

<Befragter> Jaja. #00:00:16-0#

<Interviewer> Okay. Super, dann fangen wir doch gleich an. Bitte nennen Sie Ihre Berufsbezeichnung und Ihre Aufgaben in zwei, drei Sätzen. #00:00:24-4#

<Befragter> Berufsbezeichnung? Wir sind Versicherungsmakler. #00:00:29-9#

<Interviewer> Und ihre Tätigkeit? #00:00:31-3#

<Befragter> Ich selbst bin selber Gesellschafter, Geschäftsführer, also Versicherungsmakler an der Stelle. #00:00:38-9#

<Interviewer> Okay. Wie messen Sie den Erfolg in Ihrer Tätigkeit ? #00:00:42-5#

<Befragter> Gute Frage. (3) Im Prinzip an der Dauer der Zusammenarbeit mit unseren Kunden, dem Ertrag, der daraus insgesamt dauerhaft zu beziehen ist und dem Ergebnis. #00:01:06-8#

<Interviewer> An welchen Orten findet Ihre Tätigkeit statt? (2) Zum Beispiel bei sich im Büro oder daheim beim Kunden. #00:01:16-4#

<Befragter> Beides. Bleibt nicht aus. Das ist überwiegend Büro, aber das ist auch bei den Kunden vor Ort. #00:01:27-5#

<Interviewer> Okay. Wie viele Mitarbeiter hat denn Ihr Unternehmen? #00:01:30-3#

<Befragter> Wir sind insgesamt dreieinhalb. #00:01:34-6#

<Interviewer> Und welche Aufgaben übernehmen diese? #00:01:36-4#

<Befragter> (2) Verwaltung, Vertragsverwaltung, Kundengespräche, alles was da anfällt rund um den Kunden, rund um die Kundenbetreuung. #00:01:51-6#

<Interviewer> Also macht dann jeder dasselbe oder gibt es da spezielle/ Versuchen die da eben nur/ #00:01:55-1#

<Befragter> Wir haben zwei Kunden/ Wir sind zu zweit die entsprechend Kundenbetreuung machen, aber natürlich auch die eineinhalb Mitarbeiter im Innendienst, die machen eben Vertragsverwaltung und kleinere Aufgaben für den Kunden, Buchhaltung/ #00:02:18-0#

<Interviewer> Wie kommunizieren Sie dann mit Ihren Mitarbeitern? Also wie kommunizieren Sie miteinander? #00:02:22-1#

<Befragter> Menschlich. #00:02:25-9#

<Interviewer> Ja. Menschlich. Okay.Also rufen Sie sich immer gegenseitig an oder/ #00:02:31-0#

<Befragter> Nein, wir sehen uns. #00:02:35-0#

<Interviewer> Benutzen Sie auch so E-Mail und so untereinander? #00:02:37-7#

<Befragter> Ja, zur Weiterleitung von irgendwelchen Daten, aber/ #00:02:41-6#

<Interviewer> Okay. So Tasks verteilen und so weiter. #00:02:45-6#

<Befragter> Zu was? #00:02:46-9#

<Interviewer> Zum Beispiel Tasks verteilen oder so. #00:02:48-7#

<Befragter> Ja. Beziehungsweise eben wirklich um Vorgänge zum Weiterverarbeiten zu geben. #00:02:57-7#

<Interviewer> Ah Okay. #00:02:58-1#

<Befragter> Aber ansonsten ist das eine menschliche Kommunikation, sprich, man sagt einander ins Gesicht, was der andere bitte machen möchte. #00:03:06-7#

<Interviewer> Okay. Welche Softwarelösungen verwenden Sie denn dann? Zum Beispiel CRM-Systeme. #00:03:16-7#

<Befragter> Schöne Frage. Wir haben halt einen, wie nennt sich das, Agenturverwaltungsprogramm, also ein entsprechendes Programm, mit dem ich alle Vorgänge koordinieren kann. #00:03:38-0#

<Interviewer> Okay. Und welches benutzen Sie dann? #00:03:39-4#

<Befragter> Das ist Vias. Die müssten Ihnen öfter vorkommen, die sind von der Firma Lutronic. #00:03:48-8#

<Interviewer> Jaja. Ich bin zurzeit immer jemand der mit ACM oder so was zu tun bekommt. #00:03:54-3#

<Befragter> Ach so. Also Vias von der Firma Lutronic ist Deutschland ungefähr bei 15000 Versicherungsvermittlern/ egal ob Maklern, ausschlichlikeit mehrfach Agent, installiert. #00:04:07-6#

<Interviewer> Okay. #00:04:09-8#

<Befragter> Also von daher, die spielen schon ganz vorne mit #00:04:11-2#

<Interviewer> Und wer ist dann bei Ihnen für die IT-Landschaft verantwortlich? Wer administriert das? #00:04:17-3#

<Befragter> Das ist eine gute Frage. Das haben wir mehr oder weniger outgesourct, um da zu sagen, gut, jetzt halt das Ding mal hier am laufen. Da haben wir ein IT- Unternehmen, die dann zur Wartung und so weiter entsprechend ankommen. #00:04:32-2#

<Interviewer> Okay. Gibt es dann auch Systeme wie Vergleichsrechner und so weiter, die Ihnen bereitgestellt werden? #00:04:39-0#

<Befragter> Wir haben auch durchaus Vergleichsrechner, ja, die aber mehr oder weniger über die Vema. #00:04:45-5#

<Interviewer> Über die Vema? #00:04:48-9#

<Befragter> Über die Vema. #00:04:49-5#

<Interviewer> Die Vema ist in dem Zusammenhang/ #00:04:51-5#

<Befragter> Die Vema ist eine Versicherungsmaklereinkaufsverbundgenossenschaft, die sozusagen ein Ableger des VDVM, also das ist der Verband Deutscher Versicherungsmakler. #00:05:04-2#

<Interviewer> Ach so, okay. Okay und die können sie darüber beziehen, direkt. #00:05:08-5#

<Befragter> Darüber können wir direkt drauf zugreifen, genau. #00:05:11-0#

<Interviewer> Verwenden Sie dann auch Software und Applikationen, die Sie von Banken und Versicherern kriegen? #00:05:16-2#

<Befragter> Von Versicherern, (unv.) Banken machen wir gar nichts. Von Versicherern bleibt nicht aus, dass man mit den Programmen der Versicherer arbeiten muss, um zwangsläufig zu Angeboten zu kommen oder zur/ teilweise auch zu Vertragsunterlagen zu kommen. #00:05:32-5#

<Interviewer> Und das ist dann eine Software, wo Sie einfach diese Daten eingeben und Sie kriegen das/ #00:05:35-9#

<Befragter> Genau, das ist dann im Endeffekt eine Software, die dann vorgelegt wird und dann muss man damit eben zurechtkommen oder auch nicht. #00:05:42-9#

<Interviewer> Haben Sie da eine Wahlmöglichkeit, welche Software Sie einsetzen? #00:05:46-4#

<Befragter> Ne. #00:05:47-5#

<Interviewer> Das ist einfach knallhart vorgegeben #00:05:50-3#

<Befragter> Versicherer 1 nimmt seine Software, Versicherer 2 nimmt seine Software. #00:05:53-0#

<Interviewer> In welcher Form werden die Systeme dann bereitgestellt? Sind das dann Applikationen im Browser oder sind das so Terminalapplikationen? #00:06:01-5#

<Befragter> Alles. Es gibt die Variante, dass wir CDs bekommen oder DVDs, wo sie dann entsprechend auszuspielen ist. Es gibt Programme, bei denen, die es per Download funktioniert und es gibt Programme, wo ich im Extranet arbeiten muss. #00:06:24-0#

<Interviewer> Wie funktioniert dann zum Beispiel dann der Datenaustausch zwischen Ihrem internen CRM System und dem Extranet? #00:06:32-8#

<Befragter> Gar nicht. #00:06:35-0#

<Interviewer> Gar nicht, #00:06:35-8#

<Befragter> Händisch. #00:06:38-5#

<Interviewer> Händisch. Das ist dann aber Aufwand an der Stelle. #00:06:42-1#

<Befragter> Es ist ein großer Aufwand, wobei die Problematik ist eine andere. Die ist nicht die Problematik ein Angebot zu erstellen, was ich mit relativ wenig speziellen Daten machen kann. Das ist kein Problem. Das Problem ist eher, nachher wenn es zu einem Vertrag kommen soll, da beginnen die Probleme eigentlich. #00:07:12-8#

<Interviewer> Okay und entstehen dort Probleme an der Stelle? #00:07:14-4#

<Befragter> Die Probleme entstehen dadurch beispielsweise, dass manche Versicherer der Meinung sind erwarten zu können, dass man sich bei Ihnen in das Extranet einloggt und dann alle Daten einträgt, sozusagen Sachbearbeiter des Versicherers spielt, was natürlich nicht bezahlt wird. Da beginnt das Problem, wo ich dann sage, die Anforderungen könnt ihr gerne haben, aber die gibt es von mir nicht. Entweder es wird bezahlt, oder ihr macht's alleine. #00:07:51-5#

<Interviewer> Okay und wie lösen Sie das dann? Also können Sie denen dann/ #00:07:53-4#

<Befragter> Ja. Die kriegen das dann per Post, per E-Mail oder per Fax, alle Unterlagen und dann müssen die das entsprechend in einen Vertrag gießen. #00:08:02-1#

<Interviewer> Und wenn die das nicht hinkriegen, dann/ #00:08:04-0#

<Befragter> Gibt es für die kein Geschäft. #00:08:05-4#

<Interviewer> Gibt's kein Geschäft an der Stelle. Funktioniert das dann gut? Lassen die sich dann darauf ein? #00:08:09-5#

<Befragter> Jaja. Das funktioniert, die lassen sich darauf ein. #00:08:12-6#

<Interviewer> Gibt es denn dann noch Software, wie Tabellenkalkulation, Outlook, die Sie verwenden z.B. um den Vergleich aufzuschreiben zwischen verschiedenen Tools ? #00:08:21-7#

<Befragter> Ne. #00:08:23-4#

<Interviewer> Das findet bei Ihnen gar nicht statt. #00:08:24-2#

<Befragter> Das ist, in der Form, findet das bei uns nicht statt. Weil die Problematik, die hängt mit dem Geschäftsfeld zusammen, was jeder einzelne bearbeitet. Jede einzelne Firma bearbeitet. Und für vielen Sachen, die ich habe kann ich froh sein, wenn ich überhaupt zwei Angebote habe. #00:08:48-2#

<Interviewer> Also sind Sie vor allem im Großkundengeschäft? #00:08:51-9#

<Befragter> Nene, wir sind schon im gewerblichen Geschäft tätig. Aber gerade gewerbliche Unternehmen sind teilweise so diversifiziert aufgestellt, dass das teilweise von den Gesellschaften nicht getragen wird, das Risiko. #00:09:07-9#

<Interviewer> Okay. Und wie finden Sie die richtigen Gesellschaften an der Stelle, die trotzdem noch Angebote machen? #00:09:13-6#

<Befragter> Das ist dann Markterfahrung. #00:09:17-6#

<Interviewer> Okay. Also das funktioniert dann gar nicht an der Stelle mit einem Vergleichsrechner? #00:09:21-7#

<Befragter> Nein, geht gar nicht. Also Vergleichsrechner können Sie für Privatkundengeschäft verwenden, für das klassische private Kfz-Geschäft oder mal eine Hausratversicherung oder Privathaftpflicht oder eine Tierhalterhaftpflicht. Sobald das größer wird, gibt es nicht einmal Tarifierungsprogramme. #00:09:43-7#

<Interviewer> Okay. Das heißt, Sie kommen wie an die Tarife in dem Moment? #00:09:48-6#

<Befragter> In dem Moment geht's eigentlich nur daran, dass man dann dem Versichern mitteilt, wie das Risiko ist, im Zweifel welchen Beitrag man sich vorstellt oder aber man lässt denen das offen und sagt "ja dann macht mal, was nehmt ihr denn dafür?". #00:10:05-9#

<Interviewer> Und wie schicken Sie denen die Daten, geht das per E-Mail oder geht das per Post? #00:10:09-3#

<Befragter> Verschiedenste Wege. Per E-Mail, per Post, per Fax, also das sind die verschiedensten Wege. #00:10:20-1#

<Interviewer> Haben Sie dann dort, bei diesen Partnern, bei den Versicherungen, feste Ansprechpartner, die Sie anrufen können oder / #00:10:26-5#

<Befragter> Meistens, ja. Meistens ist das der Ansprechpartner. #00:10:29-9#

<Interviewer> Das könnte die Sache an dieser Stelle ziemlich erleichtern. #00:10:33-3#

<Befragter> Ja das erleichtert die teilweise so, dass man gar keine Daten schickt, sondern bloß am Telefon erläutert worum es geht und bekommt dann ein entsprechendes Angebot. #00:10:42-0#

<Interviewer> Okay. Und die Angebote gehen dann bei Ihnen auf welchem Weg an? #00:10:45-2#

<Befragter> Auch Verschieden. #00:10:46-4#

<Interviewer> Auch Verschieden. Kann einfach oft per Post kommen. #00:10:48-7#

<Befragter> Vermehrt E-Mail, aber meistens per E-Mail und Fax. #00:10:53-3#

<Interviewer> Wenn Sie jetzt beim ersten Mal ein Beratungsgespräch bei zum Beispiel einem Firmenkunden machen, wie läuft das dann ab, also welche Sachen nehmen Sie mit, welche Daten können Sie schon mal ausfüllen dort? #00:11:10-4#

<Befragter> Da nehm ich nicht viel mit. Da habe ich meinen Kopf mit, da habe ich meine Erstinformationen mit, also sprich als Makler muss man sich ja ausweisen, dass man als Makler tätig ist, ob man in irgendeiner Art und Weise gebunden oder nicht gebunden ist an irgendwelche Versicherer oder Risikoträger, welche Registriernummer man hat, also die ganzen Grundlagen, die das VVG vorschreiben, die kriegt der Kunde mit. Dann wird im Endeffekt erarbeitet welche Vorstellungen er hat und dann was man dazu liefern kann. #00:11:54-1#

<Interviewer> Und diese Erarbeitung geschieht die bei Ihnen im Entwurf auf einem Blatt Papier oder? / #00:11:56-7#

<Befragter> Im Zweifel auf Papier oder eben so erstmal, je nachdem wie fit der Gegenüber ist. Aber meistens auf einem Blatt Papier, werden entsprechende Stichpunkte gemacht und dann gibt man dann Unterlagen mit oder auch nicht und dann gibt's eine Konzeption, die eben dem Kunden geliefert wird, zwei drei Tage später. #00:12:18-7#

<Interviewer> Und bei dieser Konzeption ist das eben so, dass Sie die verschiedenen Versicherer ansprechen. #00:12:22-6#

<Befragter> Bei der Konzeption ist das dann so, dass ich seine verschiedenen Risiken erstmal aufzeichne, also was hat er überhaupt für ein Risiko, weil es nützt nichts einen Vergleich zu machen, ohne zu wissen was der Kunde eigentlich hat und macht. #00:12:35-9#

<Interviewer> Auf welchem Weg zeichnen Sie das dann auf? #00:12:38-2#

<Befragter> Wie gesagt, das ist dann, wie Sie sagen, auf einem Blatt Papier/ und er bekommt dann eben ein Blatt Papier oder ein PDF, wo das dann entsprechend dargestellt ist, was er überhaupt absichern muss, was davon im Zweifel bereits abgesichert ist oder eben noch nicht und wofür dann Angebote eingeholt werden müssen. #00:12:57-0#

<Interviewer> Das passiert dann im zweiten Schritt, diesen Angebot dann/ #00:13:00-2#

<Befragter> Das passiert dann im zweiten Schritt, genau. #00:13:01-5#

<Interviewer> Wenn Sie diese Angebote wieder erhalten haben, was wäre dann der nächste Schritt, wie geht's dann weiter? #00:13:07-1#

<Befragter> Das ist dann der nächste Schritt, dass er eine entsprechende Ausarbeitung bekommt, über die Möglichkeiten des Versicherungsschutzes und was der kostet. #00:13:17-3#

<Interviewer> Okay, diese Daten, speichern Sie diese irgendwo zwischen oder existiert das so bei ihnen im Ordner? #00:13:23-5#

<Befragter> Ne, das wird dann beim Kunden. #00:13:24-9#

<Interviewer> Das wird dann beim Kunden abgespeichert in dem Vias. #00:13:28-5#

<Befragter> In dem Vias, genau. #00:13:29-4#

<Interviewer> Genau. Okay. Gibt es dann noch so was, so Probleme, dass Sie zum Beispiel, das dann an Kollegen weitergeben oder an ihr Backoffice, um diese Ausarbeitungen zu machen. #00:13:39-7#

<Befragter> Ne. #00:13:40-9#

<Interviewer> Also das machen Sie alles komplett selbst. #00:13:43-1#

<Befragter> Das machen wir selbst, ja. #00:13:44-3#

<Interviewer> Also wir gehen jetzt mal davon aus, der Vertrag ist jetzt unterschrieben, dann schicken Sie ihn ja wahrscheinlich per Post oder per Fax oder per E-Mail an den Versicherer zurück oder können Sie das auch machen über diese Vollmachten, die es da eben gibt und zusammen machen? #00:13:58-7#

<Befragter> Das machen wir im Prinzip über die Vollmachten, weil kein Vertrag oder es wird im Prinzip nur dann vom Kunden gesagt " so und so, wie hier an wie hier angeboten oder so angeboten hätte ich gern den Versicherungsschutz", vielleicht ergänzt oder gekürzt um diese oder jene Position. Und das geht dann so per Deckungsauftrag an den Versicherer, der dann die Deckung bestätigen muss und entsprechend den Vertrag ausfertigen. #00:14:28-0#

<Interviewer> Gibt es da Probleme bei der Übertragung, also zum Beispiel dass es der Versicherer es nicht hinkriegt die Daten in korrekter Form einzugeben? #00:14:34-5#

<Befragter> Das kann passieren, das kommt auf den Versicherer darauf an. Bei dem einen, der eine hat eine höhere Fehlerquote und der andere hat eine geringere Fehlerquote. #00:14:43-9#

<Interviewer> Haben Sie eine Idee woran das liegen könnte? #00:14:45-8#

<Befragter> Das liegt an der Qualifikation der Mitarbeiter, ganz klar. Die Versicherer, die auf, um das Kind ganz einfach beim Namen zu nennen, die Versicherer, die auf Kostenreduktion und Kosteneffizienz setzen, haben in erster Instanz alle Fachkräfte mehr oder weniger entlassen, in Vorruhestand geschickt oder die sind durch die entsprechenden Maßnahmen, die der Versicherer ergriffen hat, von selbst gegangen. Das ist Beispielsweise, dass Direktionen oder Verwaltungsstellen geschlossen worden sind und dann eben gesagt wurde, ab dem nächsten Ersten arbeitest du halt nicht mehr in Berlin, sondern in Hannover oder in Göttingen oder in Hamburg oder sonst wo und dann hat der Mitarbeiter die Möglichkeit mitzugehen oder sich was anderes zu suchen. Die meisten haben sich was anderes gesucht und das ist dann nicht etwa so, dass der Mitarbeiter, gibt's dann zwei Möglichkeiten, entweder er wird sowieso nicht ersetzt, weil das dann hoffentlich die Technik übernimmt, die aber meistens nicht individuell arbeiten kann, da beginnt das erste Problem und das zweite ist, dann wurden billige Kräfte gesucht, also Leute die gerade lesen und schreiben können, in jedem Fall die deutsche Sprache beherrschen, aber vom Inhaltlichen keine Ahnung haben. Was da kommt, das gibst du ein und dann ist gut. Genau diese Versicherer haben dann nachher das Qualitätsproblem. #00:16:11-1#

<Interviewer> Ist das dann so, dass Sie einfach sagen, dass Sie filtern die raus und versuchen mit denen weniger zusammenzuarbeiten ? #00:16:17-7#

<Befragter> Das geht teilweise. Manchmal muss man auch manchmal gucken, dann muss man sich die Verträge, wenn sie zurückkommen nochmal genau anschauen und dann zweimal oder dreimal Nachbesserungen anmahnen. #00:16:29-6#

<Interviewer> Dann sitzen Sie dann da mit ihrem Vias und vergleichen das/ #00:16:34-5#

<Befragter> Genau, man sitzt dann im Endeffekt da und vergleicht das und geht das durch, ob das alles den Vereinbarungen entspricht, ja. #00:16:41-2#

<Interviewer> Und die GDV Schnittstellen, die es gibt , verwenden Sie die nicht? #00:16:47-4#

<Befragter> Noch nicht, nein , weil das Problem einfach ist, dass man mit jedem Versicherer das einzeln darstellen muss. #00:16:57-0#

<Interviewer> Ich habe jetzt auch schon gehört, in letzter Zeit, recht häufig, dass zum Beispiel die GDV Daten einfach sagen wir mal ungünstig bis katastrophal schlecht sind? #00:17:10-2#

<Befragter> Ja. Das ist was ich mit jeden Versicherer einzeln darstellen muss. Also der eine sagt beispielsweise rein, wenn's darum geht, um jetzt mal ein plastisches Beispiel zu machen, in der Kfz-Maske ist eigentlich vorgesehen, wie viele Türen das Fahrzeug hat und der schreibt die Farbe rein, der Versicherer. Weil eben in seiner Maske, in seinem System, die Farbe hinterlegt ist. So dann sagt er eben halt friss und stirb und nun kann man dann und dann muss man dann sozusagen die GDV Daten nehmen, wie sie kommen und dann sieht man, aha, bei Türen schreibt er die Farbe rein und dementsprechend muss ein Anpassungsprogramm erstmal über die GDV Daten laufen lassen, bevor man das in sein eigenes Programm einpflegen lassen kann. Das muss man für jeden Versicherer, für jede einzelne Sparte durchgehen. Und wenn sie, ich weiß nicht, wir haben glaube ich mit irgendwas mit wischen sechzig und siebzig Versicherern eine Vereinbarung und jetzt gehen Sie mal mit jedem dieser sechzig, siebzig Versicherer durch, sagen wir mal jeder Versicherer bietet im Schnitt zehn Sparten an, viel Spaß. #00:18:18-1#

<Interviewer> Ja, das kann ich mir vorstellen. Wie lösen Sie das jetzt bisher? #00:18:21-1#

<Befragter> Wir lösen das indem wir die Daten nicht zu 100%, aber so wie sie gebraucht werden selbst eingeben, das geht nicht anders. #00:18:31-1#

<Interviewer> Welche Daten geben Sie da nicht an, einfach? #00:18:34-8#

<Befragter> Das kommt immer auf die Sparte an, was ich dann konkret habe. Es sind so bestimmte Sachen, wo dann die Frage ist, zum Beispiel auch beim Kfz wirklich der Kilometerstand die notwendigste Information ist. #00:18:51-8#

<Interviewer> weil das ja auch noch relativ variabel ist. #00:18:54-2#

<Befragter> Jaja. Aber die haben den Kilometerstand natürlich zu irgendeinem Zeitpunkt drinstehen, weil viele Tarife ja auf Kilometer basieren und das so diese Positionen, wo man dann sagt, muss ich da jedes Mal das entsprechend drin haben? Muss ich wirklich die genaue Typenbezeichnung des Fahrzeugs drin haben, muss ich wirklich die Einzeldaten, die so existieren drin haben oder reicht es z.B. dass der einhundert Millionen Versicherungssumme hat und was der Spaß jeweils kostet und welchen Prozentsatz er erreicht, sprich wie viel schadenfreie Jahre hat er. Da muss ich nicht noch das Schadengrundjahr zum Beispiel eintragen, was diesen schadenfreien Jahren zugrunde liegt, weil wenn er dreizehn schadenfreie Jahre hat, denn hat er auch dreizehn. Dann muss ich nicht zurückrechnen, dass das im Jahre 1993 gewesen ist. Das sind so die Positionen, wo man sagt, muss das sein. Wenn die Daten elektronisch übernommen werden würden, hätte man es zu hundert Prozent vollständig in der Hoffnung, dass es stimmt, dass der Versicherer es auch richtig drin hat. Aber die wissen schon nicht einmal, da geht's ja schon los, das ist auch dieses GDV-Datenproblem, das eine ist, wie eine Versicherungsscheinnummer auf einem Versicherungsschein aussieht und das andere ist das, wie der Versicherer die gespeichert hat. Das ist total unterschiedlich. Nehmen wir zum Beispiel mal die VHV im Kfz-Bereich, die fängt mit einem K an, dann kommen drei Ziffern ,dann kommt ein Bindestrich, dann kommen sechs Ziffern, dann kommt ein Schrägstrich und dann werden die Verträge durchnummeriert. Wenn Sie den GDV Datensatz bekommen, gibt es kein K , sondern da steht eine zwei, warum auch immer, aber da steht eine zwei. Dann ist auch kein Leerzeichen wie im Versicherungsschein sondern die Nummer folgt ohne Leerzeichen. Dann kommt ein Bindestrich nach den drei Zeichen , dann kommt die sechs dann kommt wieder kein Schrägstrich wie in der Police, sondern ein Bindestrich und danach kommt nicht die Nummerierung wie man sie in der Police hat, sondern grundsätzlich eine ausgenullte, also mit vier Stellen. Dann kommt dahinter kommt dahinter noch ein paar Kürzel ran , die eigentlich völlig unerheblich sind. Und aus diesem ganzen Wust, sollen sie dann eine Vertragsnummer machen, die bitte so aussieht, wie das was auf dem Versicherungsschein ist. #00:21:28-8#

<Interviewer> Ja klar. Das ist schon ein riesiges Problem und vor allem, wenn es dann unterschiedlich ist von Versicherer zu Versicherer. #00:21:34-5#

<Befragter> So und jeder macht da sein eigenes System und ja. #00:21:39-0#

<Interviewer> Wie gehen Sie denn damit um, wenn Versicherer ihre Vertragsbedingungen ändern, müssen Sie die dann auch komplett in das Vias neu eingeben oder geht das automatisch? #00:21:48-9#

<Befragter> Die Vertragsbedingungen werden ja nur geändert, wenn auch der Vertrag geändert wird. Ansonsten hat der Versicherer bis auf die sogenannten Update Funktionen, wo der Versicherungsschutz besser wird, besteht ja nicht die Möglichkeit die Vertragsbedingungen zu ändern. Von daher wird dann eben, wenn ein Nachtrag kommt, wird der komplett hinterlegt. #00:22:13-5#

<Interviewer> Und das müssen Sie dann auch für jeden einzelnen Versicherer machen? Ich glaube jetzt zum Jahresende kommen die ganzen Kfz-Versicherer zum Beispiel. #00:22:21-6#

<Befragter> Ja, bloß da passiert ja nichts. Der Vertragsinhalt bleibt ja identisch. Das einzige was sich ändert ist der Beitrag und der Beitragssatz, d.h. Wie viel schadensfreie Jahre hat derjenige und welchen Beitrag hat der zu zahlen. Das ist die Position, die sich im Endeffekt ändert. #00:22:41-7#

<Interviewer> Und die können Sie automatisch ändern ? #00:22:43-6#

<Befragter> Nein das kann man nicht automatisch verändern. Entweder man übernimmt dort die GDV Daten und versucht das irgendwie anzupassen, oder aber man gibt die Sachen per Hand ein. Eine andere Möglichkeit hat man nicht. #00:22:55-9#

<Interviewer> Das heißt dann für Sie quasi, wenn Sie jetzt viele Kfz-versichert haben, dass Sie dann tagelang dasitzen? #00:23:03-4#

<Befragter> Ja da sitzt man dann tagelang und gibt es ein. In der Tat. #00:23:05-7#

<Interviewer> Das kommt dann jetzt zu Jahres/ so ein Spaß. #00:23:10-2#

<Befragter> Da kommt ein schöner Spaß, ja, ja, weil das Problem ist es gibt keine generelle Anpassung gibt, beispielsweise, dass man sagen könnte, ja okay, alle Verträge werden einfach um fünf Prozent angepasst. Gibt es nicht. Dann wäre es einfach, dann könnte ich meinem Programm sagen alle Kfz-Versicherungen fünf Prozent anpassen, Thema erledigt. Oder alle von dem Versicherer um fünf Prozent anpassen. Aber das geht nicht, weil die Verträge, wie auch immer geartet sich anpassen. Das ist von Vertrag zu Vertrag unterschiedlich. Ein Kollege hatte wirklich zwei mal das identische Fahrzeuge in Berlin versichert, bei zwei Kunden, die beide die gleiche Schadensfreiheitsklasse hatten, auch die gleiche Kilometerleistung, was wohl fast nahezu alles identisch war. Das einzige was nicht identisch war, war der Wohnort, beide lebten zwar in Berlin, aber in unterschiedlichen Bezirken. Das Ergebnis war, dass beide unterschiedliche Beiträge zu zahlen hatten. Das war schon mal das erste, wo man sagt okay, das ist in Ordnung, das wird auch nach Postleitzahl eingetragen und das nächste war, dass auch die Anpassung des Beitrages zum nächsten Ersten unterschiedlich erfolgt ist, also der eine hat eine höhere Anpassung bekommen in Prozent als der andere, obwohl die beide zum gleichen Zeitpunkt zugelassen worden sind, nur ein paar Tage auseinanderlagen, obwohl die beide in Berlin wohnen, obwohl beide die gleiche Schadensfreiheit/ Alle anderen Parameter sind absolut identisch und trotzdem haben beide eine unterschiedliche Anpassung von 14%. #00:24:49-6#

<Interviewer> Und das immer sehr interessant an der Stelle. #00:24:51-9#

<Befragter> Und das ist da so der Part, wo man sagt, Sie können da kein automatisiertes Programm rüberlaufen lassen. Es geht nicht. Sie haben nur die Möglichkeit die Daten vom Versicherer zu übernehmen, irgendwie anzupassen, dass die erkennbar im System drin sind oder aber Sie übertragen es per Hand. Eine andere Möglichkeit gibt es nicht. #00:25:12-5#

<Interviewer> Sie wählen die Variante mit der Hand ? #00:25:14-2#

<Befragter> Wir wählen momentan noch die Variante mit der Hand. Das kann sich im nächsten Jahr noch nicht, aber 2013 /2014 vielleicht ändern. #00:25:24-3#

<Interviewer> Wie wollen Sie das ändern ? #00:25:25-8#

<Befragter> Das liegt dann daran, dass sich die Versicherer langsam darauf einstellen, nicht nur mit dem GDV Datensatz zu arbeiten, sondern mit Bipro, was im Prinzip auch nichts anderes als ein Normierungssystem ist, was aber eben gerade neu entwickelt wird und was dann anders ist, momentan ist es so ich muss mir von jedem Versicherer in das extranet einwählen, muss dann dort meine Daten runterladen und dann konvertieren und entsprechend einspielen. Das dürfen Sie eben dann mal sechzig, mal siebzig machen. Das ist natürlich extrem aufwändig . Es besteht jetzt über das GDV- Portal, das heißt die Dienstleistungstechnik des GDV hat ein Portal entwickelt, woran einige Versicherer teilnehmen. Die große Hürde als Makler daran teilzunehmen besteht darin, dass es zwingend voraussetzt, dass man den neuen Personalausweis hat. Das muss noch gelöst werden. Weil die wenigsten haben natürlich den neuen Personalausweis und erst wenn sie das Problem gelöst haben, dann wird man das machen. Dort ist das dann aber so, dass ich mich nicht mehr in jeden einzelnen Versicherer einwählen muss, sondern, dass ich mich dann praktisch anmelde und mir auf meinem Konto im GDV Portal alle Daten zur Verfügung gestellt werden und die sollen dann so sein wie ich sie angepasst brauche. Dass man also hinterlegt mit welchem Verwaltungssystem man arbeitet, wie die Anpassung sein muss, bzw. wie die Systematik ist und das dann automatisch bereitgestellt wird. Das wurde in diesem Jahr gestartet, im nächsten Jahr wird es garantiert noch nicht funktionieren, dort soll die breitere Zugänglichkeit eben auch über den neuen Personalausweis hinaus möglich sein und dann wird man wahrscheinlich 2013 frühstens irgendwann mal vernünftig benutzen können, hoffentlich. #00:27:39-0#

<Interviewer> Wenn es bis dahin nicht schon wieder ein neues System gibt? #00:27:41-4#

<Befragter> Das wird es nicht geben. Wird's nicht geben. #00:27:45-5#

<Interviewer> Warum gehen Sie davon aus? #00:27:47-6#

<Befragter> Es gibt momentan zwei Systeme die konkurrieren. Es gab ein System namens “Indatext “ was auch von namhaften Versicherungen wie AXA und Gerling unterstützt wurde. Indatext ist aber pleite gegangen, weil es von allen anderen Versicherern mehr oder weniger boykottiert wurde. Jetzt gibt es zwei konkurrierende Systeme, das ist das GDV Portal mit dem kläglichen Manko des neuen Personalausweises als Zugangsnotwendigkeit und ein System namens “Single-sign-on". Bei dem Single-sign-on ist die Problematik, da melden sich zwar sehr viele Makler jeden Monat neu an, aber die Problematik ist, da machen nur acht Versicherer mit. Und es werden vermutlich nicht mehr werden, denn es hat ein Allianzvorstand mal in einer Runde bekanntgegeben und sagte, derjenige der dieses Portal in der Hand hat, es wird nämlich am Ende nur einer übrig bleiben, der hat die Marktmacht. Jetzt brauchen wir uns beide nur bloß einmal zu überlegen: Das GDV-Portal gehört dem GDV, sprich allen Versicherern, Single-sign-on ist ein privatwirtschaftlicher Dienstleister auf den die Versicherer keinen Zugriff haben. #00:29:07-8#

<Interviewer> Ja, das wird dann wohl nicht an der Stelle, klar/ #00:29:13-4#

<Befragter> Deshalb, es wird das GDV- Portal werden, auch wenn es heute noch holpert, auch wenn es heute noch kaum noch genutzt wird, denn die Versicherer werden langfristig die Macht nicht aus den Händen geben, denn die gehen selber davon aus, dass es künftig ein Monopol existieren wird, eines solchen Dienstleisters und dieser Dienstleister kann logischer Folge nur in der Hand der Versicherer existieren. Geht nicht anders. Heißt, Single-sign-on versucht sich jetzt eine Marktposition aufzubauen, ob diese langfristig zu halten sein wird steht in den Sternen. Davon hängt es ab wie viele Versicherer dort mitmachen. Die Allianz macht es nicht. #00:29:59-9#

<Interviewer> Die Allianz ist wahrscheinlich relativ groß, von der Marktmacht her an der Stelle. #00:30:05-0#

<Befragter> Allianz ist die Marktmacht, die nächste ist die HUK-Coburg. #00:30:09-4#

<Interviewer> Betrifft das vor allem den Privatsektor, diese Problem mit den GDV-Daten oder auch den gewerblichen Bereich? #00:30:20-5#

<Befragter> Alle. Alle. Jaja. Alle. Das ist völlig egal. #00:30:22-5#

<Interviewer> Nutzen Sie mobile Informationssysteme, so was wie iPhone, Tablets, Laptop? #00:30:35-7#

<Befragter> Ne. Notebook noch unterwegs halt ansonsten nicht, weil einfach die Datensicherheit nicht gewährleistet ist. #00:30:49-1#

<Interviewer> Datensicherheit ist deswegen für Sie ein Problem, weil sie lokal auf den Rechnern gespeichert ist? #00:30:54-4#

<Befragter> Nein es ist gar nicht mal, weil es lokal gespeichert ist. Aber zum Beispiel bei Smartphones, iPad oder so, habe ich die Problematik, dass es dafür noch keine zuverlässigen Virensysteme gibt. #00:31:08-9#

<Interviewer> Damit könnte man dann einfach/ #00:31:10-2#

<Befragter> Damit ist sofort Tür und Tor dem Angriff geöffnet, weil ich mich ja trotzdem mit dem Ding im Internet bewege und damit ist Tür und Tor geöffnet. Ich weiß andere machen das, die interessiert es nicht die Bohne, die wundern sich dann nur, warum ihr System im Büro nicht mehr funktioniert, ganz einfach weil Ihnen bei der nächsten Synchronisation der Virus eben vom Smartphone aufs Stationssysteme übergesprungen ist. Deshalb nutzen wir es nicht. #00:31:37-2#

<Interviewer> Und wie nutzen Sie denn das Vias bei Ihnen, tatsächlich im Keller oder als cloud Application ? #00:31:44-3#

<Befragter> Nene, das ist unser eigenes. Alles Inhouse. #00:31:48-5#

<Interviewer> Das ist bei Ihnen Inhouse. Okay, wie machen Sie es da Datensicherheit und solche Geschichten, also zum Beispiel Datenbackups. #00:31:54-9#

<Befragter> Ja. Das läuft erstmal über Plattenspielung, als erstes, dann als tägliche Datensicherung, automatisierte Datensicherung von der gespiegelten Platte, wird zusätzlich auch noch ein Backup gefahren und von der Datensicherung machen wir tatsächlich trotzdem noch jede Nacht des Weiteren eine Datensicherung. Das heißt also wir sichern unsere Daten dreimal. #00:32:30-4#

<Interviewer> Das ist ja relativ untypisch, wie kommen Sie zu so einer IT-Affinität? #00:32:37-5#

<Befragter> Wir kommen dahin, weil wir in der Tat schon einmal ein Problem eines Crashs hatten, wo eben die Festplatte gecrashed war und es erhebliche Probleme gab die Datensicherung wieder aufzuspielen. Weil das Problem war, das war eine Banddatensicherung,dass das Bandgerät selber nicht mehr verwendet werden konnte, weil es mit dem neuen Computer, weil der alte lief eben nicht mehr, nicht zu harmonisieren war. Es ging einfach nicht. Deshalb musste ein Nachfolgesystem geholt werden, dieses aber hatte das Problem, dass es die Bänder nicht richtig auslesen konnte. Es hat dann eine Menge Geld gekostet, bis wir jemand finden konnten, der uns die Bänder ausliest und das dann auf eine Festplatte speichert und uns das dann zur Verfügung stellt. #00:33:44-3#

<Interviewer> Okay und was haben Sie dann in der Zwischenzeit gemacht, als Workaround, es muss ja weiter gearbeitet werden? #00:33:48-9#

<Befragter> Das ist schon ein paar Jahre her, da hatten wir noch überwiegend mit Handakten gearbeitet. Von daher konnte man darauf zurückgreifen und da das eben definitiv nicht mehr der Fall ist, weil in allen möglichen Vorgängen, alle möglichen Schriftwechsel, alles was dort steht, den Kunden und dem Vertrag zugeordnet und digital gespeichert wird, kommt man nicht mehr umhin, auch dafür zu sorgen, dass selbst wenn ein Back-up-System ausfallen sollte, dass man dafür trotzdem immer noch eine Möglichkeit hat darauf zuzugreifen. Das ist einfach gebranntes Kind. #00:34:28-1#

<Interviewer> Würden Sie auch sagen, dass ihre Mitarbeiter auch so IT-affin sind wie Sie? #00:34:32-6#

<Befragter> Ja die kennen das jetzt so nicht anders. Das ist so. Die kennen das nicht anders. #00:34:41-6#

<Interviewer> Die Frage führt uns dahin, wie gut kennen Sie sich sonst noch mit so mit Computern aus, denn das ist schon relativ tiefgehend? Würden Sie sagen, dass sich ihre Mitarbeiter genau so gut auskennen mit den ganzen Systemen, die Sie bei Ihnen im Einsatz haben? #00:34:56-6#

<Befragter> Mit den Systemen, die wir so im täglichen Einsatz haben, im großen und ganzen schon gut aus. Dort kommt jeder relativ gut weiter. Das Problem Konfiguration kann ich selber auch nicht., also da haben wir unseren Dienstleister, mit dem ich das zusammen machen muss, ansonsten geht das nicht. #00:35:18-7#

<Interviewer> Aber sonst so die Bedienung das kriegen die Mitarbeiter #00:35:20-8#

<Befragter> Das kriegen sie alles problemlos hin. Wir haben unseren IT-Dienst haben wir alle vier bis fünf Monate hier, damit er entsprechende Säuberungsaktionen, weil diese Systeme hinterlassen ja doch immer irgendwo welchen Datenmüll, damit das mal entsprechend gesäubert wird oder was Neues angeschlossen, eingeschlossen und sonst irgendwie konfiguriert wird. #00:35:44-1#

<Interviewer> Die kommen dann immer bei Ihnen tatsächlich vorbei und/ #00:35:48-9#

<Befragter> Wenn er keine Fernwartung machen kann, dann kommt der vorbei, ja. #00:35:53-5#

<Interviewer> Dann haben Sie dann ihren Server stehen, quasi bei sich im Keller/ #00:35:57-5#

<Befragter> Ja. #00:35:57-3#

<Interviewer> Und es gibt da nicht irgendwie den Bedarf beim Kunden schnell irgendwie auf die Daten zuzugreifen? #00:36:01-4#

<Befragter> Nein #00:36:01-8#

<Interviewer> Okay, geben Sie einfach ausgedruckt #00:36:05-7#

<Befragter> Die habe ich in Papierform entsprechend mit, ansonsten war's das, wobei das jetzt Papierform nicht eine große Akte ist, sondern das sind jetzt nur die wesentlichen Inhalte. #00:36:16-1#

<Interviewer> So Geschichten wie die Datenhaltung der ganzen Verträge, funktioniert bei Ihnen sowohl per Vias, als auch in Papierakte? #00:36:26-7#

<Befragter> Ja, wobei Papierakte wird jetzt immer weniger. Es wird noch ein bisschen, dauern bis alles was in Papier ist auch digital hinterlegt ist, weil für einen entsprechenden Kundenbestand braucht man dann auch entsprechend Zeit. Ich gehe davon aus, dass es etwa noch drei Jahre dauern wird, bis alles digital ist. #00:36:49-6#

<Interviewer> Sie sind da gerade beschäftigt einfach die ganzen Akten einzuscannen? #00:36:52-4#

<Befragter> Ja genau. #00:36:53-9#

<Interviewer> Ist es dann so, dass Sie auf das Vias festgelegt sind an der Stelle oder gibt es da die Möglichkeit einen Austausch zu machen, wie zum Beispiel ein anderes System verwenden ? #00:37:06-7#

<Befragter> Man könnte theoretisch ein anderes verwenden, wobei da natürlich die Daten, die dort hinterlegt sind entsprechend von dem anderen System aufgelesen werden und übertragen werden müssten, weil ja jeder hat ja sein eigenes Datenbanksystem hinterlegt. #00:37:24-3#

<Interviewer> Genau, das ist scheinbar auch ein größeres Problem an der Stelle. #00:37:29-4#

<Befragter> Ja, das ist im Endeffekt ein größeres Problem, weil dort jeder Anwender seine Systematik fährt, aber ich sehe jetzt nicht die Notwendigkeit sobald vom Vias wegzugehen, weil wir arbeiten mit denen seit fast zwanzig Jahren. Die Firma Lutronic ist seit über fünfundzwanzig Jahren am Markt , die wird nicht nur weil sie auf 15000 Installationen hat weiterhin existent sein, sondern es liegt auch an dem zweiten großen Kunden, den Lutronic hat, das ist die Porsche AG. #00:38:08-4#

<Interviewer> Die Porsche AG. Die verkaufen aber keine Versicherungen. #00:38:12-0#

<Befragter> Die verkaufen keine Versicherungen. Die arbeiten, wenn Sie einen Porsche kaufen ist es exakt das selbe Verwaltungssystem dahinter, mit dem wir arbeiten. #00:38:23-0#

<Interviewer> Das ist dann soweit umgestrickt einfach nur als / #00:38:26-4#

<Befragter> Jaja, das ist aber das selbe System was da im Hintergrund arbeitet. Wir können mit diesem System, wenn Sie lustig sind, können Sie auch Hausverwaltung betreiben. Sie können alles Mögliche damit machen, weil es nicht festgelegt ist, sondern es geht nur danach, wie Sie die Eingabemasken gestalten und die können Sie gestalten, wie sie lustig sind, da müssen Sie auch keinen fragen. #00:38:50-1#

<Interviewer> Okay, das kann sehr nützlich sein, das komplett zu konfigurieren. #00:38:50-0#

<Befragter> Sie können sich das alles komplett konfigurieren, sie müssen natürlich gewissen Spielregeln einhalten, das ist klar, aber ansonsten kann man sich das Ding komplett konfigurieren mit allen Excel Berechnungstools hinterlegen, die es gibt #00:39:04-9#

<Interviewer> Es ist gleichzeitig eine Schnittstelle mit drin, an der Stelle. #00:39:08-5#

<Befragter> Wenn man möchte, ja. Also die Office Schnittstelle ist drin, auch eine Outlook Schnittstelle. #00:39:15-4#

<Interviewer> Auch eine Outlook Schnittstelle, um einfach gleich direkt die E-Mails, die man mit dem Kunden so versendet so/ #00:39:20-5#

<Befragter> Ja, wobei unser Problem ist, wir arbeiten mit Thunderbird. #00:39:23-8#

<Interviewer> Oh. Das ist natürlich sehr traurig an dieser Stelle, was machen Sie denn dann? Kopieren Sie ständig E-Mails rein in ihr System? #00:39:33-3#

<Befragter> Wir kopieren die praktisch rein, ja. #00:39:34-9#

<Interviewer> Gibt es dann auch so Sachen, wo das dann nicht stattfindet und Sei deshalb ein Informationsdefizit deswegen haben? #00:39:42-1#

<Befragter> Nein, die sind alle hinterlegt. #00:39:44-5#

<Interviewer> Man kriegt das tatsächlich hin, dass da alles drin/ #00:39:47-0#

<Befragter> Jaja. Jaja. #00:39:48-6#

<Interviewer> So Versicherungspolicen scannen Sie dann ein und hängen Sie natürlich auch an das System. #00:39:52-9#

<Befragter> Genau.

<Interviewer> An den jeweiligen Kunden. #00:39:53-3#

<Interviewer> Bei den ganzen Endgeräten, die Sie benutzen, benutzen Sie auch so etwas wie, ja Mobiltelefon werden Sie benutzen, wie Synchronisieren Sie die Daten ihrer Kunden hin und her? #00:40:13-1#

<Befragter> Die sind nicht auf dem Mobiltelefon. #00:40:17-5#

<Interviewer> Sind gar nicht auf dem Mobiltelefon, sprich wenn Sie / #00:40:22-2#

<Befragter> Die sind da nicht drauf. #00:40:22-5#

<Interviewer> Weil da hätte ich ja auch wieder das Problem des offenen Fensters, weil eben das Smartphone faktisch ungeschützt ist. Ich meine, es gibt Gdata und von Antivir, ich glaube auch Kaspersky, gibt's zwar inzwischen die ersten funktionierenden Smartphone-Virensysteme aber so ganz mit den stationären kommen die noch nicht mit. #00:40:57-9#

<Interviewer> Da haben Sie kein Vertrauen in diese Richtung ? #00:41:01-0#

<Befragter> Kann man nicht haben. Ich meine wir haben, gut, wir werden nicht wirklich da Zien von Anonymous sein, aber mal eben den Server das Moffat da lahmzulegen ist natürlich auch keine ganz einfache Aufgabe. #00:41:18-6#

<Interviewer> Ja. #00:41:19-5#

<Befragter> Also von daher, gut dass der Moffat selber von technischen Problemen spricht, sei unten benommen, aber deshalb sage ich werden wir nicht unbedingt Angriffsziel diesbezüglich sein, aber das Problem ist und deshalb habe ich damit ein Problem, wir haben eine extrem sensible Datenhaltung, weil wir von unserem Kunden faktisch alles wissen. Ich habe Bilanzen von Kunden, okay man hat jetzt über den Ebundesanzeige die Möglichkeit in Rudimentärbilanzen rein zu gucken. Die müssen ja hinterlegt werden, GmbH und Aktiengesellschaften, aber ich habe vollständige Bilanzen, weil wir die teilweise für Kreditversicherungen für bestimmte Zusagen und so weiter brauchen. Das heißt also ich habe komplette Daten. Ich habe Gesundheitsdaten, die man nirgendswo findet. Ich weiß welcher Kunde einen Herzinfarkt hatte oder an Aids leidet oder sonst irgend etwas. Diese Daten dürfen keinesfalls in die Hände Dritter bekommen, keinesfalls. Ich weiß, dass viele meiner Kollegen bei weitem nicht so absicherungsaffin sind und sagen, "ach komm, das ist doch". Aber die Problematik ist einfach, wenn man sich anguckt was mit Daten an Schindluder getrieben werden kann und heute haben sich ja alle möglichen Radiosender zusammengeschlosssen zum Anti-Mobbing Tag und zwar um Mobbing im Internet. Es geht in erster Linie um Schülermobbing. Ein Drittel aller Schüler sind von Internet - Mobbing betroffen. Ein Drittel. #00:43:18-2#

<Interviewer> Das ist jetzt natürlich noch viel brutaler, wenn jetzt zum Beispiel Gesundheitsdaten oder so was/ #00:43:24-8#

<Befragter> Und jetzt stellen Sie sich vor, da macht sich jemand der ein bisschen gewieft ist auf den Weg in einfach gesicherte oder gar nicht gesicherte Anwendungsprogramme einzuhacken und versucht dann eben entsprechend daran zu kommen. Schönen Dank auch. Dann möchte ich nicht derjenige sein, der dieses Krankheitsbild zur Verfügung gestellt hat. Da können Sie sicher sein. #00:43:46-0#

<Interviewer> Das kann ich mir vorstellen. Das kann ich mir vorstellen. Ist es auch so, dass Sie Beschränkungen haben für Ihre Mitarbeiter, so dass diese nicht alle Daten sehen können? #00:43:55-7#

<Befragter> Bei bestimmten Sachen, ja. #00:43:57-7#

<Interviewer> Was wären das? Zum Beispiel Gesundheitsdaten oder/ #00:44:00-3#

<Befragter> Damit kommen Sie zwangsläufig in Berührung, das ist nicht so, aber es geht dann darum bestimmte Datenpakete überhaupt anpacken oder verschieben zu können. #00:44:13-1#

<Interviewer> Was wäre das zum Beispiel? #00:44:14-6#

<Befragter> Ja das geht denn schon so, es geht um teilweise um Unternehmensdaten, es geht auch teilweise um Gesundheitsdaten . Es ist halt einfach ein Problem an der Stelle, es ist nicht viel, aber es ist halt so eine Sache, dass man eben hier einen gewissen Schutz haben muss. #00:44:34-4#

<Interviewer> Und Sie schützen sich dann technisch dadurch, dass Sie sagen Sie setzen das Vias ein und / #00:44:39-5#

<Befragter> Wir schützen uns dadurch, dass wir gewisse Zugriffsbeschränkungen haben und dass wir Zugriffsbeschränkungen auf das Netzwerk insgesamt haben, dass unter Umständen gelesen werden kann vom Mitarbeiter, aber nicht editiert werden kann. Also da an der Stelle wird dann eben gesetzt, beziehungsweise, dass wir da auch entsprechende Sicherungssysteme zum Einwählen haben. #00:45:03-5#

<Interviewer> Sie gehen also per VPN rein in ihr Netz. #00:45:05-4#

<Befragter> Ja, auf alle Fälle. Also das auf jeden Fall. Aber auch da noch mit dreifacher Anmeldung. Also Sie kommen da nicht nur ins Netz, sondern ich muss mich dann noch zusätzlich noch in den Kreislauf selber nochmal anmelden. #00:45:19-6#

<Interviewer> Sie melden sich an erstmal in ihr System und dann nochmal in das Vias zum Beispiel? #00:45:25-5#

<Befragter> Ja. Das ist dann die dritte Anmeldung. #00:45:28-7#

<Interviewer> Was war die zweite? #00:45:30-2#

<Befragter> Also die erste ist, dass ich überhaupt erstmal an das Netzwerk herankomme, dann dass ich ins System komme und dann, dass ich mich in meinem Verwaltungsprogramm anmelde. #00:45:38-7#

<Interviewer> Wie ist es dann mit Vergleichtools, ist es dann kritisch für Sie da Daten einzugeben, weil Sie müssen das dann ja händisch hin und her schieben? #00:45:48-2#

<Befragter> Ja das ist es. Deshalb geben wir da nur die rudimentärsten Daten ein, um ein Angebot zu bekommen. Und wenn es geht speichere ich da nichts. Und da muss ich darauf vertrauen, dass es an der anderen Stelle nicht mitgeschrieben wird. Das ist auch das Problem das ich mit cloud und ähnlichen Sachen habe. Weil wer sichert mir zu, dass ich in zehn Jahren noch drauf zugreifen kann. #00:46:22-3#

<Interviewer> Genau das ist das Problem an der Stelle. #00:46:25-4#

<Befragter> Keiner, es sichert mir keiner zu. Es sichert mir nicht mal zu, dass ich morgen darauf zugreifen kann. Und da reicht nur, dass ich mich mit dem Anbieter streite, ob beispielsweise eine Monatszahlung geflossen ist oder nicht. Schon kann der mich von meinen Daten aussperren. #00:46:41-7#

<Interviewer> Das ist natürlich ein extremes Druckmittel in der Hand, an der Stelle. #00:46:44-6#

<Befragter> Ja, beziehungsweise, was ich jetzt von einem Kollegen hatte, der eben auch die Datensicherung und diese Datenerhaltung extern betrieben hat, an einen Dienstleister ausgegeben hat und dort ist es, explizit auch Datensicherung und dort ist es zu einem Plattencrash gekommen und seine Daten waren weg. Meinerseits ist das kein Problem, da macht die Datensicherheit, die spielt er halt auf und dann ist gut. Datensicherung hatte er aber nicht gemacht. Dann hat er eben diesen Dienstleister verklagt auf Wiederherstellung der Daten, was er physisch nicht konnte, aber dass er das eben Bezahlt, was er von seinen eigenen Unterlagen, die er noch überall hatte, so zusammenklauben und dann die Daten zusammenstellen musste und hat verloren. Hat vorm Landgericht Berlin verloren. Das kam tatsächlich raus und das hab ich auch woanders gelesen, dass ein Dienstleister, der Datenbanken hält, selbst wenn er zur Datensicherung verpflichtet ist, ist man als Auftragsgeber selber zur Datensicherung verpflichtet. Dann brauche ich auch keinen Dienstleister. #00:47:54-8#

<Interviewer> Ja das ist dann stark. #00:47:57-5#

<Befragter> Dann kann ich es auch alles selbst machen und dann mach ich's lieber selbst, dann spare ich mir das Geld und keiner kann mich selbst dann von meinen eigenen Daten aussperren und kann auch sozusagen überprüfen, das ist auch der Grund warum ich eher mit Programmen bei mir auf dem PC arbeite oder Notebook und nicht im Extranet oder Browsernet. Weil ich weiß genau, dass die Versicherer registrieren, wie oft ich auf dieses Programm zugreife, wie oft ich mich dort einlogge, was ich rechne, dann vergleichen was sie an Geschäft tatsächlich bekommen. Und dann haben wir noch die Problematik der gespeicherten Daten, wo ich nicht weiß was die im Endeffekt damit machen. #00:48:54-7#

<Interviewer> Und die Gefahr dahinter, wenn sie mitloggen, dass sie zum Beispiel Angebot xy gemacht haben, worin sehen Sie das Problem direkt drin? #00:49:02-4#

<Befragter> Das Problem sehe ich ganz, ganz, ganz konkret darin, dass der Kunde, den ich da gerade gerechnet habe, absehbare Zeit später zum Beispiel ein Angebot von dem Versicherer bekommt, wo da gesagt wird, pass mal auf, wir können das. Wenn Sie glauben, dass das an den Haaren herbeigezogen ist, dann kann ich Ihnen X Beispiele nennen wo das so läuft, insbesondere namentlich ist das Gerling, wo das genau auf die Art und Weise passiert. Wo bestehende Verträge, die gut laufen, die etwas vom größeren Kaliber sind, vom Gerling Sachbearbeiter angegangen wird , der Kunde wird angeschrieben und wird gesagt, willst Du nicht 15% sparen, schmeiß den Makler raus und dann bist du direkt bei uns und kannst entsprechend Geld sparen. Und wenn das ein Vertrag ist der ca. zehn-, zwanzig-, dreißigtausend € Volumen hat, dann macht sich das bemerkbar. #00:49:47-8#

<Interviewer> Okay, das liegt daran, dass Sie nicht Owner des Kunden sind, sondern der Versicherer an der Stelle. #00:49:54-5#

<Befragter> Ja. #00:49:53-7#

<Interviewer> Es gibt ja so bestimmte Sachen, wie Firmenversicherungen, wo sie gar nicht so viele Daten weitergeben, sondern im Auftrag handeln, kommt es dann dort auch vor, dass der Versicherer den Kunden dort direkt angeht? #00:50:09-9#

<Befragter> Es sind einzelne Gesellschaften gewesen, die das durchaus machen und die behandelt man mit entsprechender Vorsicht. Es passiert im großen und ganzen nicht, aber es ist nicht ausgeschlossen und nicht theoretisch. Das ist mein Problem dabei und es ist das Problem, dass im Zuge der EDV ich nicht weiß, gerade bei solchen Sachen bei dem Versicherer bei dem ich jetzt gerechnet habe, nicht zum Zuge gekommen ist , ob der wirklich nicht selber oder über eine seiner Tochtergesellschaften, weil wir haben ja heute fast ausschließlich Großkonzerne, nicht über eine seiner Tochtergesellschaften plötzlich ein Angebot an genau diesen Kunden, der nicht bedacht worden ist, rausschickt und zwar gar nicht mit dem Hinweis, bei uns wurde ein Angebot oder sonst irgendwas gerechnet, sondern ganz einfach nur "Wir bieten Ihnen an", ganz pauschal und beispielsweise, wenn ich eine Versicherungssumme von einer Millionen gerechnet habe oder 1,4 Millionen, dann bietet er halt eine runde Summe von einer Millionen oder 1,5 Millionen an und sagen "pass mal auf, wir sagen jetzt mal nach den Bilanzen und dem was im Ebundesanzeiger steht, haben wir Ihnen mal ein Angebot unterbreitet, na wie finden Sie denn das?". Wie gesagt, das ist halt einfach ein Problem vor dem man nicht die Augen verschließen darf , auch wenn das viele machen. #00:51:36-2#

<Interviewer> Nutzen Sie auch, also um neue Kunden beispielsweise kennen zu lernen, machen Sie das dann komplett nur über Empfehlungen oder nutzen Sie da auch andere Netzwerke? #00:51:46-0#

<Befragter> Zu neunzig Prozent machen wir es über Empfehlungen. #00:51:48-9#

<Interviewer> Okay. Und die restlichen zehn #00:51:49-3#

<Befragter> Die restlichen zehn Prozent, dass man tatsächlich mal jemanden ab und zu anschreibt, bzw. dass man sich Termine kauft. #00:52:02-0#

<Interviewer> Wo kaufen Sie sich so etwas ein ? #00:52:04-4#

<Befragter> Da gibt es entsprechende Call-Center, die sich darauf spezialisiert haben. #00:52:10-7#

<Interviewer> Um diese Grundanfrage erstmal zu stellen. #00:52:12-2#

<Befragter> Die erstmal das machen, Grundanfrage und dann eben auch gleich einen Termin vereinbaren. Das funktioniert je nach Unternehmen leidlich bis ganz ordentlich. #00:52:26-1#

<Interviewer> Der Kauf von Daten kann auch problematisch sein, weil die Daten nicht gut sind. #00:52:31-6#

<Befragter> Ja,ja, das ist das Problem da. Es gibt nur eine handvoll Anbieter, die tatsächlich auch erfolgreich tätig sind und die findet man entweder durch eigenes Erleben oder aber durch Kollegen. Dann macht man so was unter Umständen auch mit Kollegen zusammen, dass man sich dort Datensätze bzw. Terminierungen einkauft. #00:52:57-8#

<Interviewer> Ist es so, dass Sie auch Datensätze von Vergleichsportalen oder so kriegen? #00:53:07-1#

<Befragter> Nein, das interessiert mich auch nicht. Das liegt einfach daran, dass dieses Geschäft nicht unsere Zielgruppe trifft und das andere ist das Problem ich kann mit einem Wechselkunden, der sich über den Internetvergleich seine Daten reinzieht und unter Umständen auch abschließt über das Internet, den kann ich nicht als Kunden haben und auch nicht haben wollen, weil er im nächsten Jahr genau das gleiche macht. Der geht auch billig, ohne selber in der Lage zu sein, das kann kein Kunde, den Inhalt seines Versicherungsschutzes zu vergleichen versucht ohne Kenntnisse den Inhalt seines Schutzes zu vergleichen. Ein Beispiel, der Mann kann Ihnen sagen, dass er Vollkasko hat, kann die Höhe der Versicherungssumme vergleichen und welche Selbstbeteiligung er hat. Das kann er sagen, dass das Kraftfahrzeug Haftpflicht hat, dass er 100 Millionen hat und dass er das Vollkasko hat und das kann er auch vergleichen. Er kann aber nicht vergleichen was dahinter steckt. Ich habe das gerade wieder bei meinem Nachbarn gesehen. Er hat gefragt, ob ich ihm etwas rechnen könne und da habe ich ihn gefragt, ob er überhaupt weiß, dass er einen Werkstatttarif abgeschlossen hat, sprich er also weiß, dass er den Versicherer vorher fragen muss in welche Werkstatt er im Schadensfall sein Auto zu bringen hat. Sagte er nein, weiß er nicht. Der Vertrag war über ein Vergleichsportal abgeschlossen worden. Er wusste auch nicht, zum Beispiel, nicht hier Schäden jeglicher Art bei seinem Auto versichert waren, sondern nur das klassische Haarwild nach Bundesjagdgesetz. Das heißt eine kleine Robbe darf er überfahren, mit einem Falken darf er leider nicht kollidieren. Das ist einfach das Problem. #00:55:00-8#

<Interviewer> Wie kriegen Sie das raus selbst, dass die eben solche Versicherungen nicht abschließen, ohne dass Sie es mitbekommen? #00:55:08-5#

<Befragter> Man muss sich in der Tat hinsetzen und schauen welche Programme die einzelnen Versicherungen haben und dann fliegen die einfach raus. Und wenn ein Kunde sagt,er will aber nur ganz billig, dann kann man das aus der Schublade hervorholen und guck mal, hier ist aber das nicht versichert, das nicht versichert, das nicht versichert. Wenn Du es immer noch haben willst, unterschreibst Du mir und dann kriegst du's. #00:55:32-8#

<Interviewer> Nochmal ganz kurz zu den Daten, die man sich zu Terminen und Übersichten kaufen kann. In welcher Form kommen die Daten da auf einen an? Wie werden die geliefert? #00:55:42-3#

<Befragter> Das ist im Prinzip sehr rudimentär. Das ist im Prinzip ein Termin, das ist gleich mit Terminierung, also alles andere macht keinen Sinn, es sind dann Rudimentärdaten, das heißt man weiß den Ansprechpartner, es ist der Termin da des Ansprechpartner, das Unternehmen, die Mitarbeitergröße, in etwa die Umsatzgröße und das Tätigkeitsfeld. Die kommt per Fax. Eine Seite und das steht dann halt alles drauf. #00:56:12-4#

<Interviewer> Welche weiteren Herausforderungen haben Sie denn, die wir bisher noch nicht besprochen haben? #00:56:25-4#

<Befragter> Welche weiteren Herausforderungen/ #00:56:26-6#

<Befragter> Im Bezug zum Beispiel auf ihre Datenhaltung, ihr Geschäft oder was wir eben noch nicht besprochen/ #00:56:30-0#

<Befragter> Die Herausforderungen sind eigentlich die Optimierungsverfahren, die die Versicherer fahren, weil das nicht auf den Kunden bezogen ist was da stattfindet, sondern auf den Versicherer selbst. #00:56:53-2#

<Interviewer> Was heißt das konkret ? #00:56:57-0#

<Befragter> Wir haben das Problem, dass ein Versicherer, zum Beispiel für sagt, wir haben ein neues Produkt entwickelt für die Bäckerei, das nehmen wir. So das mag für den einen oder anderen Bäcker passen oder für das Grob des Bäcker, aber nicht für alle. Wenn man jetzt kommt und sagt , ich habe hier einen Bäcker, der z.B. nach Polen liefert, dann ist das nicht vorgesehen und dann kommt man in Schwierigkeiten. Ich hab jetzt aber einen der nach Polen liefert, jetzt brauch ich halt einen Versicherungsschutz auch darauf ausgedehnt. Dann kommt, "ne, können wir aber nicht machen", weil gibt unser Produkt nicht her oder ich habe beispielsweise einen Bäcker, der sagt ich mahle mein Mehl selbst. Das ist dann auch nicht vorgesehen. Es ist nur vorgesehen, dass er Fertigprodukte zuliefert, sprich Fertigmehl. Das sind alles so Schwierigkeiten, die im Rahmen der Standardisierung unter den Tisch fallen. #00:57:55-4#

<Interviewer> Und es gibt da keine Lösungsmethode dafür oder/ #00:57:59-1#

<Befragter> Schwierig. Mit vielen Gesellschaften schwierig. #00:58:01-9#

<Interviewer> Man muss dann einfach so durchfragen und irgendwie. #00:58:05-8#

<Befragter> Man muss sich durchfragen, man muss entsprechend diskutieren, die Klauseln formulieren. Da sind wir wieder bei der Qualität des Versicherers. Während ich früher auf der Gegenseite, sogenannte Underwriter hatte, also Leute die wussten wovon sie sprechen. Da habe ich dann das Risiko besprochen, der Met mahlt sein Mehl selber, der liefert nach Polen und der hat noch dies und das und jenes. Da sagt er "okay", dann haben wir einfach den Grund, da haben wir den Bäcker, dann haben wir noch den bisschen vom Müller dazu, dann haben wir noch bisschen was Auslandexport und dann haben wir weiß ich nicht was für ein Schleifchen dran, ist in Ordnung, gibt einen Zuschlag von 15%, machen wir's, erledigt. Genau diese Systematik individuell auf den Kunden einzugehen, bekommen sie aktuell schwer. Es gibt Versicherer, die machen das, aber es gibt viele Versicherer, die sagen haben wir nicht, machen wir nicht, geht nicht, da haben wir keinen Prozess dafür. Haben wir keinen Prozess dafür. Genau. Wunderbar. Dieses "haben wir keinen Prozess dafür" liegt daran, dass in der Versicherungsspitze keine Versicherer mehr sitzen. In der Konzernspitze haben Sie Betriebswirte , Volkswirte, Juristen und bei einem zehnköpfigen Vorstand vielleicht einen, der rein zufällig mal die Branche von innen kennengelernt hat, der vom Versicherungskaufmann, da irgendwie hochgekommen ist. Früher war der Vorstand zu neunzig Prozent aus Versicherern , die das Versicherungswesen gelernt hatten, bestehend und dann gab's dann noch irgendwie so einen Juristen oder Betriebswirt oder sonst was. Die finden Sie heute dort nicht mehr. #00:59:51-6#

<Interviewer> Gibt es noch eine Funktionalität, die Sie sich wünschen würden? #00:59:56-9#

<Befragter> Die Funktionalität, die nicht da ist, das sind die Schnittstellen. Die sind zwar vom Anbieter da, also Vias hat diese Schnittstellen, aber die GDV Datensätze sind Schrott, das ist das Problem. Ich bekomme keine vernünftigen Daten geliefert, mit denen ich meine Schnittstellen füttern könnte oder ich gehe das Risiko ein, ebenso viel Schrott bei mir drinnen zu haben. #01:00:30-8#

<Interviewer> Das machen bestimmt einige Konkurrenten so an der Stelle. #01:00:33-8#

<Befragter> Was viele machen, aus Bequemlichkeitsgründen. Keine Frage. Es gibt viele Kollegen, die übernehmen die Daten konvertieren sie und überprüfen sie nicht. Das führt dann zu Nachfolgeproblemen. Ganz klar. #01:00:47-6#

<Interviewer> Fällt Ihnen noch etwas ein, was wir noch nicht besprochen haben? #01:00:52-6#

<Befragter> Nein erstmals nicht. Was eben auch daran liegt, dass wir kaum ein standardisiertes Geschäft machen. #01:01:07-2#

<Interviewer> Ja ne, das ist auch sehr sehr interessant, weil Sie das eben nicht machen, weil dann tun Sie eben noch viele andere Dinge als Daten von Softwarepaket 1 in Softwarepaket 2 einzugeben. #01:01:15-0#

<Befragter> Ja #01:01:15-0#

<Interviewer> Genau das ist sehr interessant für uns. #01:01:16-6#

<Befragter> Das ist halt der Part, ne, ich muss mich grundsätzlich mit Individualproblemen herumschlagen, die sind zielguppenabhängig, ich muss dann "steht man eben da" und sagt ich muss jetzt damit eben umgehen und ich muss dafür den passenden Versicherer finden und es gibt Risiken, dort findet Sie wenn Sie Glück haben genau einen Versicherer. Da gibt es dann keinen Vergleich mehr. Da gibt es auch für den Kunden nur friss oder stirb. #01:01:50-9#

<Interviewer> Wie finden Sie dann diesen einen Versicherer, der tatsächlich noch da ist. Gibt es da, man muss ihn einfach kennen oder? #01:01:55-9#

<Befragter> Sie brauchen Marktüberblick, definitiv, ohne geht das gar nicht. Sie brauchen schon Kontakte und Sie brauchen tatsächlich gut Zeit. Ich habe einen Kunden, für den habe ich den Versicherungsschutz, bis ich einen Versicherer hatte, fast ein Jahr lang gesucht. Da bleibt nichts anderes übrig als alle Gesellschaften, die auch nur ansatzweise infrage kommen, zu befragen. Einfach anrufen, fragen, "ihr seid in dem und dem Bereich tätig, macht ihr das und man eigentlich vorher weiß, nein, dann geht's eben weiter an den nächsten. #01:02:54-6#

<Interviewer> Diese Anrufaktionen stehen die dann auch in Ihrem Vias drin oder haben sie die Versicherer nochmals woanders abgelegt? #01:03:03-9#

<Befragter> Das ist sowohl als auch, die habe dann da hinterlegt, die habe ich dann auch woanders hinterlegt. #01:03:07-9#

<Interviewer> Okay. Wo haben Sie die noch hinterlegt? #01:03:10-9#

<Befragter> In einem Mäppchen, sozusagen. #01:03:15-8#

<Interviewer> Ach so, Sie haben dann einen Block auf Papier. #01:03:18-8#

<Befragter> Ja. Weil da stehen dann auch die Ansprechpartner, auch die geänderten drin und so weiter und man hat dann auch teilweise noch Telefonlisten, die unter Umständen zehn Jahre alt sind, die sie aber heute von keinem Versicherer mehr bekommt, weil der Versicherer ein Call-Center vorgeschaltet hat und ich habe eine Telefonliste, wo die direkten Durchwahlnummern drinstehen. #01:03:50-9#

<Interviewer> Das ist dann natürlich schon sehr sehr vorteilhaft, das das Leben dann extrem erleichtert/ #01:03:57-0#

<Befragter> Und solche Dinge brauchen Sie und das ist das Problem teilweise auch im Standardgeschäft. Um es vielleicht noch mal plausibler zu machen, vor dem Problem, vor dem Versicherer stehen und damit auch wir. Es gibt durch die Fusionen bedingt auch extreme Probleme. Man weiß ja bei der AXA, die hat mittlerweile die achte oder neunte Versicherung geschluckt, großen Versicherer und mit jeder Fusion wurde zwar versucht die alten Daten zu migrieren, aber es sind im Endeffekt wohl nur die Daten, die in den Vertragsmasken zu erkennen waren, migriert worden, sogenannte Freitexte und dahinter gelegte Dokumente nicht. Das heißt also sie haben beispielsweise, Sie haben einen Versicherungsschein da steht drin, dass die Druckstücksnummer Bestandteil des Vertrages ist. Jetzt sollte man meinen, wenn man das Ding anklickt, dass dann dieses Druckstück aufgeht, geht aber nicht, weil diese Druckstück war bei einem Vorversicherer, einem Vorversicherer den die AXA geschluckt hat und dieses Druckstück gibt es nicht im AXA-System. Sie finden es nicht. Jetzt müssen Sie also einen alten Mitarbeiter finden, der bei der alten Gesellschaft war und der rein zufällig noch in seinem Schrank einen Leitzordner stehen hat, wo diese alten Druckstücke papiermäßig vorhanden sind. #01:05:26-3#

<Interviewer> Was passiert dann real, mit den Personen, die dann wirklich Probleme mit Zugriff drauf brauchen? #01:05:30-3#

<Befragter> Da kann es Ihnen passieren, dass da die Auskunft kommt, Sie haben einen Schaden, Sie wissen eigentlich, dass er versichert ist, ist nicht versichert. "Nein ist nicht versichert, haben wir hier nirgends" Dann gehen Sie alle alten Unterlagen durch, bis in die Steinzeit und müssen hoffen, dass Sie das Ding haben, oder dass es irgendeinen alten Zausel beim Versicherer gibt, der das irgendwo hat. Erst wenn das Papierstück da ist, dann können Sie nachweisen, hier. Zweite Möglichkeit, dieses Papierstück findet sich nicht mehr, natürlich auch nicht beim Kunden, der hebt sich das ganze bestimmt nicht auf da gibt es nur die Möglichkeit: Klage. Und dann müssen Sie hoffen einen Richter finden der Ihnen glaubt. #01:06:28-0#

<Interviewer> Das ist natürlich auch nochmal schwierig, geben einen großen Versicherer. #01:06:31-2#

<Befragter> Ja, wobei, es geht schon. Es geht schon. Insbesondere wenn man dann vielleicht noch Schriftstücke hat, zum Beispiel Angebotsanschreiben, indem drin steht, was Bestandteil des Versicherungsschutzes ist. Da funktioniert das dann manchmal noch. Aber das sind so ganz einfache Sachen, die dann in der Tat schief laufen. Es kann zum Beispiel sein, dass ihnen ein Versicherer in der Jahresmeldung zur Betriebsverpflicht fragt, wie ist der Umsatz, lieber Kunde, das Problem ist aber, dass bei dem Kunden aber noch nie nach Umsatz tarifiert wurde, sondern nach Lohn- und Gehaltssumme, die bekanntermaßen eine ganze an der Kalkulationgrundlage als der Umsatz ist, die natürlich einen ganz anderen Wert ausmacht. Trotzdem steht Jahr für Jahr in dem Fragebogen drin, Umsatz, weil sie es heute nicht mehr schaffen, dass dieser Fragebogen auf Lohn und Gehalt geht. #01:07:31-5#

<Interviewer> Dann nimmt man einfach den neuen an der Stelle. #01:07:31-8#

<Befragter> Ja und nimmt den neuen an der Stelle und hofft dass es durchgeht. Das sind so die Probleme und wenn der Kunde das unter Umständen auch nicht mitkriegt, dann tragt er da tatsächlich seinen Umsatz ein und muss viel zu viel bezahlen, dass man dann eigentlich irgendwann mal sagt, "was hast du da eigentlich eingetragen?". Da sagt er "hier, Umsatz", "wieso? ist doch Lohn und Gehaltssummer". Das sind so diese Positionen, wo man versuchen muss den Schriftwechsel komplett über uns zu koordinieren, wenn Sie Problem sagen, problembehaftet ist, dass ich versuchen muss den Schriftwechsel komplett über uns zu koordinieren, dass nichts über Versicherer direkt läuft, weil sonst immer die Gefahr besteht, dass mit irgendeiner kleinen Systemänderung, die der Versicherer gemacht hat, dass dort ein Informationsverlust stattfindet. #01:08:21-6#

<Interviewer> Und wie schaffen Sie es, dass sie keinen Informationsverlust haben? Dass bei Ihnen genau das Selbe passiert? #01:08:25-2#

<Befragter> Es bleibt nur möglich, dass ich alles richtig hinterlege. Eine andere Möglichkeit habe ich nicht. #01:08:32-6#

<Interviewer> Dann bedanke ich mich ganz herzlich bei Ihnen. Fällt Ihnen noch etwas ein? #01:08:40-0#

<Befragter> Ne, im Moment jetzt erstmal nicht, ne. #01:08:41-8#

<Interviewer> Okay. Dann bedanke ich mich bei Ihnen. Vielen Dank für das Thema Datensicherheit,das hat bisher noch keiner gesagt. #01:08:54-6#

<Befragter> Das missachten auch viele, das ist so. Es missachten auch viele, das werden Sie auch hören wenn Sie sich mit denen Unterhalten, dass ist die sogenannte Dunkelverarbeitung ganz was tolles ist. #01:09:07-0#

<Interviewer> Was ist Dunkelverarbeitung ? #01:09:08-4#

<Befragter> Dunkelverarbeitung ist, Sie geben die Daten beim Versicherer ein, ob Sie sie jetzt in ihr System eingeben und über irgendwelche Schnittstellen an den Versicherer überspielen oder beim Versicherer ins Extranet eingeben ist egal. Dunkelverarbeitung heißt, dass Sie die Daten rübergeben und die sieht sich dann beim Versicherer kein Mensch mehr an, das heißt das Vier-Augen Prinzip wird verletzt und die werden dann nächtens oder zur Fälligkeit, wenn die sagen, Fälligkeit ist der erste zwölfte, dann werden sie am ersten zwölften ausgedruckt und an den Kunden versandt. Im System des Versicherers eingestellt, fällig gestellt und dann wollen wir mal hoffen, dass das alles richtig ist. Das heißt ich mache plötzlich die Arbeit des Versicherers, bezahlt wird sie mir aber nicht. Da sagen viele, das sei toll, weil bereits am nächsten Tag hab ich die Police. Ja, ist doch toll, weil kein Mensch raufgeguckt hat, ist es trotzdem falsch, dabei geht es nicht um die Schreibweise, es geht darum, dass Inhalte überprüft werden. Ganz konkret, Sie können heute schon eine Berufsunfähigkeitsversicherung mit Expertensystemen per Dunkelverarbeitung aufgeben. Eine Berufsunfähigkeitsversicherung ist extrem sensibel, weil da auch Gesundheitsdaten eingetragen werden . Aber die Expertensysteme sind so hinterlegt, dass kein Mensch da mehr drauf schaut, sondern sie geben ein Krankheitsbild ein, das wird dann überprüft ob es dieses Krankheitsbild gibt , dann geben Sie die Medikamentendosierung ein und dann sagt das System welcher Zuschlag oder ob überhaupt versichert werden kann. Wenn Sie das alles durch haben, es kann dann policiert werden kann, dann drücken Sie auf einen Knopf und dann wird das policiert. Und jetzt kommt die Police an, wird verarbeitet, dann wieder retour, auch EDV, guckt sich auch beim beim Makler auch kein Mensch mehr an und dann kommt's irgendwann zum Schadenfall und dann haben sie da haben Sie dann einen hochdekorierten Manager der mit einer Berufsunfähigkeitsrente von 100 € versichert ist. Eigentlich sollte das 10 000 heißen, aber er hat leider vergessen, dass er vor dem Komma noch zwei Nullen kommen. Weil er nur 100 eingegeben, passt leider nicht, dann hat das System die Kommastelle gesetzt und so dann ist das einfach jetzt. Würde auf der anderen Seite ein Mensch sitzen, dem würde auffallen, dass ein Manager mit 100 €, sag mal ist das dein Ernst und nochmal nachfragen. Dieses Nachfragen, dieses Vier-Augen Prinzip wird unterbunden , denn da sitzt ja keiner mehr. Da gibt es gar niemand mehr, weil ich gibt das ja selber ein. Jetzt habe ich die 100 € eingegeben. Schade auch. Das ist natürlich ein extremes Beispiel. Aber diese Beispiele zeigen, dass überall Fehler gemacht werden. Ob der Versicherer die Fehler macht, oder der Makler oder der Vermittler den Fehler beim Eintragen macht ist egal. Die Fehlerquote wird in etwa gleich sein , wenn ich mich mit qualifizierten Leuten unterhalte. Die “Tippsen” die gerade mal deutsch können, die wissen gar nicht was sie da eingeben. Die geben heute eine Versicherungspolice ein und morgen schreiben sie einen Brief, die haben keine Ahnung davon , denen kann ich auch keinen Vorwurf machen. Ich kann nur den Versicherern den Vorwurf machen . Oder wenn mich plötzlich jemand aus Irland oder Indien anruft, gibt's alles. #01:12:38-6#

<Interviewer> Ja, ich kenn das Problem. Wir machen so IT-Zeug. #01:12:40-5#

<Befragter> Dann mal da sitzt und Moment mal, in was für einen Film bin ich denn hier? Der versteht nicht was das ist und der kann auch den Inhalt nicht nachvollziehen. Von daher prüft der bloß z.B. 100 € kosten 30 € Monatsbeitrag und denkt das passt. Natürlich stimmt das, aber es passt nicht zum Beruf. Und dass 100 € Schwachsinn sind, überprüft auch keiner, weil ja keiner Ahnung hat was da passiert. Die Fehlerquote, die dürfte Überall relativ gleich sein, nur wenn da zwei Leute sind gibt es die Möglichkeit, dass sich der Fehler verdoppelt, ich hab aber auch die Möglichkeit, dass der Fehler festgestellt wird. #01:13:22-5#

<Interviewer> Weil eben zwei Leute draufgeschaut haben. #01:13:23-6#

<Befragter> Weil eben zwei Leute draufgeschaut haben. Das ist nun mal so, in einem Vorgang in dem man selber drin ist, findet man die Fehler selten. Das ist wie wenn man einen Brief schreiben und sich einen Tag oder eine Woche später durchliest, da sagt man manchmal auch ,”ach du meine Güte...Was ist denn das für ein Wort? Mein Güte.” Die hat man selber nicht gesehen, weil man ja wusste, was man schreibt und so ist das bei allen Fehlern, die ich selber, ich hab das ganze Angebot mit dem Kunden besprochen, ich hab's errechnet, ich gebe die Daten nur noch praktisch ein und denke, ich weiß ja was ich eingeben will und wie es eigentlich sein sollte und unser Hirn adaptiert nun mal. Das ist so. Da bin ich auch selten fest überzeugt es richtig eingegeben zu haben und da steht eine 10000 anstelle einer hundert. Aber leider steht da 100,00 und eben nicht 10000. #01:14:28-3#

<Interviewer> Jetzt frag ich Sie eben noch ganz kurz. Ab welchem Alter sollte ich mir eigentlich eine Berufsunfähigkeit zulegen? #01:14:33-5#

<Befragter> Am Besten, das hört sich jetzt komisch an, am Besten ist jetzt bei Geburt, weil Sie bei Geburt noch gesund sind. Die Möglichkeit wird nicht richtig eingeräumt. Das ist das große Problem, deshalb sollte es so früh wie möglich sein. Es gibt einige Gesellschaften die machen das als Schüler. Die Berufsunfähigkeitsversicherungen, wie sie heute gestrickt sind, da müssen Sie einfach einen Topanbieter nehmen, pauschal kann man sagen ist zum Beispiel alte Leipziger oder auch die Mamax, also die alte Mannheimer Lehm, die hat eine hervorragende Berufsunfähigkeitsversicherung oder aber auch der Hartigerling, der hat auch eine sehr gute Berufsunfähigkeitsversicherung. Die sind eigentlich schon mal sehr gut. Wenn irgendein Versicherer zwischen Top und Gold und Basis unterscheidet, dann lassen Sie die Basis immer außen vor. Immer nur was da mit Top und Bonus und wenn überhaupt, dann diese Versicherer haben alle Anpassungsoptionen. Wenn Sie jetzt als Student beispielsweise bei der alten Leipziger bis zu 1000 Euro im Monat abschließen, sollte auch durchaus sein und die haben dann auch entsprechend Anpassungsoptionen drinnen, wenn man dann Gehaltssteigerungen hat, hat man dann ja irgendwann logischerweise, dass man dann auch ohne größeren (unv.) Anpassung fahren kann. #01:16:20-0#

<Interviewer> Jetzt okay. Dann werde ich mich auf jeden Fall nochmal bei Ihnen melden. Ich wohne nämlich blöderweise noch in der Schweiz die meiste Zeit. #01:16:33-5#

<Befragter> Also die Schweiz hat auch durchaus dieses Programm. Es ist so, die Berufsunfähigkeitsversicherung, die in Deutschland abgeschlossen, wird, die müssen eigentlich nur, sie wohnen in der Schweiß oder sie leben und arbeiten in der Schweiz? #01:16:47-3#

<Interviewer> Ich lebe und arbeite in der Schweiz. Ich muss nur mein Studium fertig kriegen. #01:16:51-1#

<Befragter> Das ist in der Tat so das Thema. Es geht schon in der Schweiz. So ist es nicht. Aber die deutschen Versicherer haben eben das Problem, dass Sie irgendeine Adresse erstmal in Deutschland brauchen. Das ist deren Hauptproblem. Was danach stattfindet ist denen eigentlich egal. Die machen das über Bankverbindung in Deutschland oder wenn man sagt, "ne ich überweise", das kann man ja auch machen in Deutschland, dann ist sowieso egal von wo das Geld kommt. //Viel persönliches zu Christian Deckart und Berufsunfähigkeit (Schweiz) #01:25:11-1#

<Interviewer> Dann bedank ich mich bei Ihnen und telefonier vielleicht nochmal mit Ihnen. #01:25:26-3#

<Befragter> Ist gut. Danke, tschüss. #01:25:29-7#

<Interviewer> Ciao.

Interview 7

<Befragter> Scheier, guten Morgen. #00:00:08-0#

<Interviewer> Christian Deckert von der Universität Mannheim, guten Morgen. #00:00:10-1#

<Befragter> Guten Morgen, ich grüße Sie. Aufgewacht? #00:00:12-0#

<Interviewer> Ja, aufgewacht. Hat doch funktioniert. #00:00:15-3#

<Befragter> Haben wir ja vereinbart, ich bin ja seelisch drauf vorbereitet. #00:00:19-1#

<Interviewer> Genau, Sie sind seelisch drauf vorbereitet, das ist doch immer positiv. Ich muss Ihnen vorher sagen, wir zeichnen das Gespräch auf. #00:00:24-6#

<Befragter> Ja, kein Problem. #00:00:25-7#

<Interviewer> Dann würde ich sagen fangen wir doch gleich mal an. Die erste Frage wäre: Bitte nennen Sie Ihre Berufsbezeichnung und Ihre Aufgabe in zwei, drei Sätzen. #00:00:37-9#

<Befragter> Ich würde meinen Beruf als Versicherungsmakler beschreiben, bin selber Diplom- Kaufmann und hab eine Stellung in meinem Unternehmen als Gesellschafter/Geschäftsführer, bin somit also zuständig für den gesamten Betriebsablauf, die Betriebsorganisation, die Kundengewinnung und hab dafür zu sorgen, dass die Qualität und die Mitarbeiter entsprechend ausgebildet an ihren Arbeitsplätzen gerne sitzen. #00:01:03-6#

<Interviewer> Wie messen Sie denn dann den Erfolg Ihrer Tätigkeit? #00:01:08-4#

<Befragter> Der Erfolg meiner Tätigkeit ist daran zu messen, dass man eine hohe Kundenzufriedenheit erstellt, die Unabhängigkeit als Versicherungsmakler bei den Kunden rüberbringt und natürlich die Kunden, die man hat, hält, vernünftig bedient, sachwaltet und neue Kunden hinzugewinnt. #00:01:25-7#

<Interviewer> An welchen Orten findet Ihre Tätigkeit statt? #00:01:32-3#

<Befragter> Wir sind als mittelständisches Maklerhaus mit 25 Mitarbeitern fest in Hamburg etabliert, sind 1920 gegründet und in der zweiten, beziehungsweise dritten Generation tätig deutschlandweit agierend, meist im mittelständisch gewerblich industriellen Bereich und haben eine große Spezialität Hamburg-based aufgrund des großen Hafens im internationalen Warenhandelsgeschäft. Die Absicherung von Exportgütern aus verschiedenen Ländern nach Europa in die USA oder die ehemaligen Sowjet-Republiken. #00:02:14-8#

<Interviewer> Wenn sie sagen Sie haben 25 Mitarbeiter, welche Tätigkeiten haben die? #00:02:20-4#

<Befragter> Wir haben uns als klassisches Maklerhaus so aufgebaut, dass wir Mitarbeiter haben die als Fachberater, als Sachwalter im Innendienst agieren. Das sind die, die im Gewerbe-/Industriebereich tätig sind in verschiedenen Versicherungslinien mit Expertise ausgestattet sind wie Haftpflicht- und Sachversicherungen. Es gibt einige Spezialfälle wie erneuerbare Energien, internationaler Warentransport und Entertainment, dafür gibt es klar ausgebildete Mitarbeiter, die hier auch ihren Schwerpunkt gesetzt haben und wir haben unterschiedliche Sparten wie KFZ separiert, eine eigene Schadensabteilung. In dieser Schadensabteilung sitzen Mitarbeiter, die komplett die Schäden und das Schadensmanagement des Unternehmens betreiben und wir haben Mitarbeiter, die sich ausschließlich mit dieser Spezialität auf internationaler Transport von Waren beschäftigen. #00:03:20-9#

<Interviewer> Wie schätzen Sie die IT-Kenntnisse Ihrer Mitarbeiter ein? #00:03:25-1#

<Befragter> Die Mitarbeiter sind auf Grund ihrer Altersstruktur, die wir bewusst bei 30 bis 35 im Moment haben, haben eigentlich eine hohe Affinität mittlerweile zu diesen Computersystemen. Vergleichbar mit vor 20 Jahren ist das deutlich verbessert, sodass die Grundkenntnisse in der Microsoft-World, wie Excel und Powerpoint vorhanden sein müssen und auch ein klares Einstellungskriterium sind. #00:03:55-1#

<Interviewer> Wenn Sie Schaden und den tatsächlichen Sales getrennt haben, wie kommunizieren dann die Mitarbeiter untereinander? #00:04:03-2#

<Befragter> Die Mitarbeiter kommunizieren untereinander, es ist ziemlich einfach. Bei einem Standort mit 25 Mitarbeitern ist es immer noch so geordnet, dass man die Türen offen hat und verbal kommuniziert und meistens mit, nimmt der E-Mail-Verkehr natürlich auch Einzug oder hat Einzug erhalten, so fast 80 %. #00:04:23-6#

<Interviewer> Welche Softwarelösung setzen Sie dann ein bei Ihnen? #00:04:28-3#

<Befragter> Softwarelösungen, also Im ganz normalen Kommunikationsbereich ist Microsoft und seine Produkte eingesetzt und wir haben ein Versicherungsdatenverwaltungsprogramm. #00:04:39-4#

<Interviewer> Welches benutzen Sie da? #00:04:41-4#

<Befragter> Da ist der Provider VDV-Systems, das ist ein Versichungsdatenverarbeitungs-Management, welches aus den 80er-Jahren her rührt. In Hamburg relativ bekannt ist, gewachsen ist, wo der Leiter der Institution sich auch im Verband der deutschen Versicherungsgesellschaften sich mit diesem Thema einen Namen gemacht hat. Wobei ich sagen muss, dass mehrere Anbieter auf dem Markt sind und wir auch gerade in einer Disposition sind, wo wir versuchen eventuell den Provider zu wechseln, weil die Anforderungen des Systems, das bei uns seit 20 oder 25 Jahren Einzug hat mit den heutigen Bedürfnissen nicht mehr ganz übereinstimmt. #00:05:25-3#

<Interviewer> Was sind die Probleme an der Stelle? #00:05:28-9#

<Befragter> Ein Problem ist, dass die meisten dieser Systeme – das gilt nicht nur für ein mittelständisches Maklerhausunternehmen unserer Größe sondern geht bis zu den ganz großen – das viele dieser Systeme noch eine Plattform haben aus den 80er-Jahren, wo dann verschiedene Applikationen aufgespielt worden sind beziehungsweise die Fähigkeit mit Microsoft zu kooperieren und Serienbriefe zu erstellen und Rechnungslegung netter zu gestalten. Aber nichtsdestotrotz, wie sagen Sie: Der Quellcode ist noch veraltet. Es ist so, dass man übersichtlichere, bedienerfreundlichere, kundenfreundlichere Benutzeroberflächen haben sollte, Problem immer bei gewachsenen Maklerhäusern, dass sie schon hohe Kundendaten aus der Historie mit sich führen, wo ich behaupten würde, dass jemand der alleine, zu zweit oder zu dritt tätigt ist, auf dem Markt wesentlich besser Produkte findet, da natürlich Datentransfer und die Schnittstellen zur Buchhaltung oder zur Finanzbuchhaltung, zur Lohnbuchhaltung eigentlich die Kernthemen sind, die bei einer solchen Datenmigration ins Gewicht fallen können. #00:06:47-7#

<Interviewer> Wer ist denn für die Planung Ihrer IT verantwortlich? Machen Sie das selbst? #00:06:51-9#

<Befragter> Das macht meistens in solchen Häusern wie wir es sind, in einer Konzeption, die Geschäftsführer in Abstimmung mit Anbietern und wir haben im Unternehmen auch jemanden installiert, der eine Art IT-Beauftragtenstatus hat. #00:07:08-5#

<Interviewer> Bekommen Sie eigentlich auch Systeme bereitgestellt von Banken oder Versicherern? #00:07:12-4#

<Befragter> Sie können natürlich auch auf Versicherersysteme zurückgreifen, das ein ein hoher Austausch, jeder Versicherer stellt seine Policen, seine Bedingungswerke und auch eben in teilweise seine Zahlungsströme frei verfüglich auf Servern zur Verfügung, auf die man sich einwählen kann. Im Prinzip geht es uns, aber auch natürlich darum weil wir als gutes Maklerhaus – nicht vergleichbar mit Agenturen so weiter, sind wir auch direkt Inkasso tätig, Maklerinkassotätig, Entschuldigung, sodass wir im Prinzip auch die gesamten Finanzströme kontrollieren, also die Courtageabgaben an den Versicherer, Prämienweiterleitung der Kunden, die Schadensgelder entsprechend transferieren müssen, sodass wir auch hier relativ systemabhängig sind. #00:08:06-9#

<Interviewer> In welche Form werden dann diese Applikationen zur Verfügung gestellt? #00:08:14-6#

<Befragter> Von den Versicherern kriegen Sie so Updates. Sie kriegen teilweise CDs und Zugriffscodes, mit denen Sie sich auf deren Plattformen sich Bedingungswerke, Angebote und weiterführende Schulungsmaterialien runterladen können. #00:08:32-5#

<Interviewer> Wenn Sie zu einem neuen Kunden kommen, auf welchem Weg lernen Sie den kennen? Wie funktioniert die Kundenakquise bei Ihnen? #00:08:41-2#

<Befragter> Das ist sehr unterschiedlich. Also ich sag mal in der klassisch hanseatischen Welt ist immer noch die älteste Form einhängig, wo Sie über persönliche Empfehlung und über eine hohe Expertise weiterempfohlen werden. Dann haben Sie natürlich Möglichkeiten, wenn Sie bestimmte Verbände schon akquiriert haben, dass Sie an Veranstaltungen teilnehmen, dass Sie gewisse Risikoabsicherungsworkshops machen. Dass Sie aufgrund ihrer Erfahrung und eingetretener Schadensfälle eigene Policenwerken oder Erweiterungen der Versichererwerke ausdenken und diese mit den Versicherern vereinbaren. Das ist die eine Form. Und natürlich die klassische kalte Form, wo man eben versucht über Telefonakquisation, über Mailings et cetera, Messebesuche Kundengewinnung zu betreiben. #00:09:44-4#

<Interviewer> Ist es dann so, dass Sie diese Daten bereits in ihrem System vorfinden oder wie kriegen Sie diese Kundendaten wenigstens zu Beginn, dass Sie damit arbeiten können? #00:09:56-0#

<Befragter> Ich nutze zum Teil natürlich die Kundendatenstelle, die ich selbst habe, das bedeutet Prinzip, dass man seine Bestandspflege betreibt, also die Kunden, die man hat ausakquiriert oder über diese weiterempfohlen wird. Das zweite ist, dass man natürlich über Firmendatenbanken wie Hoppenstedt gehen kann, dass man neue Kontakte, die sich über die Außendiensttätigkeit ergeben, Erstgespräche führt und dann möglichst zu einer Kundengewinnung kommen kann. #00:10:35-7#

<Interviewer> Diese Daten werden im vornherein von einer Person in ihr internes Kundenverwaltungssystem. #00:10:44-1#

<Befragter> Sobald wir im Prinzip neue Kundenverbindungen "neue Kontaktdaten" haben, werden die in eine Stammdatenbank eingepflegt. Sobald die dann in einem Geschäftsbeziehung zu uns stehen werden Sie als Kunden behandelt. Ansonsten gibt es eine Art prospektives Kundendatenfeld. Also wir beide sprechen jetzt und Sie wollen ihre Altersvorsorge geregelt haben oder was auch immer. Oder ihr Bruder hat ein industrielles Werk in der Nähe von Mannheim, dann werden Sie mir sagen wie diese Firma heißt, bis ich dann ein Kontaktgesuch stellen kann, ein Erstkennenlerngespräch führen kann. Diese Daten werden dann aber schon erfasst von uns. #00:11:30-7#

<Interviewer> Sind das dann die selben Personen, die diese Kontakte eingeben und Termine vereinbaren? #00:11:35-2#

<Befragter> Nein, das machen meistens Teamassistenten oder Mitarbeiter aus der Sachbearbeitung. #00:11:39-4#

<Interviewer> Wie bekommt das der Berater mit, der dann tatsächlich zum Kunden geht? #00:11:43-3#

<Befragter> Da muss man immer unterscheiden zwischen Großmaklern mit mehr als 100 Mitarbeitern, davon gibt’s wahrscheinlich 10 bis 20 in dieser Republik und diese kleineren Häusern, bei den kleineren Häusern ist es alles viel Handsheimer (unv.), wird sich viel ausgetauscht, ja gibt es wöchentliche oder auch monatliche Meetings, in denen man sich darüber austauscht, welche prospektiven Kunden anstehen, in welchen Feldern man agiert, welcher der Außendienstmitarbeiter wo gerade tätig ist. Es wird dann so ausgetauscht. In Großmaklerunternehmen mit mehreren Standorten gibt es meines Wissens, da habe ich auch 10 Jahre in diesem Tätigkeitsbereich gearbeitet, da werden zentral diese prospektiven Daten eingepflegt und da gibt es eben verschiedene Spezialfälle, sie lernen jemanden kennen, der aus der Windkraftenergie kommt oder sie schließen einen Kontakt zu einem Verband der Recyclingindustrie. Dann wird das in System und in einem Kommunikationssystem firmenintern deutlich gemacht, sollte jedenfalls. #00:12:53-4#

<Interviewer> Heißt das, dass das tatsächlich nicht immer der Fall ist, weil man doch zu faul ist das zu machen? #00:13:00-8#

<Befragter> Ja. Findet sicherlich statt und natürlich gibt es auch diese typisch menschliche Komponenten, dass wenn jemand selber diesen Kontakt gemacht hat, dass er den erstmal für sich behält, da sind ja auch Gehaltsthematiken anhängig oder auch – wie soll ich sagen – gewisse andere Eitelkeiten mit verbunden, ich habe den Kunden generiert oder ich habe diesen Kunden akquiriert und damit steht mir auch irgendwo eine gehaltsflexible Variante zu, dass möglichst dann erstmal bis der Kunde wirklich einen Maklerauftrag, ein Maklerverhältnis unterschrieben hat, dann wird das meistens auch über ein zentrales Informationssystem gemeldet, also als Kundengewinnung dargestellt. #00:13:44-6#

<Interviewer> Aktuelle Daten sind bei dem jeweiligen Mitarbeiter einfach in der Excel-Tabelle? #00:13:51-7#

<Befragter> Jaja. Oder zentral auf einem Server, den wir dann wir dann an gewissen Unternehmen im Beispiel ein Tresor aufgebaut, wo wie prospektive Kunden in meiner Vertriebsliste. Wir führen praktisch eine Excel-basierende Vertriebsliste, die wir monatlich durchgehen, um eben auch eben klar zu machen, wo vielleicht Synergien schon bestehen. Beispiel: Jemand arbeitet gerade an einem Elektrofachbetrieb oder einem Computerhandel, dann gibt es ja vielleicht schon aus der Erfahrung heraus bei einem anderen Mitarbeiter oder bei einem anderen Geschäftsführer oder bei einem anderen Sachbearbeiter schon ähnliche Kundenstrukturen, die dann eben auch gleiche Policenstrukturen mit sich bringen, um sich da die Arbeit zu vereinfachen wird das in kleineren Maklerunternehmen eben in so einem Betriebsaustausch, der monatlich stattfindet versucht einzufangen. #00:14:45-0#

<Interviewer> Sie machen das deswegen auf einer Excel-Tabelle weil das für Sie mehr Flexibilität bietet, als in ihr Maklersystem einzugeben? #00:14:51-0#

<Befragter> Ja, ich würde auch sagen es ist auch einfacher zu handeln für uns. Man muss ja auch davon ausgehen, sie müssen ja auch die Zahlendaten nochmal vergleichen, wenn Sie ein Unternehmen haben, nehmen wir mal den größten Makler Deutschlands, das ist die Firma Ayonyo und Lügner (unv.) mit 1600 Mitarbeitern, hat natürlich ein anderes Datenvolumen und einen anderen Datenflow als jetzt ein Unternehmen wie wir es sind mit 25 Mitarbeitern, das heißt wenn wir hier uns monatlich zusammensetzen, dann reden wir über drei bis zehn prospektive neue Themen, die aber auch eigentlich allen aus den täglichen Gesprächen schon bekannt sind. Das findet natürlich bei diesen Großkonzernen nicht mehr statt. Das kann dann nur über ein Datensystem erfolgen. #00:15:32-9#

<Interviewer> Sind das bei Ihnen festangestellte Berater? #00:15:38-8#

<Befragter> Ja. #00:15:40-0#

<Interviewer> Das ist ja relativ untypisch. #00:15:41-2#

<Befragter> Weiß ich nicht. Wir haben festangestellte Mitarbeiter. Berater würd ich nicht sagen. Klassische Makler sind immer so aufgebaut, dass sie Menschen haben, die lieber innendienstlich wirken, sprich Spezialthemen behandeln zum Beispiel in der KFZ- Branche tätig sind oder sich sehr gut auskennen mit den Policen-Werken der Versicherungen wie Haftpflicht- und Sachversicherungen und es gibt eben auch Menschen, die gerne nach außen wirken wollen, die mehr Generalisten sind, durchaus aber auch Spezialisten in einigen Bereichen und sich dann aber auch mehr nach außen darstellen. Der klassische Außendienst- und Innendiensttrennung noch. #00:16:23-3#

<Interviewer> Wir sind nun an einem Teil angekommen, wo wir die Kundendaten schon mal generiert und irgendwo abgelegt haben, wie funktioniert das dann weiter? #00:16:33-4#

<Befragter> Kundenstammdaten werden angelegt, der Kunde wird dann entsprechend für welche Versicherung er sich entschieden hat gewissen Versicherungsbereichen zugeordnet, sprich eben Haftpflicht-, Sachversicherungen, welche Spezialfälle, welche Risikoabsicherung er getätigt hat, das wird eben festgehalten und teilweise haben wir auch maklereigene Policen oder auch die Spezialklauseln, die man mit dem Kunden vereinbart hat, entsprechend in das System eingegeben. #00:17:12-8#

<Interviewer> Die Information darüber, welche Bedürfnisse der jeweilige Kunde hat, die nehmen Sie auf welchem Weg auf? #00:17:19-5#

<Befragter> Die generieren wir selber im Gespräch. Diese Risikoaufnahme, die sollte stattfinden in einem gemeinsamen Kundengespräch. Da werden die entsprechenden Bedürfnisse des Kunden in einem Besuchsbericht festgehalten, das ist EU-Vermittlerrichtlinien konform. Sie nehmen Daten auf des Kunden, wie Turnover-Umsatz, Anteil der Mitarbeiter, in welchen Ländern ist er aktiv und und und. Da gibt es verschiedene Fragestellungen im Haftpflichtbereich, mit wem arbeitet er zusammen, welche Liefervereinbarungen hat er, welche Produkte handelt er, wo finden seine Produkte Eingang und so weiter und so fort. Und daraus generiert dann sich ein maßgeschneidertes Policenwerk. #00:18:04-0#

<Interviewer> Sprechen Sie dann Versicherer an, die diese Policenwerke versichern können? #00:18:10-3#

<Befragter> Ja, die meisten größeren Versicherer. Zumindest wenn man als unabhängiges Maklerhaus agiert, dann verstehe ich die Aufgabe so, dass man sich in verschiedenen Versicherungslinien verschiedene Grundpartner anguckt, welche Profile bieten diese Versicherer von sich aus anbieten. Jeder Versicherer hat seine eigene Vorstellung, seine eigene Police und die kann man eben wenn man als unabhängiger Makler agiert individuell gestalten und da ist es eben abhängig vom Versicherer wie weit er geht und da gibt es ganz unterschiedliche Profilierungen, das ist so. #00:18:48-9#

<Interviewer> Das Wissen darüber, welche Versicherer für welche Art besonders gut ist #00:18:55-1#

<Befragter> Das macht einen guten Makler aus. #00:18:55-8#

<Interviewer> Das wissen Sie dann. #00:18:57-4#

<Befragter> Ja, genau. Das bedeutet im Prinzip, dass ich sowohl Kundenpflege und Kundendaten und Kundenbedürfnisse generieren muss und auch betriebswirtschaftlich einordnen muss, wie aber auch auf der Risikoträgerseite. Ich bin ja nicht selbst Risikoträger, sondern eigentlich Vermittler oder Berater, wie sie es gerne haben wollen, unterschiedlich geprägt, aber im Prinzip weiß ich und sollte ich dann wissen welcher Versicherer im Schadenhandling einen guten Eindruck macht, welcher Versicherer ein weitgehendes Policenwerk anbietet, welcher Versicherer offen ist für Spezialfelder und da ist eben das Profil von Versicherern sehr unterschiedlich, insbesondere im Gewerbe-/Industriebereich. #00:19:44-6#

<Interviewer> Wie legen Sie das ab, dieses Wissen weiterzugeben? #00:19:48-4#

<Befragter> Das ändert sich ja leider immer, Versicherer sind ja keine Non-Profit-Organisationen und daher sehr darauf aus, dass ihr Portfolio möglichst ertragreich ist. Die reden dann ja immer von einer sogenannten Prämien-Loss-Ratio, das heißt irgendwo muss mehr Prämie reinkommen als sie ausschütten. Insofern gibt es immer wieder Zeichnungsrestriktionen, es gibt mal einen Versicherer der zeichnet zehn Jahre lang Recyclingbetriebe oder Holzbetriebe, hat sich dann aber so viele Feuerschäden gefangen. Oder es gibt einen Versicherer der war sehr offen für verderblichen Warenhandel und nehmen Sie Früchte oder Bananen, die nur eine gewisse Lebenszeit haben und aus Südamerika nach Europa gebracht werden müssen. Wenn da zu viele Kühlschäden oder Verspätungen oder auch Qualitätsschäden anfallen, die versicherbar sind und er diese dann ausschüttet und das Portfolio von ihm zu stark auf diese Kunden ausgerichtet ist, dann ist irgendwann auch die Bereitschaft des Versicherers nicht mehr da, diese Police

überhaupt zu zeichnen. #00:21:02-9#

<Interviewer> Auf welchem Weg bekommen Sie das dann mit? #00:21:04-7#

<Befragter> In den jährlichen Verhandlungen. A, kommt der Versicherer auf mich zu und sagt ich kann das Geschäft nicht weiterführen oder ich kann das Geschäft nur weiter führen, unter den und den Voraussetzungen, Prämienerhöhung, höhere Selbstbehalte, bis hin zur gesamten Geschäftsaufgabe, dann ist es wieder am Makler für diesen Kunden mit seinen Bedürfnissen im Versicherungsmarkt möglichst andere Spielgefährten zu finden. #00:21:32-1#

<Interviewer> Sind die bei denen irgendwie hinterlegt diese Versicherer, was die anbieten? #00:21:37-4#

<Befragter> Die Standardwerke sind hinterlegt ja. Die hinterlegen die Versicherer meist zugänglich für uns auf deren Server oder eingespielt auf unsere Server liegen oder wir haben – das ist auch ein gängiger Weg von Maklern – haben eigene Policenwerke, die sich dann mit unserem Firmenlabel behaftet sind, mit unseren Inhalten abgesprochen. Da gibt es ganz unterschiedliche Vorgehensweisen, das man eben sagt einmal im Jahr oder alle zwei, drei Jahre vereinbart man in gewissen Versicherungssparten ein eigenes Bedingungswerk mit dem Versicherer, das meistens über das des Versicherers hinausgeht und nimmt das als hinterlegten Standard, in das man ein Geschäft reinzeichnen kann, also wie gesagt zum Beispiel Verbandsgeschäfte. Sie können eine Police erstellen fürs deutsche Rote Kreuz. Die steht dann ein, zwei Jahre und dann kann im Rahmen seiner Akquisitionsbedingungen mit den Goodies, die man da für den Kunden gewinnt, durchaus auch eine vertriebliche Strategie fahren. #00:22:42-0#

<Interviewer> Ist es dann so, dass die Firmen mit internationalen Firmen zusammenarbeiten? Wenn Sie zum Beispiel mit Gesellschaften zu tun haben, die Fracht durch die Welt fahren? #00:22:53-1#

<Befragter> Wir arbeiten etwa mit 80 verschiedenen Versicherern zusammen. Also wir arbeiten nicht im Privathaftpflichtbereich mit 80 Versicherern zusammen, aber das Portfolio eines guten Maklers sollte in verschiedene Linien ausgerichtet, in verschiedene Spezialfälle ausgerichtet sein und wenn man solche dann hat, dann hat man eben auch verschiedene Anbieter, die man möglich konsolidieren sollte und mit denen man Kontakt hat. Auch international. Im Prinzip reden wir ja fast nur noch von internationalen Versicherern, weil diese Finanzkonstrukte, die Bermudagebasede Versicherer, es gibt US-amerikanische Versicherer, es gibt den englischen Versicherungsmarkt, es gibt die/ sie haben die Syndikate, sie haben die klassischen Versicherer wie AXA, Generali oder Allianz, die in Teilen auch schon sehr international gepushed haben #00:23:51-0#

.

<Interviewer> Ist es so, dass Sie dann unterschiedliche Bedingungen in unterschiedlichen Ländern haben? #00:23:55-8#

<Befragter> Das kann auch der Fall sein. Das hängt davon ab, es gibt immer auch gesetzliche Restriktionen zu beachten, müssen beachtet sein. Also wenn Sie jetzt wie wir im internationalen Warenhandel tätig sind, dann können Sie durchaus mit einer deutschen Police auch russische oder argentinische Klientel über Deutschland versichern, das ist aber eher ein Novum. Wenn Sie Property-Interessen haben beispielsweise in Rumänien oder in der Sowjetunion große Farmen zu versichern, dann sind Sie manchmal auch verpflichtet einen lokalen Versicherer zu benennen und mit diesem zusammenzuarbeiten. Teilweise haben auch die Versicherer im internationalen Bereich aber auch eigene Destinitionen, also eine Allianz sitzt auch in Russland oder in Argentinien. So dass dann über deren Netzwerke, internationale Koordinationszentren, wo man dann eben auch diese Daten von den Kunden im Ausland einspielen kann und dann bekommen Sie eine sogenannte Policy of good look Standard. Also dann wird Sie auch im Land versichert #00:25:11-2#

<Interviewer> Wenn Sie diese Daten an den Versicherer weiterleiten, auf welchem Weg funktioniert das, wenn sie eine Police mit ihm aushandeln? #00:25:20-4#

<Befragter> Meistens ist das Policenwearing ja bei uns hinterlegt, das heißt wir erstellen die Police mit den Kundendaten, mit den Prämiensätzen und so weiter und geben sie dem Versicherer zur Gegenzeichnung. Funktioniert alles über E-Mail und Word-Dateien. Dann gibt es sogenannte Underwriter, die sitzen bei dem Versicherer, die eben dieses Geschäft zeichnen und im Namen des Versicherers und das ist der klassische Weg, er gibt sein E-Mail-OK, setzt seinen Stempel drauf und dann hat die Police seine Gültigkeit. #00:25:54-4#

<Interviewer> Ist es so, dass Ihnen da auch Übertragungsfehler auftreten der Stellen? Ich habe gehört das soll ein riesiges Problem sein, weil dort immer niedriger qualifizierte Leute eingesetzt werden. #00:26:07-8#

<Befragter> Geb ich Ihnen Recht. Die Fehlerhaftigkeit der Datenbehandlung und die Zeitdauer von Policenabgleichen, ob das Maklerpolicen sind oder auch Versichererpolicen, das sind einfachste Fehler in Adressdateien oder generellen Klauseln die vereinbart sind, sodass wir da eben eine hohe Fehlerhaftigkeitsquotienten haben, die unsere Makler zu immer mehr Arbeit in der Kontrolle für den Kunden zwingt. #00:26:40-2#

<Interviewer> Das macht natürlich mehr Sinn, wenn mehr Leute drüber schauen, tatsächlich. Gibt es bei Ihnen auch dieses Geschäft, dass Sie sagen Sie geben die Daten direkt beim Versicherer ein und es fällt direkt unten raus, die Police? #00:26:52-7#

<Befragter> Bei Maklern selten. Also wir haben in dem Commodity-Geschäft, dieses einfache PHV, Hausrat, KFZ, also die klassischen eher kleinvolumigeren aber doch hochfrequenten Policen Vereinbarungen mit den Versicherern, dass wir in der Tat auf deren Server direkt eine Police ausstellen können, also meine Mitarbeiter geben die Daten ein und dann fällt die Police in der Tat raus oder wir können Sie ausdrucken. Oder der klassische Weg mit dem Makler arbeiten sind sogenannte Deckungsnoten, das heißt man gibt dem Versicherer nur noch eine DIN-A4-Seite auf einer Word-Datei rüber und sagt man nutzt sein Wearding(unv.) XY, hat eine Deckungssumme von 3 Millionen, es handelt sich um eine private Haftpflichtversicherung, da werden gar nicht mehr so viele Daten rübergeschossen. Da müssen Sie sich auch vorstellen da reden wir über Policen, die sind zwischen 60 bis 100 Euro wert. Der normale Courtage-Satz eines Maklers liegt so im Schnitt bei 15 bis 20 Prozent, dann macht es keinen Sinn mehr darüber zu arbeiten. #00:28:03-9#

<Interviewer> Aus der Verischererseite entstehen dadurch auch nur Kosten. #00:28:13-1#

<Befragter> Ja. #00:28:13-1#

<Interviewer> Ist es dann so, dass wenn tatsächlich mal ein Schadensfall auftritt/ #00:28:21-7#

<Befragter> Der tritt auf, sag ich Ihnen. Der Versicherer denkt da anders, das ist genau dann eigentlich die Profilierungsmöglichkeit. #00:28:27-4#

<Interviewer> (unv.) Ist es dann so, Sie haben gesagt Sie haben eine eigene Schadensabteilung, wie kommen die Schäden dann rein, an der Stelle? #00:28:45-5#

<Befragter> Der Kunde kann sich, wie bei den meisten Maklern auch bei uns, Schadensformulare über das Internet downloaden oder er hat wie gesagt die Kontaktadressen des jeweiligen Kundenbetreuers, das kann ich sein, das kann ein Mitarbeiter sein oder er schreibt eine ihm sogenannte Schadensnotiz direkt an den Sachbearbeiter, Schiff ist untergegangen oder Container XYZ auf dem Weg von Argentinien nach Antwerpen hat einen Kühlschaden und dann werden die entsprechenden Maßnahmen ergriffen, der Versicherer informiert, gegebenenfalls unabhängige Gutachter eingeschaltet. Wir machen eine Schadensaufnahme mit dem Versicherer vor Ort und organisieren das ganze Prozedere dahinter. #00:29:32-7#

<Interviewer> Das ist dann so, dass Sie von dem einfach das ganze von ihm zurückgemailt kriegen, bei sich hinterlegen und dann dem Versicherer weiterleiten? #00:29:42-1#

<Befragter> Ja, ja, genau. Und dann wird in der Schadensabteilung eine sogenannte Schadensanlage gemacht, also im Prinzip die Kundenstammdaten aufgerufen, dann gibt es ein Schadensprogramm mit dem genau gekennzeichnet wird, in welcher Versicherung die Linieneinschaden (unv.) entstanden ist, dann wird festgehalten, eine voraussichtliche Höhe, weil auch ein Versicherer nimmt auch sofort eine Resterstellung vor, wie hoch kann der Schaden sein, welchen Umfang hat der Schaden, das sind so die Kerndaten, die erstmal festgehalten werden. Wann gemeldet, was ist passiert, in welchem Umfang. Dann die ersten Maßnahmen, Besichtigung vor Ort et cetera oder welche schadensminimierenden Maßnahmen seitens des Kunden eingeleitet worden sind, das ist auch noch in einem System festgehalten, das wird aber nicht über unsere Systeme an den Versicherer gemeldet, sondern das wird in der Tat telefonisch oder per E-Mail gemacht. #00:30:35-7#

<Interviewer> Okay. Und das liegt dann daran, dass Sie das telefonisch machen können, weil Sie noch Kontakte bei den jeweiligen Versicherern haben? #00:30:41-4#

<Befragter> Richtig, genau. Das ist natürlich auch wieder größenabhängig. Es gibt natürlich Ein- oder Zwei-Mann-Maklerhäuser, die haben schon wieder Schwierigkeiten jemanden zu finden. #00:30:49-0#

<Interviewer> Das ist so ähnlich wie bei einer Hotline anzurufen? #00:30:55-3#

<Befragter> Ja genau, in dieser glücklichen Lage will ich nie sein, dass man immer noch dieses Maklerdasein lebt. Man hat eine gewisse Größe erreicht – auch unser Haus hat eine gewisse Größe erreicht, wo man dann noch seitens der Versicherer Maklerbetreuer, Ansprechpartner klar namentlich und personell benannt sind. #00:31:15-5#

<Interviewer> Das ist wenigstens bei Größeren normal, bei Kleineren aber eher ziemlich unnormal. #00:31:20-4#

<Befragter> Genau. #00:31:21-5#

<Interviewer> Wie machen Sie das so, dass Sie die Daten zwischen den verschiedenen Systemen synchronisieren? Sie haben gemeint es gibt da ein Schadensprogramm, es gibt aber auch ein Kundenverwaltungsprogramm. #00:31:30-1#

<Befragter> Also die Kernaussage hierzu ist, dass die Anbieter, die momentan auf dem Markt sind, Openweaver sind, ein Programm, das relativ verbreitet in Norddeutschland ist. Haben eigentlich den gleichen Aufbau. Also einmal eine Kundenstammdatenerfassung mit Anschrift, mit Ansprechpartnern und so weiter, Telefonnummern, Adressfeldern und E-Mail-Kontakten und dann eben auch welche Versicherungsfelder sind belegt durch den Kunden und haben auch in der Regel alle ein sogenanntes Schadensprogramm vorgelegt, also integriert in das Programm ist KFZ, ist Schaden und ist eben auch ein Finanzbuchhaltungsprogramm, weil sie ja nachher die Prämien direkt verrechnen mit den Kunden und dann auch sicherstellen müssen, dass Sie ihren Makleranteil generieren, vom Versicherer. Also es gibt eine Rechnungsstellung an den Kunden, es gibt aber auch eine Abrechnung mit dem Versicherern. #00:32:32-3#

<Interviewer> Bei dem VDV, das sie bisher jetzt benutzen, ist es dann so, dass Sie dort Schnittstellen zu den Versicherern haben, zum Beispiel um Daten zurückzusynchronisieren wie Adressen? #00:32:44-9#

<Befragter> Das Backup ist quasi bei VDV, die stellen uns auch Serverkapazitäten zur Verfügung wo das Backup ist. Was wir noch haben ist, das ist das sogenannte – ich rede jetzt mal nicht von Spezialfällen, die wir haben, sondern klassischen commoditiy oder Standardgeschäften– da gibt es auch seitens des Versicherers die Möglichkeit, das nennt man glaub ich GDV-Stammdaten. Der Versicherer kann auch die Daten, die er aufgenommen hat von unseren Kunden , direkt in unser System einspielen. So kann es da auch zu einem Datenabgleich kommen. #00:33:21-5#

<Interviewer> Nutzen Sie das bei sich derzeit? #00:33:23-8#

<Befragter> In Teilen, in den Sparten KFZ und den einfachen Hausrat und Privathaftpflichtbereichen, ja. Einfach weil ich dann sehen kann, welche Fehlerbehaftung bei uns ist. Der alte Spruch, shit in, shit out, also was wir eingegeben haben, misslich fehlerbehaftet, kommt auch fehlerhaft raus. #00:33:43-6#

<Interviewer> Bei den größeren Versicherungen, die Sie haben, zum Beispiel wenn ich mein Schiff versichert lasse, dann funktioniert das per E-Mail dass sich was verändert hat? #00:33:58-4#

<Befragter> Ja. Da werden sogenannte Nachträge erstellt, mit Veränderungen , die dann dem jeweiligen Ansprechpartner bei den Versicherungen zugeteilt werden. #00:34:06-5#

<Interviewer> Und das können Sie direkt aus dem VDV-System/ #00:34:09-9#

<Befragter> Ja. Ja. Oder als Word-Dokument, die meisten Policen sind ja noch als Word-Dokument irgendwo anhänglich oder als PDF nachher. Im Word-Dokument, würden wir dann im Prinzip, wenn der Kunde seinen Firmendaten geändert hat oder eine weitere Firma hinzukommt oder eine neue Klause ist anhänglich, dann wird ein sogenannter Nachtrag zu den Daten erstellt, in dem schon existierenden Policenwerk und dieser Nachtrag wird meist als Word-Datei-Austausch hin- und her transferiert. #00:34:37-1#

<Interviewer> OK, gibt es dann auch den Fall, dass Sie mobile Systeme nutzen, wie zum Beispiel ein iPhone oder ein Tablet? #00:34:45-9#

<Befragter> Das sind Spielchen, was viele Kundenbetreuer privat haben. Ich persönlich bin sehr E-Mail-abhängig aufgrund der Zeitzonen und Verschiebungen. Man sollte für seinen Kunden erreichbar sein, auch über iPhone oder BlackBerry. Wir arbeiten meist E-Mail-lastig alle noch. Ich behaupte mal, dass die außendiensttätigen Mitarbeiter in den seltensten Fällen mit diesem Stammdatensystem hantieren können. #00:35:19-5#

<Interviewer> Also Sie synchronisieren dann auch Ihre Geräte gar nicht mit dem Kundenstammdaten-System? #00:35:30-1#

<Befragter> In Teilen doch. Also, ich hoffe, also die meisten meiner Maklerkollegen gehen davon aus, dass die Daten, die notwendig sind, in das System eingegeben werden, von den Mitarbeitern. Aber Sie haben dort ja auch wichtige Felder, zum Beispiel Courtagehinterlegung. Es gibt ja Courtage-Vereinbarungen, ich habe eine Courtage-Vereinbarung mit der Allianz im Haftpflichtbereich hinbekommen, ich bekomme für jede Police, die ich in diesem Haus mache, 20 Prozent der Prämie. Wenn jetzt ein Mitarbeiter da 15 % eingibt hab ich mich ja selbst beschissen. Setzt sich dieser Fehler viele Jahre unerkannt fort. Da ist aber auch schon dagegenoperiert worden, indem man bestimmte Felder im Vornherein als nicht veränderbar deklariert. Das wäre so eins. Das heißt ich habe mit 80 verschiedenen Versicherern Courtage-Vereinbarungen und hab die dann für einen Sachbearbeiter normal als nicht veränderbar im System drin. #00:36:36-1#

<Interviewer> Der einzelne Vermittler, der dann tatsächlich im Außendienst ist, hat mit dem System quasi nichts zu tun und führt sein eigenes Telefonbuch an der Stelle? #00:36:51-3#

<Befragter> Der führt sein – Telefonbuch will ich nicht sagen. Er ist bei uns verpflichtet, dass er die Kundenstammdaten selbst eingibt, also im Prinzip Adressfelder belegt, wann hatte er Kontakt, mit wem hat er gesprochen und so weiter aber, dass dann im Ende die Sachverwaltung, also der Policenverkehr und der Abrechnungsverkehr vom Sachbearbeiter gemacht wird. #00:37:09-9#

<Interviewer> Ist es so, dass Sie persönlich zum Beispiel zwischen privaten und geschäftlichen Kontakten trennen? #00:37:17-9#

<Befragter> Ja, wir haben eine Privatkundenabteilung separiert, mit den Bedürfnissen einer Einzelperson und haben eine Geschäftsabteilung für mittelständische Klientel. #00:37:31-2#

<Interviewer> Die Frage bezog sich darauf, ob Sie innerhalb ihres Telefons unterscheiden ob Sie ihre Frau/Freundin anrufen. Ob Sie den Kontakt ähnlich hinterlegt haben wie den eines Kunden. #00:37:44-5#

<Befragter> Ich hab meine Kunden, also wenn mich ein Kunde anruft weiß ich, dass es ein Kunde ist. Es ist so gekennzeichnet, dass es ein Geschäftskontakt ist. #00:37:53-5#

<Interviewer> Liegt es daran, dass es von der Usability einfacher für Sie ist? #00:38:02-6#

<Befragter> Ja ich kann mich auch drauf einstellen. Wenn wir jetzt so ein Interview führen rede ich ja anders als wenn ich mit meinem 20-Jährigen Freund durch die Gegend gehe. Den ich aus Studienzeiten kenne und mit dem ich schon einiges erlebt hab. Ich glaube, das ist normal, oder? #00:38:18-5#

<Interviewer> Doch, ja. Obwohl, ich habe auch mit vielen Leuten telefoniert, die gesagt haben, OK, alle meine Freunde haben Firmen. #00:38:29-5#

<Befragter> Ja, da geb ich Ihnen Recht. Ich glaube, das ist dann auch wieder ein mittelständisches Phänomen. Wenn ich das heute so betrachte, also mein Berufsleben zieht sich schon sehr in den Freundeskreis rein oder viele der Geschäftskontakte sind nachher auch Bestandteil meines Freundeskreises. #00:38:48-3#

<Interviewer> Wenn Sie ihre Daten, haben Sir vorhin auch schon angesprochen, also zum Beispiel manche Felder unveränderlich machen für Sacharbeiter, gibt es dann noch andere Maßnahmen, die Sie ergreifen, um die Daten sauber zu halten? #00:39:05-6#

<Befragter> Ja, ich habe verschiedene Hierarchiestufen eingerichtet. Man kann mit diesem Datenverarbeitungssystem ja auch Ausspielungen machen, also ich kann zum Beispiel alle Handwerksbetriebe ausspielen, ich kann gesamte Prämienvolumen darstellen, ich kann gewisse Zielgruppen aussondieren und so weiter. Und das liegt eigentlich nur im Bereich der Geschäftsleitung bei uns, das ist ja im Prinzip unser Kapital. Es ist auch schon passiert, die größte Gefahr, die besteht ist die, dass man sich von Mitarbeitern trennt und diese dann die Daten mit sich nehmen. Das ist in dieser elektronischen Welt ja alles relativ schnell machbar und kopierbar, das ist den normalen Sachbearbeitern nicht möglich, eine Gesamtübersicht über das Unternehmen zu erstellen oder auch auszudrucken. #00:39:53-1#

<Interviewer> Ist es so, dass auch die Mitarbeiter untereinander Daten sharen können oder gibt es da auch noch Restriktionen an der Stelle? #00:40:12-6#

<Befragter> Sie können in gewisse Bereiche des Systems nicht rein, also wenn zum Beispiel für größere Kunden Schadensaufstellungen oder über drei oder fünf Jahre Schadenshistorien ausgedruckt werden oder man auch Gesamtprämienaufstellungen vom Kunden generiert, die ja für das Jahresgespräch im Außendienst wichtig sind, dann gibt es Rücksprache mit uns und wir veranlassen das dann. Also so, wie man das im normalen Geschäftsbetrieb machen kann. #00:40:46-1#

<Interviewer> Es wird dann quasi eine E-Mail an Sie geschrieben oder Sie werden angerufen und es wird gesagt, wir müssen jetzt was an den Daten machen. #00:40:52-3#

<Befragter> Genau. #00:40:52-6#

<Interviewer> Sie verwalten auch die Finanzströme zum Teil, wenigstens bei größeren Kunden/ #00:41:02-4#

<Befragter> Ja, das Schiff geht unter, eine Million Dollar werden fällig, weil der Warenwert von einer Million komplett vernichtet ist. Dann erhalte ich im Laufe von vier bis sechs Wochen diese Million vom Versicherer und geb sie an den Kunden weiter. Oder die Prämie wird von uns erhoben, zahlt jährlich hunderttausend Euro, dann übernehmen wir auch die Rechnungsstellung an den Kunden und bekommen auch die Prämienzahlung an uns und müssen sie an den Versicherer weiterleiten, abzüglich unserer Courtage. #00:41:34-8#

<Interviewer> Wie verwalten Sie das dann an der Stelle? #00:41:36-9#

<Befragter> Das macht das Finanzbuchhaltungsprogramm. #00:41:38-9#

<Interviewer> OK, das ist also nochmal abgetrennt von den/ #00:41:41-9#

<Befragter> Ja, da gibt es integrierte Systeme oder auch in zwei parallele. #00:41:48-9#

<Interviewer> Es ist dann so, dass Sie diese Daten direkt rüberspielen können oder gibt es da noch einen manuellen Vorgang dazwischen? #00:41:58-1#

<Befragter> Ich kann sie überspielen. #00:42:01-8#

<Interviewer> Also ist es an der Stelle synchronisiert? #00:42:03-4#

<Befragter> Ja. #00:42:04-5#

<Interviewer> Und die Information, dass neue Daten eingehen, aufs Konto können Sie dann mit diesem Finanzberatungssystem/ #00:42:14-6#

<Befragter> Das läuft in der Finanzbuchhaltung auch oder eben auch über die Kontoführung, dass man sieht da sind Zahlungseingänge, die gewissen Policennummern oder Rechnungsnummern zugeordnet sind. #00:42:25-1#

<Interviewer> Stellt sich natürlich noch die Frage, gibt es sonst noch Herausforderungen gibt, die Sie aktuell mit ihren Daten haben, zum Beispiel warum Sie sich jetzt für ein neues System entscheiden wollen. #00:42:42-6#

<Befragter> Die Gründe sind da eigentlich relativ klar. Es ist einmal preislicher Hintergrund, da gibt es verschiedene Anbieter mit verschiedenen Handlingcosts und es gibt eben auch aus meiner Sicht, iPhone haben Sie angesprochen, sehr viel benutzerfreundliche Unterschiede in diesen Systemen. Wenn man auch solche Plattformen aufsetzt und ist eingewachsenen Haus über viele Jahre, dann haben sich viele Maklerkollegen schwer getan mit ihren 80er-Jahre-Systeme und Applikationen, die dann jetzt heute zulassen, dass man Serienbriefe über Word generiert, dass man auch Excel integrieren kann. Aber nach wie vor ist die Bedienung, sind die verschiedenen Bedienfelder und Sprünge im System hin und her noch sehr langsam oder auch benutzerunfreundlich. Es dauert zu lange, der Sachbearbeiter sitzt zulange daran. Diese neuen Generationen von Systemen sind natürlich da wesentlich handlungsfreudlicher gestaltet, wo man sich auch betriebswirtschaftlich die Frage stellen muss, bei dem einen sitzt der Sachbearbeiter zehn Minuten an der Arbeit, bei dem anderen nur fünf. Und natürlich auch dieser Sicherheitsaspekt. Je neuer so ein System, desto mehr Ausspielungsvarianten sind natürlich vorhanden, aber nach wie vor auch eben da, das Kapital eines Maklers sind im Prinzip diese Kundendaten, die man hat. Da muss man eben aufpassen, dass man entweder keine hohe Fluktuation bei den Außendienstmitarbeitern hat und damit eine Sicherheit darstellt oder eben verschiedene Hierarchiestufen einbaut, dass nicht alle in der Gänze zu einer Person zugänglich ist. #00:44:42-8#

<Interviewer> Gibt es dann zum Beispiel Systeme wie Cloud Computing Systeme, die Sie ausschließen würden aus Sicherheitsaspekten? Oder bei Ihnen scheinen die Daten ja auch bei dem VDV-System zu liegen #00:44:59-3#

<Befragter> Ja. Ja. Da ist eine Bruchstelle, definitiv. Ich glaube, dass der Systemanbieter wenig kontrolliert wird. Da wird einfach vertraut. Das ist auch richtig. Wenn man heute einen Überblick über Maklerhäuser in der Republik haben will und etwas geschickt ist und sich sehr gut auskennt, ich will jetzt nicht den Chaos Computer Club bedienen, aber ich glaube dass man das relativ einfach gestalten könnte dort reinzukommen oder eben auch einen Mitarbeiter entsprechend dann/ #00:45:36-2#

<Interviewer> Bei der Zusammenarbeit mit Versicherern, gibt es dort noch irgendwelche Schnittstellenprobleme die auftreten? #00:45:46-6#

<Befragter> In Teilen, dass die Updates nicht rechtzeitig kommen. Also einige haben eben ihre Produktweiterentwicklung manchmal zu langsam in den Markt gebracht, aber sonst eigentlich nicht. Das ist eigentlich relativ stark betrachtet worden von den Versicherern in den letzten fünf Jahren. Besonders für deren Direktagenten, aber auch unabhängige Vermittler diese leicht zugänglichen IT-Plattformen zu schaffen, um Arbeitsprozesse zu erleichtern und so weiter. Das sind alles diese Standards. Das Hauptproblem in unserer Branche ist, dass die meist unabhängigen Makler, wie wir uns definieren, davon gibt es vielleicht 300 bis 500, die auch vernünftig organisiert sind in einem Verband organisiert sind und gewisse Anforderungen und Profile erfüllen müssen an Berufsethik und Berufserfahrung und an Ausbildung, das hier natürlich sehr viel individueller gearbeitet wird. Der Versicherer versucht immer zu standardisieren und der Makler zu individualisieren. #00:46:53-0#

<Interviewer> Aus dem Spannungsfeld ergeben sich die Geschichten, dass Sie selbst Policen erstellen? #00:47:00-0#

<Befragter> Das ist richtig oder eben Erweiterungen der Standardwerke der Versicherer vornehmen und dann ist oft eben, dass bei der Ausbildung beim Versicherer Fehler passieren, weil Abweichungen von deren Standard vorgenommen werden. So ist das. #00:47:19-6#

<Interviewer> Gibt es noch Dinge, die vergessen haben, in ihrer Tätigkeit? #00:47:26-3#

<Befragter> Bitte, nochmal? #00:47:27-8#

<Interviewer> Gibt es denn Dinge, die wir bisher vergessen haben, in ihrer Tätigkeit, die wir noch nicht beschrieben haben? #00:47:31-8#

<Befragter> Meinen Sie an der Systemabbildung oder in der generellen Beschreibung? #00:47:35-9#

<Interviewer> Sowohl als auch. In erster Linie aber in Bezug auf die Systeme. #00:47:42-9#

<Befragter> Nein, eigentlich nicht. #00:47:44-8#

<Interviewer> Gibt es Dinge, die Sie sich sonst noch von ihren Systemen wünschen würden? #00:47:53-6#

<Befragter> Die müssten eigentlich aus meiner Sicht langsam auch mal den Standard erreichen wie die selbsterklärenden Apple-Produkte, beispielsweise. Es ist glaub ich wirklich ein Thema, dass wir in der Datenflut/ also nehmen Sie ein Maklerhaus wie uns mit 10.000 Kunden, vom Kleinstkunden bis hin zum Großkunden, dass dann schon riesige Datenmengen vorhanden sind und immer die Angst einhergeht, diese zu migrieren in ein neues System. Es ist noch nicht mal die Angst, dass die Daten der Kunden irgendwo Einzug finden, das lässt sich mittlerweile ganz gut bewerkstelligen. In Teilen sind es immer die individuellen Themen, die ich angesprochen habe, wo man beispielsweise Fehler in der Finanzbuchhaltung hat oder in der Courtage-Hinterlegung oder in diesen Abrechnungssystem mit Versicherern. Das nimmt direkt Einfluss auf unsere Bilanzen. Wenn da zu hohe Fehler passieren, das ist der Ausgangspunkt, warum viele der gewachsenen Maklerhäuser auch noch Angst haben vor solchen Systemwechseln. #00:49:04-9#

<Interviewer> Und dieser Systemwechsel steht bei Ihnen in ein bis zwei Jahren an? #00:49:10-0#

<Befragter> Im nächsten Jahr. Bei vielen Maklerhäusern auch, das sind alles so die Themen, wo man eben Systeme aus den 80er jetzt irgendwie umstellen möchte. Sie haben auch das Problem, dass manchmal bei den Systemanbietern ein heller Kopf war, der vielleicht 30 Jahre älter war als sie und der keinen Nachfolger hat und da passiert auch nicht mehr so viel in der fortschrittlichen Entwicklung. Da muss man sich die Frage stellen, was passiert in 20 Jahren, gibt es ihn A noch, B, was ist, wenn er nicht mehr da ist? Also bei diesen One-Man-Shows muss man vorsichtig sein. #00:49:54-8#

<Interviewer> Ja, dann würde ich sagen, bedanke ich mich bei Ihnen. #00:50:00-9#

<Befragter> Sind wir durch. #00:50:03-0#

<Interviewer> Ja sind wir durch. #00:50:04-3#

<Befragter> Gut, ich bedanke mich auch. #00:50:05-3#

<Interviewer> Ich wünsche Ihnen noch eine schönen Tag. #00:50:08-1#

<Befragter> Ich Ihnen auch. Schöne Grüße. Ciao #00:50:09-2#

Interview 8

<Interviewer> Also nennen Sie doch bitte Ihre Berufsbezeichnung und Ihre Tätigkeit in zwei, drei Sätzen. #00:00:06-2#

<Befragter> Also ich betreue im Wesentlichen Wirtschaftsinformatiker, BWLer in den wirtschaftlichen Fragestellungen der heutigen Zeit und das, ich sag mal, Besondere an der Geschichte ist, dass ich als Makler fungiere, so dass ich also auf dem kompletten Kapitalanlage-, Versicherungsmarkt, Absicherungenmarkt zugreifen kann und ich sag mal aus den letzten Jahren heraus das Feedback auch derart aussieht, dass die Kunden das auch mehr und mehr schätzen, weil sie ne individuelle Beratung bekommen und ich sag mal, ja. Das macht mir großen Spaß und das ist letzten Endes das Dienstleistungsspektrum schwerpunktmäßig. #00:00:49-5#

<Interviewer> Okay. Und wie messen Sie denn den Erfolg in Ihrer Tätigkeit? #00:00:52-3#

<Befragter> Der Erfolg wird einerseits, ich sag mal, unmittelbar dadurch gemessen, dass ein Interessent irgendwann Kunde wird. Das ist, ich sag mal, nichts Altruistisches. Das ist auch logisch und ansonsten wird der Erfolg für mich mittelbar gemessen- und das ist auch die Ausrichtung, wir unterscheiden uns meines Wissens nach stark von vielen Anderen, die sich in diesem Segment tummeln durch ne langfristige partnerschaftliche Zusammenarbeit, die aufgebaut wird zwischen den Kunden einerseits und mir als Berater andererseits. Und das ist auch etwas, wo der Kunde ganz klar weiß, dass es wirklich ne passende Lösung für ihn ist und ja, daran messe ich letztendlich meinen Erfolg, dass ich zufriedene Kunden habe, die mich dann weiterempfehlen. Das ist, sagen wir mal, die Zeit- Raum- Betrachtung, wo ich den Erfolg messe und quantitativ eben über die Verprovisionierung von Verträgen über interne, nenn ich das immer so schön, Listen, Auswertungen, die gibt es mittlerweile branchenübergreifend. Ich war heute Morgen beim Friseur. Die haben auch irgendwelche Listen, wo sie sich dann mit anderen Filialen messen und insofern ist das die Messbarkeit bei uns. #00:02:09-2#

<Interviewer> Okay. Und Ihre Tätigkeit, findet die mehr bei Ihnen daheim statt oder am Kunden?(unv.) auch oft beim Golfplatz. Theoretisch wenn Sie Golf spielen würden. #00:02:19-1#

<Befragter> Also wenn mich ein Kunde da anruft und das Handy an ist, dann bin ich für ihn da. Das ist meine Selbstverständlichkeit. Das ging, denk ich, auch ein Stück weit aus dem Gespräch mit Dr. Stockmann hervor, warum wir eben selbstständig sind. Ganz konkret zu Ihrer Frage. Ich hab in den knapp zehn Jahren, wo ich in der Branche arbeite. Ich bin noch nicht einen Kunden zu Hause (Handy klingelt) noch nicht einen Kunden zu Hause beraten, sondern immer in dem Beraterbüro oder entsprechend am Lehrstuhl in der Arztpraxis, weil ich hab auch zwei Mediziner als Kunden und insofern hat es auch für mich etwas, dass es so mein persönliches Thema was mit Seriosität zu tun. #00:03:03-6#

<Interviewer 2> Wenn ich kurz einhaken darf. Es ist nicht so, dass Sie jetzt einen wirklich festgelegten Arbeitsalltag haben, dass Sie morgens um acht ins Büro gehen, mittags um fünf nach Hause und dann ne vorgefertigte Abfolge, festgelegte Abfolge von Tätigkeiten, sondern Sie passen den Alltag eigentlich an Ihre Kunden an. #00:03:24-8#

<Befragter> Größtenteils. Ich sag mal für nen Berufsstarter, für nen Student, sind das ja noch deutlich weniger Themen, wie für nen ich sag mal nen gestandenen Mann oder Frau, der im Berufsleben steht. Der hat ganz andere Fragestellungen. Da geht es um strategischen Vermögensaufbau mit rein. Was mein ich damit? Da wird die Terminvorbereitung natürlich auch intensiver. Insofern ist das natürlich ne Fragestellung: wie viel Kunden sieht man pro Tag? Und wie intensiv und zeitaufwendig ist die Terminvorbereitung? Das es jetzt, ich sag mal, keine ständige Uhr gibt, wo ich morgens um neun spätestens im Büro sein sollte und frühestens um 18 Uhr gehen kann, um mal fiktive Zahlen zu nennen, sondern das entscheidet letztendlich mein Business- mein Wochenplan. Hab ja auch gewisser Weise Führungsverantwortung. Das heißt, ich tausch mich natürlich auch mit Beratern aus, was mit nem ordinären Beraten nichts zu tun hat. Insofern ist der Terminkalender bei mir in der Woche schon recht voll, so dass es gar nicht anders ginge, wenn ich zwischen acht und neun im Büro bin und zwischen sagen wir mal 20 und 22 Uhr auch rausgehe. Also, der Tag ist vollgepackt. Kann mir das aber insgesamt als Selbstständiger frei einteilen. #00:04:42-5#

<Interviewer 2> Okay. Wenn sie gerade davon sprechen, sie haben Führungsverantwortung. Sie betreuen auch andere Kunden. Als Berater, der neu anfängt: wie viel von Ihren Kunden können Sie am Tag beraten oder beraten Sie im Durchschnitt? #00:04:57-1#

<Befragter> Also, am Tag im Durchschnitt maximal zwei. #00:05:01-4#

<Interviewer 2> Und so ein Berater, ein normaler Berater, ein Neueinsteiger, beraten die dann mehr aber weniger hochwertige Kunden? #00:05:09-5#

<Befragter> Hmm, ja. Hochwertigere Kunden will ich nicht sagen, das ist bei uns in gewisser Weise auch ein Stück weit das Thema, wir nennen das Augenhöhenprinzip. Die jungen Berater, die gewinnen primär ihre Kunden, ich sag mal, in der Mitte des Semesters des Studiums. Die sind dann ähnlich jung, idealerweise ist der Berater drei, vier Jahre älter und man entwickelt sich auch mit seinen Kunden. Das ist natürlich ein spannendes Feld. Also insofern hat ein 29-jähriger Berater einen ganz anderen Eindruck und einen anderen Blick auf die Kunden, die 26 sind, weil er kann sich da noch in die Situation reinversetzen. Wenn Sie jetzt nen 50-jährigen Berater haben, würde ihm das höchstwahrscheinlich ein Stück weit Schwierigkeiten bereiten, sich auf die Themen des 25-jährigen einzustellen. Das sind zwei Welten schlichtweg. Und da wir eben, Sie merken, da wird diese Logik auch rund, langfristig partnerschaftlich den Kunden zu betreuen, auf Lebenszeit. Also wenn ich den Kunden mit 30 gewonnen habe und er war 28. Dann bleibt der Abstand immer gleich. Und da sich Kunden beruflich und wirtschaftlich immer weiter entwickeln, geht das konform mit der Weiterentwicklung des Beraters. Da ich Gott sei Dank sehr jung in das Business eingestiegen bin, bin ich immer noch gefühlt jung und berate und gewinne auch viele Kunden noch am Campus. Ich sag mal genau Sie, wie Sie hier sitzen, sind meine primären Kunden. Und insofern kann ich mittlerweile den sehr komplexen Kunden betreuen, die Kunden, die sich weiterentwickelt haben und teilweise auch die eine oder andere Empfehlung daraus generiert wird. Dabei, ich kann mich noch sehr sehr gut, weil es noch keine zehn Jahre her ist, in den Student hereinversetzen. #00:07:05-3#

<Interviewer 2> Sie haben ja angedeutet, letztes Mal, dass Sie damals auch von MLP gewechselt haben zu Mayflower. Haben Sie dann quasi Ihre Kunden mitgenommen, ihre Kontakte? #00:07:19-7#

<Befragter> Also, man baut ne enge Bindung auf und jeder Kunde entscheidet sich, von wem er betreut werden möchte. Und bei aller Bescheidenheit. Ob da jetzt das Unternehmen MLP dahintersteht oder Mayflower, war oder ist für meine Kunden nicht entscheidend. Weil die Kunden entscheiden sich für mich als kompetenten richtigen Ansprechpartner, wenn sie den Eindruck haben, dass der Thomas Ratmann nen sauberen, professionellen, guten Job abliefert. Und was Sie daraus ableiten können, ist, entspricht dann auch der Realität. #00:07:59-3#

<Interviewer 2> Okay. Aber das ist. Das spricht man nicht so deutlich aus, oder? #00:08:04-1#

<Befragter> Ja. Pff. Also mittlerweile, das Thema ist durch. Ja. Alle Kunden sind mitgekommen. #00:08:08-8#

<Interviewer 1> Ja. Gibt es dann irgendwelche Maßnahmen, die MLP ergriffen hat, zum Beispiel das technisch zum Beispiel zu verhindern, dass man die Kunden einfach so mitnimmt oder die kompletten Datenbanken hat? #00:08:21-9#

<Befragter> Also ich hab keine Datenbanken mitgenommen. Man kennt die Leute und die haben ja auch ne Visitenkarte von mir. Und das was man macht, das ist dann wieder mein Selbstverständnis, wenn man über mehrere Jahre gut mit Kunden zusammengearbeitet hat, dann entwickelt sich da auch, ich will nicht sagen, ne dicke Freundschaft, aber man ist sich vertraut. Wie wenn man über Jahre zu nem Steuerberater geht, oder zu nem Frisör. Das mein ich. Das ist ne Vertrauensbasis da, die übrigens für die Themen, die ich mit meinen Kunden bewege auch unabdingbar ist. Wir reden über Gesundheitszustände, wir reden über Geldanlagen, über Vermögen, über Absicherungsthemen. Ich sag mal, ich kenn manchen Kunden leider besser als der Partner oder die Partnerin. Ich weiß manchmal, wenn nen Arbeitgeberwechsel ansteht, dann weiß der eigentliche Arbeitgeber das noch nicht. Insofern ist das ein sehr sehr spannendes Spektrum, was ich bediene, und vor dem Hintergrund, zurück zu Ihrer Frage, habe ich natürlich während der Kündigungsfrist, wo ich bei MLP noch war, mit jedem Kunden gesprochen, hab mit denen auch nen Termin und hab sie einfach darüber informiert, dass ich mich beruflich, ich sag mal, in der Branche nicht verändere, aber was das Unternehmen im Hintergrund betreut. Und dann hat jeder Kunde gewusst, okay, wie die Reise weitergeht und hab letztlich den Kunden gesagt, wenn er gerne von mir beraten werden möchte, auch zukünftig, dann darf er sich natürlich gerne bei mir melden, weil meine Handynummer bleibt gleich. Und das hat sehr sehr gut funktioniert und insofern brauchte ich dann gar keine Daten mitnehmen, was ich nicht habe, weil das dann auch ein rechtliches Thema ist. #00:10:07-6#

<Interviewer 2> Also da kommen dann. Dann wird’s wirklich rechtlich. Wenn Sie jetzt weg sind, dann können Sie quasi nicht aktiv versuchen die Kunden mitzuziehen. Sondern man sagt dann einfach: ja, ich wechsel jetzt und wenn Sie kommen wollen, dann kommen Sie und wenn nicht, dann auch gut. #00:10:25-3#

<Befragter> Also rein rechtlich ist es so, dass steht im Consultingvertrag bei MLP drin, dass die (Telefon klingelt)/ #00:10:35-3#

<Interviewer 2> Meine Güte.

<Befragter> Dass die Kunden letztlich. Das sind nicht meine Kunden, das sind die Kunden von MLP. Das sieht der Consultingvertrag ganz klar vor. In der Kommunikation mit dem Kunden wird das ganz anders gelebt. Ist auch gut und richtig, weil eben es People's business ist und letztlich würden Sie bei mir Kunde werden und nicht bei Mayflower oder bei MLP und insofern ist das in dem Vertrag ganz klar geregelt. Mayflower handhabt das etwas anders, weil wir sagen, es ist nicht mehr zeitgemäß, wenn ein Berater aus welchen Beweggründen auch immer ausscheiden sollte, dann ist es ihm freigestellt ob die Kunden weiter von ihm betreut werden oder nicht. Also wir haben das Selbstverständnis zu sagen, mein Gott, wir leben nicht mehr hinterm Mond. Der Kunde. Genau. Aus unserer Sicht ist das kein Zeichen von wirklicher Professionalität und Stärke in der heutigen Zeit, wo vieles transparent und ohnehin dann ja doch zu dem Ergebnis führt, wie jetzt bei mir und anderen. #00:11:45-0#

<Interviewer 1> Ja. Dann haben Sie erzählt, Sie sind dann früh an Ihrem Standort. Gibt es dann noch andere Mitarbeiter außer Ihnen an dem Standort? #00:11:54-6#

<Befragter> Ja. #00:11:56-0#

<Interviewer> Ja. Wie viele sind das dann so? #00:11:58-4#

<Befragter> Also aktuell, wir werden ja jetzt zum 1. Januar werden wir auch Räumlichkeiten anmieten und starten mit 8 weiteren Beratern. Also inklusive meiner Person mit 8 Beratern für den Standort Mannheim. #00:12:13-4#

<Interviewer 2> Und Sie sind dann der Leiter, der Regionalleiter hier? Aber Sie verfolgen, Sie betreuen trotzdem noch Kunden? #00:12:21-8#

<Befragter> Auf jeden Fall, ja. Also ich hab ne recht schlanke und professionelle Arbeitsweise, um das mal so charmant im Eigenlob zu sagen, dass ich es durchaus hinbekomme, dass ich noch Ressourcen freihalte und meine Kunden-Berater-Beziehung darunter nicht leidet. Und trotzdem nicht unbedingt sieben Tage die Woche arbeite, so dass ich eben diese Zusatzaufgabe: Standortaufbau, Durchdringung, Coaching von Mitarbeitern auch noch in ner sechs Tage Woche vernünftig unterbekomm. #00:12:56-6#

<Interviewer 2> Kann man das so in Prozente aufteilen, wie viel Zeit denken Sie werden Sie für Managementaufgaben aufwenden müssen, wie viel Zeit für das eigentliche Kundengeschäft? #00:13:08-6#

<Befragter> Also aktuell würde ich mal behaupten so zwischen 60 und 70 Prozent ist Managementaufgabe. Das ist allerdings momentan wirklich der Tatsache geschuldet, dass ich ja in gewisser Weise den Standort ja komplett neu aufbaue. Angefangen von Räumlichkeiten suchen und Assistentinnen, also Innendienstkräfte einstelle, Vorstellungsgespräche führen, dass ich, ich sag mal, von heute auf morgen für sieben Mitarbeiter, für sieben Berater verantwortlich bin. Das geht auch mit ner Verantwortung einher, ne soziale Verantwortung, dass die Jungs und Mädels wissen, was sie zu tun haben. Insofern ist das ganz klar momentan überproportional stark gewichtet. Perspektivisch werde ich auf ne Größenordnung 35, 40 Prozent wieder zurückschrauben, weil meine absolute Leidenschaft ist, mit Kunden am Tisch zu sitzen. Das ist mein Herz. Da leb ich auf, wie Sie für die Wirtschaftsinformatik aufleben. Also ich sag mal so schön: wer sein Hobby zum Beruf gemacht hat, der muss nicht mehr arbeiten gehen. Und mein Hobby ist mich über die wirtschaftlichen Themen mit Kunden auszutauschen und insofern werde ich da keinen Meter zurück weichen, dass ich da auf einen sehr geringen Prozentsatz nachhaltig fahre. #00:14:41-6#

<Interviewer2 > Und von dem Arbeitsplatz: kann man das in Prozentpunkte fassen? 30 Prozent in der Agentur 70, weiß nicht, 40 Prozent im Auto und dann 30 Prozent beim Kunden? #00:14:56-9#

<Befragter> Also momentan viel im Auto, weil ich noch in Kelkam wohne. Bin ja jetzt auch schon wieder hier, bedingt einfach durch die aktuelle Phase. Die ist in meinen Augen nicht repräsentativ. Repräsentativ wird es wieder ab 1. Januar, spätestens 1. Februar, wenn ich hier in Rhein-Neckar wohne, wenn die Räumlichkeiten fertig sind, dann wird die Zeit im Auto einen einprozentigen Stellenwert einnehmen. Irgendwas vom Wohnort ins Büro morgens hin, abends zurück. Entfernung elf, zwölf Kilometer. Ich sag mal 5 Prozent der Zeit wird das Auto sein, dann werden, ich sag mal, 70 Prozent Bürotätigkeit sein, Termin Vor- und Nachbereitung. Termin halten, Beratung, Coaching, das findet alles bei uns im Übrigen nicht in der Agentur statt, nur der guten Ordnung halber, die Agentur das sind die eigenen Firmenvertreter. #00:15:57-3#

<Interviewer 2> Ach so. #00:15:57-5#

<Befragter> Wir haben keine Agentur, also nur wenn Sie es niederschreiben in der Arbeit. Wir haben letztlich eine sogenannte VAG eine Vertriebsaktiengesellschaft oder Beratungsgesellschaft. Wir haben Beraterbüros. Der Agenturbegriff, ich weiß nicht, ob der geschützt ist, nur so grenzen sich die einzelnen unterschiedlich ab. Ne Agentur ist der Allianzvertreter, der nur die Allianz vermittelt, oder der Gotha-Vertreter wo dann ein Schild hängt, da steht dann auch immer Allianzagentur. Das hat mit Makler nichts zu tun. Null. Nur für die, mir ist es wurscht. #00:16:39-3#

<Interviewer 2> Das heißt 70 Prozent im Büro und 30 Prozent am Kunden. #00:16:44-5#

<Befragter> Die 30 Prozent hätte ich jetzt eher für Kooperationen oder Akquise-Maßnahmen bezeichnet. Also beim Kunden werde ich perspektivisch kaum sein. Weil die Kunden kommen zu mir. Der Steuerberater der empfängt seine Klienten auch bei sich im Büro. Der Zahnarzt auch. Sie mich hier auch. Also insofern ist das ne ganz klare Erwartungshaltung, vom Studenten bis zum Abteilungsleiter zum Gesellschafter, Geschäftsführer, zum Mediziner, dass die Kunden zu mir ins Büro kommen. Ich hab schlichtweg nicht die Zeit von A nach B zu gondeln. Es ist einfach, Sie haben ja jetzt schon Gespräche geführt, ich nehme mir jetzt mal raus, das ist alles vielleicht qualitativ hochwertiger und professioneller im Vergleich zu anderen die zu ihren Kunden fahren. Es ist ein anderes Modell, weil wir eben sehr stark in der Qualität der Beratung sind und das wird gedankt, dass die Kunden dann auch zu uns kommen. #00:17:46-0#

<Interviewer 2> Okay, das heißt/ #00:17:48-1#

<Befragter> Verständlich so dieser Rückschluss, den ich daraus ziehe. Wenn ein Kunde nicht bereit ist zu mir ins Büro zu kommen, um sich beraten zu lassen, dann habe ich vorher einen Fehler gemacht. Dann ist die Wertigkeit meiner Leistung nicht transportiert worden. Dann hat er das nicht erkannt. Wenn ich ne Wertschätzung habe, die Wertigkeit auch gegeben ist, dann kommt in der heutigen Zeit jeder Kunde gerne auch zu einem Berater, Betreuer, wie auch immer. #00:18:19-6#

<Interviewer 2> Das heißt also, wenn Sie sagen 70 Prozent sind sie in Ihrem Büro, in der VAG, das beinhaltet dann auch die Zeit wo Sie sich mit Kunden treffen. #00:18:28-1#

<Befragter> Ja. #00:18:28-8#

<Interviewer 2> Und die 30 Prozent, die Sie als Akquise und Kooperation bezeichnen haben, was fällt darunter dann? #00:18:35-3#

<Befragter> Da fällt darunter, dass ich mit Ihnen im Nachgang hier spreche wie wir Sie zukünftig unterstützen können, am Lehrstuhl, bei den BWLern an der Uni Mannheim. Darunter fällt Gespräch mit Professor, ich nenne jetzt mal Stock, Mann, Heinzl, oder wie sie alle heißen um über Kooperationsmöglichkeiten zu sprechen, dass wir den Zugang auch zu den Studenten bekommen. Wir wollen also keine Studentenlisten mit Telefonnummern und Namen, sondern ganz klar auch Mehrwert generieren, dass letztlich die Marke, das Unternehmen Mayflower bekannter wird hier am Standort, dass nicht nur Sie beide wissen, es gibt Mayflower und die scheinen nen guten Job zu machen, sondern dass letztlich auch, ich sag mal, wie ne Mundpropaganda sich durchsetzt und da muss man natürlich entsprechend mit Netzwerkpartnern im Vorfeld mal sprechen: wie kann ne Unterstützung, wie kann ne Bekanntmachung letztlich aussehen, so dass der Student bestmöglich informiert ist und dann die Freiheit hat zu sagen: da geh ich mal hin, das schau ich mir mal an. Da haben wir auch gewisse Ideen, wie sowas funktionieren kann und das gilt es im ersten Schritt erst einmal mit Netzwerkpartnern auszuloten, damit wir immer ganz klar am Student, am Absolvent, am Berufseinsteiger sind. #00:19:48-0#

<Interviewer 1> Es ist so, dass Sie vor allem Neukunden darüber generieren, dass Sie in der Uni sind und es ist nicht so ein Thema, dass man sich als Student gerade überlegt … #00:19:58-2#

<Befragter> Exakt. Also wir gewinnen schwerpunktmäßig unsere Kunden gegen Ende des Studiums oder im letzten Drittel des Studiums, die so sagen wir mal. Sie sind, ich sag jetzt mal ganz konkret, sie sind idealer um Kunde zu werden. Vom Zeitpunkt her, letztlich. Weil bei ihnen ploppen jetzt ein paar Themen wirtschaftlich auf, ob sie wollen oder nicht, sie wissen‘s im Unterbewusstsein, vielleicht auch schon im Bewusstsein. Und die Frage: wann geht man das wie an. Und dann ist das der ideale Zeitpunkt, weil man ist noch relativ jung, da kommen dann die Fragestellung: das erste Geld verdienen, oder ein bisschen mehr Geld verdienen. Was mache ich damit eigentlich? Ich brauche letztlich jemanden der mich diesbezüglich schlichtweg berät. Und wenn Sie erst einmal 35, 40 sind. Dann ist der Zug schon abgefahren. Dann haben Sie es möglich alleine irgendwie suboptimal oder noch gar nicht gelöst, manches kann man gar nicht mehr lösen, weil der Gesundheitszustand vielleicht an der Stelle schon die Entscheidung für einen abgenommen hat und insofern gewinnen wir eben die jungen Kunden und das deckt sich dann auch wieder mit der Unternehmensphilosophie während des Studiums. #00:21:06-7#

<Interviewer 1> Okay, wenn wir mal anfangen das ganze durch zu gehen von der Seite: Ich habe Sie jetzt kennengelernt als Neukunde. Was passiert jetzt mit mir? Wir sitzen jetzt hier, wir unterhalten uns jetzt zwar über ein anderes Thema, aber gehen wir mal davon aus, wir reden über meine Zukunft. Wie funktioniert das dann weiter? In welchem System lande ich dann bei Ihnen? #00:21:30-0#

<Befragter> Also der Workflow ist das es bei Ihnen eine Kontaktphase schon mal gab, das entsprechend in Ihrer Vorlesung schon mal auf Mayflower aufmerksam gemacht wurde, können wir dann mal auch im Nachgang gerne mal erläutern um zu schauen macht das denn tatsächlich wirklich auch Sinn dann rein praktisch und wie auch immer, Sie kommen jetzt zu mir ins Büro. Sie sind kein Kunde, Sie sagen: Mensch ich hab gehört, Mayflower macht nen vernünftigen Eindruck, da hat man auch einigermaßen die Latten am Zaun, wie geht es denn jetzt weiter. Und dann steigen wir in ein Beratungsgespräch ein, dass ich Ihnen ganz kurz etwas zu meiner Person sage, zur Abgrenzung zum Markt, also zu, wie ist der Markt geregelt, welche Möglichkeiten gibt es? Und dann unterhalten wir uns über die Themen, die Sie vielleicht schon ohnehin auf der Agenda haben. Also ich werde Sie erst einmal an Ihre Erwartungen an das Gespräch fragen. Also: was wünschen Sie sich? Sie wissen ich bin in der Finanzdienstleistung, ich bin Makler. Gibt es ein Thema womit Sie sich auseinandersetzten, womit Sie sich beschäftigen, gibt es eine Frage zu einem bestehenden Vertrag. Sie werden schon den einen oder anderen Vertrag haben, eine Geldanlage, irgendetwas hat jeder. Man glaubt es nicht, irgendwas hat jeder. Und dann geht es im Wesentlichen darum bei Ihnen über Ihre Zukunft zu sprechen, weil wir haben eine individuelle Beratungslogik, nichts von der Stange. Dann bedingt es sich ganz klar, dass man, bevor man überhaupt in irgendein Thema einsteigt, dieser Sache auch gerecht wird zu sagen, ja wie sieht denn Ihre individuelle Zukunftsplanung aus? Dann bearbeiten wir gemeinsam einen sogenannten Zeitstrahl: wo möchten Sie hin, wo stehen Sie heute, beruflich, wirtschaftlich, privat. Und dann kommen natürlich auch die Fragen: okay, Von wie viel Leben Sie momentan monatlich, wie viel geben Sie aus? Und erstelle dann letztlich daraus sukzessive ein Finanzkonzept. Also von den ersten 20 Euro zu sparen über zu überlegen: Sie sind gesetzlich oder privat krankenversichert, sie haben noch eine Haftpflicht über den Eltern, je nachdem. Was soll ich denn überhaupt tun? Was ist denn ein solides Fundament? Und das wird entsprechend in der ersten Beratung besprochen. Dauert starke 60 bis maximal 90 Minuten. Wie wenn wir heute auch zusammen sitzen. Und ja, dann haben Sie meine Dienstleistung ich sag mal weitestgehend kennengelernt. Sie haben einen Eindruck ob durch die Fragen, die Ideen die ich mit reinbringe, wo wir ne sehr hohe Quote haben: zwischen diesem Kontaktgespräch, Informationsgespräch nenne ich das dann immer, dass Sie einen Eindruck bekommen: wie gehe ich vor, wie arbeite ich und basierend am Ende darauf wird letztlich ein Folgetermin vereinbart, wo man dann im Folgetermin letztlich möglicherweise die ersten Dinge gemeinsam bewegt oder noch eben offene Fragen bespricht. Das ist dann letztlich, ich sag mal schwerpunktmäßig abhängig: was für ein Kundentyp oder was für ein Menschen habe ich vor mir sitzen. #00:24:42-7#

<Interviewer 2> Okay. Ich denke, das ist der perfekte Zeitpunkt um mal da auf die Information des Themas einzugehen: wenn Sie jetzt das erste Gespräch führen oder so ein Folgegespräch, nutzen Sie irgendeine Form von System? Ich denk mal irgendwelche Simulationen über…(…) Um mal anzufangen um den Termin schon mal Ja, dann werden Sie wahrscheinlich irgend so eine Art von Beratersoftware verwenden, die dann irgendwelche Finanzmodelle zeigen? #00:25:08-4#

<Befragter> Nein, ich nicht. Wir nicht. #00:25:10-3#

<Interviewer> Gar nicht. #00:25:10-9#

<Befragter> Ich halte da nichts von. Ich (lacht) ist mit Sicherheit ne sehr polarisierende Meinung und unterscheidet sich wahrscheinlich sehr stark von vielen anderen Gesprächen, die Sie schon hatten oder noch führen werden. Bin ich mir sicher. #00:25:27-3#

<Interviewer 2> Das ist das Schöne an qualitativen… #00:25:29-5#

<Befragter> Wir gehen da an dieser Stelle ganz bewusst anderen Weg, weil wir davon überzeugt sind. #00:25:35-6#

<Interviewer 2> Okay. Machen Sie sich irgendwie Notizen, zum Beispiel #00:25:38-7#

<Befragter> Ja,na klar. #00:25:39-4#

<Interviewer 2> Wir haben ein Ipad angesprochen. #00:25:41-3#

<Befragter> Ja. Ich hab einen Beratungsblock. Als Back-to-the-roots. #00:25:44-2#

<Interviewer2> Einen Block. #00:25:45-4#

<Befragter> Ich nehme einen Beratungsblock. Und den habe ich ausgedruckt. Und wir haben bei Mayflower einen standardisierten Beratungsblock mit gewissen Elementen zu unterschiedlichen Themen, mache ich ja auch kein Geheimnis draus. Es geht um Altersversorgung, es geht um Berufsunfähigkeit, es geht um strategischen Vermögensaufbau, von ner Liquiditätsreserve, so ein Cashkonto bis hin zu mittelfristige Sparprozesse. Es geht um das Thema bei dem einen oder anderen, früher oder später um Immobilienfinanzierung und um die Absicherung, die reinen Sicherungsthemen. Haftpflicht, Unfall, was gibt es, warum sollte man was wie haben oder nicht haben. Und zu jedem Themenspektrum haben wir Beratungsblockseiten. Ich könnte hier, ich könnte alles auf dem nackten Papier beraten. Das ist nicht das Thema für mich. Wenn Sie das zehn Jahre machen, dann haben Sie das so verinnerlicht, dass das letztlich bei 2 Promille und mit wenig Schlaf funktioniert. #00:26:43-8#

<Interviewer 2> Also ein Beratungsblock ist einfach nur ein Stück Papier mit ein bisschen Struktur und dann… #00:26:47-4#

<Befragter> Ja. #00:26:48-2#

<Interviewer 2> Okay. Aber er hat da auch noch nen guten Punkt angesprochen. Die Terminvorbereitungen, werden die. Wie machen Sie die? Telefonisch, elektronisch, über E-Mail? #00:26:57-3#

<Befragter> Ja, die Terminvorbereitung mache ich. #00:27:01-8#

<Interviewer 2> Planung, ja. #00:27:02-3#

<Befragter> Letztlich so, dass man in nem gewissen Workflow eintritt. Es gibt ein bis zweimal im Jahr einen sogenannten Check-up-Termin zwischen dem Kunden und mir, damit der Kunde zu jedem Zeitpunkt weiß, was er wie warum hat. Zwei Gespräche reichen, wenn das auf die Reise geschickt ist, reichen aus. Dann haben Sie auch den Rücken frei. Und insofern dieser Workflow-Charakter sieht idealerweise so aus, dass man heute auseinandergeht, wenn man nichts mehr zu besprechen hat und sagt: okay, lassen wir uns direkt einen Termin vereinbaren, für nen halben, dreiviertel Jahr, Jahr. Vereinbart man den Termin, direkt im Termin und dann brauch ich da nicht großartig nach zu telefonieren. Der Kunde weiß wie wenn er zu ner Zahnreinigung, er geht in 6 Monaten wieder zur Zahnreinigung, ein Selbstverständnis, ist gut für den Kunden, die Zeit nehmen wir uns. Und ansonsten die Terminvorbereitung, naja, ich sag mal dieser Beratungsblock wird dann eingescannt und im CRM hinterlegt, für jeden Kunden. Und wenn derjenige, ich sag mal, irgendwelche Verträge abschließt, dann bekommen wir auch von den Gesellschaften die Korrespondenz, die Kopien der Verträge, Policenkopien oder den Depotauszug, was auch immer. Und das wird dann entsprechend zu dem Kunden im CRM automatisch angehängt und wenn ich einen Termin vorbereite, gehe ich ins CRM des Kunden und drucke mir die Vertragsübersicht aus. Die generiert das CRM automatisch als PDF-Dokument und dann weiß ich beispielsweise Herr Deckert hat, weiß ich nicht, Gesellschaft A, den Tarif mit dem Beitrag und das reicht mir dann schon wiederum. Ich sag mal anfänglich aus, um den Termin sauber vorzubereiten. Irgendwann kommen wir dann in den Bereich und deswegen verzichten wir natürlich nicht komplett auf Finanzsoftware, weil, ich sag mal, es lässt sich gar nicht mehr abbilden, dafür ist die Welt zu komplex geworden, deswegen braucht auch jeder Kunde einen Berater irgendwann so ne Finanzplanungstool, so ne Finanzplanungssoftware um auch den einen oder anderen Kunden nicht nur das auf der Tonspur mitzugeben, mancher ist eben sehr zahlenorientiert, der glaubt es, wenn dann eben durch Auswertung, durch ein System da ne gewisse Zahl steht, was er tun sollte. Das verstärkt dann noch einmal die Intension auch das Thema dann tatsächlich auch für sich zu bewegen. Wenn ich Ihnen das auf der Tonspur sage: dann ja, ja. Aber dennoch, es sieht vielleicht gar nicht so wüst aus, wie der Hartmann das sagt. Wenn man ein Finanzplanungsprogramm hat, dann erleichtert das dem einen oder anderen jungen Berater vielleicht auch das Beraten. Weil die Zahlen dann für sich sprechen. #00:30:01-2#

<Interviewer 2> Okay, das heißt, wenn Sie jetzt mit dem Kunden einen Termin machen. Sie haben den irgendwo einmal kennengelernt. Und jetzt wollen Sie dieses erste Gespräch planen. Wie gehen Sie dann auf ihn zu? Schicken Sie, rufen Sie ihn an? Fragen Sie nach einem Termin? Benutzen Sie Outlook-Terminkalender? Wie verwalten Sie elektronisch Ihre Termine? #00:30:21-0#

<Befragter> Ja, also einmal über Outlook. Das ist für mich, was den Kalender betrifft, immer noch das Nonplusultra. Also Sie treten mit mir in Kontakt und ich ruf Sie an, Sie rufen mich an, wir haben uns noch nicht gesehen und dann geht es einfach nur darum einen Termin zu vereinbaren, damit wir uns kennenlernen und wir den Beratungsblock durchgehen. Ich mach es jetzt mal pragmatisch. Und wenn wir dann am Telefon den Termin vereinbart haben, dann trage ich direkt diesen Termin in meinen Outlook-Kalender ein. #00:30:53-1#

<Interviewer 2> Und der ist dann synchronisiert mit Ihrem Telefon und mit dem CRM oder ist das.. #00:30:56-9#

<Befragter> Der ist synchronisiert mit meinem Telefon, mit meinem Ipad. Der ist nicht synchronisiert mit meinem CRM. #00:31:04-6#

<Interviewer 2> Diese Synchronisation, haben Sie die selber eingerichtet oder hat Ihnen da jemand geholfen oder wurde das vorgegeben von Mayflower? #00:31:11-6#

<Befragter> Da fragen Sie.. Also ich hab es ganz sicher nicht selber eingerichtet. Das wird irgendjemand bei Mayflower gewesen sein. #00:31:20-6#

<Interviewer 2> Also auch weil, Sie haben ja diese (.,.) On-Device Policy, da kommt einfach einer und der (unv.) Ihnen das Telefon und stellt das da ein. #00:31:26-6#

<Befragter> Genau. Also dass auch die Mails, also die Büromails an meinen Account Mayflowercapital automatisch bei meinen Iphone landen und meinem Ipad. Das ist mittlerweile keine wirklich große Kunst mehr, aber das könnte auch theoretisch der Apple Store glaube ich machen. Also wenn ich denen sage, das ist meine E-Mail-Adresse und ich gehe über Outlook, keine Ahnung, Server, dann muss man charmant bei ner Dame mal lächeln und dann würde die das glaube ich auch hinbekommen. Das hat, glaube ich, nichts mit Mayflower zu tun. Die Schnittstelle zwischen. #00:31:58-8#

<Interviewer 2> Ach so, die mit den gelben (…) #00:32:00-1#

<Befragter> Genau. #00:32:01-1#

<Interviewer 1> Sie haben vorhin erzählt, Sie entwickeln einen Zeitstrahl mit den Kunden. Ist das dann etwas was Sie auf dem Papier machen? #00:32:09-8#

<Befragter> Ja. #00:32:09-6#

<Interviewer 1> Okay. Und das geht dann auch einfach per Scan dann am Ende in das CRM? #00:32:14-3#

<Befragter> Ja. #00:32:14-4#

<Interviewer 1> Okay. Ich war jetzt als Kunde bei Ihnen. Es gibt natürlich noch eine Nachbereitung bei Ihnen. Wie sieht die aus? Im Bezug auf die Informationssysteme? #00:32:24-6#

<Befragter> Also der Beratungsblock wandert dann von mir zum Innendienst. Also ich scanne das nicht mehr ein. Dafür habe ich dann die Teamassistentin. Die scannt das ein, legt den Kunden im CRM ab, mailt dem Kunden den Beratungsblock zu. Und die Terminnachbereitung sieht insofern vor, dass man, ich sag mal am Ende des Gespräches auch schon genau weiß, was man am nächsten Termin. Es hängt wie gesagt immer ein Stück weit ab vom Kunden, was man dann beim nächsten Mal schon gemeinsam umsetzen wird. Dann bereite ich auf Basis der Daten im CRM, auf Basis der Daten im Beratungsblock, entsprechend die Dinge für den Termin einfach vor, mit ner entsprechenden Software. Also mit der entsprechenden Software, sagen wir mal, wir kommen zu der Erkenntnis, Sie bräuchten irgendeine Absicherung. Dann ist es ja so, dass es irgendeine Gesellschaft gibt, die dieses Thema eindeckt. Und dann gibt es entsprechend auf meinem Rechner im Host von den Gesellschaften von jeder Gesellschaft eine Anbindung, wo ich das dann entsprechend, ich sag mal, generiere. #00:33:32-9#

<Interviewer 2> Das machen dann Sie selbst. #00:33:34-8#

<Befragter> Das mache ich selber. #00:33:35-8#

<Interviewer 2> Und dann öffnen Sie meinetwegen diese Software. Also Sie haben dann Erfahrung und wissen dann meinetwegen die Allianz hat gute Lebensversicherung. Dann öffnen Sie das Tool von der Allianz. #00:33:45-6#

<Befragter> Genau. #00:33:45-1#

<Interviewer> Und dann geben Sie Geburtsjahr und Geschlecht und so weiter ein und dann kommt irgendwie ne Auswahl von Produkten. #00:33:51-4#

<Befragter> Genau. Und im Vorfeld bekommt der Kunde/ (Es klopft) Ja? #00:33:57-0#

<weibliche Person> Ich muss ganz kurz stören, kann ich das irgendwo hinstellen (unv.) aufhängst? Ich stelle das in die Ecke. #00:34:03-7#

<Interviewer 2> Das ist dann das zweite (…)? #00:34:05-6#

<weibliche Person> Das ist das zweite, dacht ich. #00:34:07-3#

<Interviewer 2> Drei. #00:34:08-5#

<weibliche Person> Ich hab jetzt noch eins drüben liegen, aber ich dacht. #00:34:11-4#

<Interviewer 2> Ja, machen wir nachher. #00:34:13-2#

<weibliche Person> Okay. #00:34:14-0#

<Interviewer 1> Ja. Bei der Software ist es dann das es von einem (CRM?) oder von Ihrem Beratungsblock immer wieder in die verschiedenen Tools. Es gibt keine Anwendung, die das direkt aus dem Bogen heraus. #00:34:27-5#

<Befragter> Ja. Das stimmt. Okay. #00:34:30-9#

<Interviewer 2> Da muss ich kurz einhaken. Das ist ein interessanter Punkt, wenn jetzt in Ihrem Host, Ihrem Tool meinetwegen die Allianz öffnen und dann einen schönen Vertrag finden, Sie werden sehr wahrscheinlich schon so eine Liste zusammenstellen, die Sie dem Kunden zeigen. Passen Sie auf, die und die Dinge kommen für dich in Frage. Wie machen Sie das? Notieren Sie das meinetwegen auf dem Beratungsbogen? #00:34:57-9#

<Befragter> Was meinen Sie jetzt?

<Interviewer 2> Wenn Sie jetzt in dem Backoffice anfangen sich Produkte, mögliche Produkte für den Kunden heraus zu suchen, die kommen ja aus dem System von dem Versicherer. Und dann werden Sie, nehme ich mal an, eine Liste zusammenstellen mit den zehn Lebensversicherungen, die für den Kunden in Frage kommen, oder? #00:35:16-3#

<Befragter> Nein. Eine. #00:35:17-4#

<Interviewer 2> Eine. #00:35:18-3#

<Befragter> Das ist der Vorteil, was die Kunden schätzen, ich sag mal, wenn ich Ihnen jetzt, machen wir es rein praktisch, dann wird es immer greifbar, wenn ich Ihnen sage, ich bin Makler, sie brauchen XY an Absicherung, ich leg Ihnen jetzt am nächsten Termin, leg ich Ihnen plakativ, zehn unterschiedliche Tarife von unterschiedlichen Gesellschaften vor, dann gucken wir doch mal, was machen wir. Es ist nicht zielführend. Der Kunde in der heutigen Zeit möchte relativ schnell sein Problem gelöst bekommen. Der hat ein Problem und der will eine klare Empfehlung. So das heißt, dass es ja auch das was ich mit qualitativ mein. Der Kunde merkt auf Grund der Beratung, dass ich meinen Job verstehe. Mit dem Ergebnis ich heile das Thema für ihn. Weil Sie ansonsten ne Informationsflut haben, mit der Sie gar nicht umgehen können. Das gibt’s in ganz vielen Bereichen. Sie gehen in den Supermarkt und wollen Joghurt kaufen. Wie finden Sie es, wenn da 17 Joghurts stehen? Ich geh dann immer meist raus und hab dann gar keinen Joghurt gekauft. Ich gehe mittlerweile in einen Laden, wo maximal ein oder zwei Joghurts stehen, weil das reduziert meine Informationsflut und beschleunigt die Umsetzung bei mir. Und genauso ist es auch hier. Sie wissen sie müssen das Thema bewegen und gehen ja ganz bewusst zu mir, weil letztlich im Außenverhältnis,der Unterschied zwischen einem Agenturleiter im Außenverhältnis vertrete ich Ihre Interessen, ich bin eh in der Haftung drin, das heißt also, Sie werden ja schon wissen, dass ich für Sie das Bestmögliche herausfiltere, und da habe ich halt an der Stelle Mayflower, die Holding im Hintergrund als Unterstützung, die nämlich nichts anderes macht, als genau immer den Markt zu screenen, zu monitoren, weil das könnte ich gar nicht leisten in der Zeit. Deswegen ist das einfach von der Grundkonzeption des Gedankens bei Mayflower ich sag mal bei aller Bescheidenheit unschlagbar, so etwas gibt es in der Form nicht. #00:37:17-3#

<Interviewer 1> Okay, Sie haben erzählt Mayflower screent den Markt und Sie machen das praktisch so/ ich brauche eine Berufsunfähigkeitsversicherung, das heißt Mayflower scannt alle Produkte. In welcher Form wird das dann aufgenommen, also in welcher Form wird das Ihnen wieder bereitgestellt? #00:37:34-0#

<Befragter> Wir haben zwei Mal im Jahr eine Tagung wo letztlich die Empfehlungen für unterschiedliche Kundentypen kommuniziert werden, wir haben entsprechende klare Empfehlungsliste in der Community, Community ist ein Unterpart des Intranets von Mayflower, und da weiß man dann relativ schnell, da gibt es dann die aufbereiteten Informationen, warum der Tarif bei Gesellschaft A der ideale ist, um das Thema der Berufsunfähigkeit zu lösen. Das ist dann auch etwas das in die Dokumentation mit einfließt, wenn der Kunde ein Factsheet haben möchte, das bereitet alles das Produktmanagement vor, die fahren auch auf Anlegermessen, stellen entsprechend mit den Ansprechpartnern auf solchen Messen die richtigen Fragen, die können das auch bewerten, weil letztlich irgendwelche Tools aus dem Internet oder ähnliches hat keine wirklich fundierte Aussagekraft mehr. #00:38:38-1#

<Interviewer 2> Okay, den Punkt den ich gerade nachgefragt habe, also es besteht Ihnen ja im Arbeitsalltag kein Bedarf in irgendeiner Form Informationen im Versicherungssystem zu bekommen, zu aggregieren und dann mit zum Kunden zurückzunehmen, ihm zum Beispiel eine Auswahl von Produkten zu zeigen, also Sie müssen keine Informationen, bevor sie zum Kunden gehen zusammenstellen in der Hinsicht. #00:39:03-0#

<Befragter> Nein. #00:39:05-3#

<Interviewer 2> Und jetzt nicht in Hinsicht auf Produkte, sondern generell, gibt es Dinge in Ihrem Office, die Sie vorbereiten und es dann zum Kunden tragen? Notizen, ich weiß nicht. #00:39:15-0#

<Befragter> Naja gut. Ich drucke den Beratungsblock gelegentlich auch noch mal aus um den Kunden einfach zu visualisieren, was man beim letzten Mal besprochen hat und ich sag mal bei mir läuft das eben auch nach nem gewissen Raster dann ab. Es soll jetzt nicht blöder klingen als es ist. Ich werde eben durch das Gespräch rausarbeiten und das ist eben die Kunst, die können nicht viele, sag ich Ihnen ganz offen. Was ist letztlich Ihr Bedarf? Wo legen Sie Ihren Schwerpunkt? Und auf Basis dessen komm ich dann im Kopf genau auf die Gesellschaft mit dem Tarif. Das heißt nicht, dass jeder Kunde, das meine ich mit der Individualität, dass jeder Kunde bei Mayflower genau den gleichen Tarif hat. Nur ich weiß mittlerweile es gibt vier unterschiedliche Kundentypen. Ich mach es mal pragmatisch. Es gibt noch die Fragestellung: ist jemand gesund, halbgesund oder krank. So. Und über den Weg verdichtet es sich dann. Und wenn Sie den Job seit knapp zehn Jahren machen, dann wissen Sie die ganze Klaviatur. Dass die Gesellschaft A mit XY nehmen, wenn der Kunde, ich sag mal chancenorientiert investieren möchte und ich nehm halt Gesellschaft B mit Tarif 1Z, wenn der Kunde halbgesund ist und ein ängstlicher Anlegertyp ist. #00:40:39-1#

<Interviewer 2> Okay. #00:40:39-9#

<Befragter> So. Und deswegen wird das dann entsprechend herausgearbeitet und deswegen weiß ich auch genau was der Fahrplan ist. Was ich für den Folgetermin vorzubereiten habe mit der klaren Empfehlung. #00:40:50-8#

<Interviewer 2> Okay. #00:40:52-8#

<Interviewer 1> Und die Information darüber, ob der Kunde jetzt zum Beispiel ein ängstlicher Anlagetyp ist, das haben Sie in Ihren Bogen eingetragen. #00:41:00-2#

<Befragter> Und Beratungsblock. #00:41:00-8#

<Interviewer 1> Okay. Und wird das dann auch noch mal in das CRM abgetippt, oder wird das nur angehängt? #00:41:05-6#

<Befragter> Nur angehängt. #00:41:06-5#

<Interviewer 1> Das heißt, Sie könnten jetzt. Ich habe keine Möglichkeit jetzt zu sagen, okay, wir haben ein neues Produkt und wir können jetzt einmal alle ängstlichen Anleger anrufen und sagen, okay, hey, ich hab jetzt was, was für dich passt. #00:41:21-1#

<Befragter> Nee. Weil wir sind nicht Produktverkäufer. Ja, das ist ja vollkommen logisch, dass Sie diese Fragen stellen. Und so berät ja auch der Markt. Deswegen haben wir ja auch, ich mach das. Wenn Sie die Presse verfolgen, dann klagt die Branche, ob das die Allianz ist, ob das MLP ist, nennen Sie sie wie Sie wollen. „Ach es ist so schwer Altersvorsorgen zu beraten und erst recht mit Kunden umzusetzen und Geldanlagen in den Zeiten wo wir uns bewegen, auch schwierig. Das kennen wir nicht. Weil, wenn Sie auf der Produktebene unterwegs sind. Für Sie ist jetzt genau der Fond diese Woche super. Das ist ein endliches Thema. Das hat nichts mit Vertrauen, nichts mit Individualität zu tun. Sie fühlen sich nach, das ist meine persönliche Überzeugung. Es ist nur ne Frage der Zeit, irgendwie verarscht vorkommen. Also das ist meine Meinung. Das leb ich. Und insofern brauchen wir nicht diese Information in ner zentralen Datenbank, wo wir sagen jetzt machen wir mal ein Scoring: welcher Kunde hat denn jetzt diese Anlagementalität. Da müssen wir die jetzt hier alle mal anrufen, jetzt gibt es ne Telefonliste und telefoniert das mal durch. #00:42:41-6#

<Interviewer 2> Ja. Gut. Was uns vor Allem in der Hinsicht interessiert ist. Also wir sind jetzt hier auch nicht auf dem Produkttrip und wir wollen jetzt auch kein Tool bauen, was Produkte schön auflistet und irgendwelchen Kunden zuweist, sondern was uns mehr interessiert ist in Ihrer Beratertätigkeit, die Sie durchführen, nehmen Sie an Informationen auf, speichern Informationen irgendwo, holen Informationen sich wieder irgendwo. Welche Systeme verwenden Sie dafür? Welche Informationen sind es die Sie in diesem Beratungsalltag benötigen? Wir haben jetzt von diesem Bogen gehört. Das machen Sie auf Papier. Ist wahrscheinlich das Pragmatischste. Geht am schnellsten. Jemand scannt es für Sie ein. Sie hängen es dran. Aber es gibt ja noch andere. Termine verwalten Sie über Outlook-Kalender. Gibt es noch irgendwas? #00:43:22-6#

<Befragter> CRM nur noch. #00:43:23-9#

<Interviewer 2> CRM. Also Kontakte. Und alle persönlichen Informationen über Ihre Kunden. #00:43:28-8#

<Befragter> Das ist wie eine Karteikarte und in dem CRM hab ich halt zu jedem Kunden unterschiedliche Reiter. Hab ich einen Reiter Kontakthistorie. Da kann ich mittlerweile alles erfassen was im Kundenkontakt abgelaufen ist. Angefangen von ner Mail, über Telefon, über Besuchstermin. Ich hab nen separaten Reiter Notizen. Da kann ich mir einfach, wie das Wort sagt, Notizen machen, dann gibt es eine Funktion wo ich mir Wiedervorlagen generieren kann. Also als Beispiel, bleiben wir bei Ihnen, Sie sind Kunde und Sie sagen, Mensch Hartmann, Ich kann momentan 300 Euro sparen, aber nächstes Jahr um die Zeit bin ich im Job. Da verdiene ich mindestens X Euro und dann kann ich 500 Euro sparen. Dann müssen wir uns zusammensetzten dass wir das eine oder andere an der Stelle eben anpassen. Ja und dann generiere ich aus dem CRM, aus Ihren Kundenreiter eine Wiedervorlage und die bloppt mir dann im Terminvorlage, in der Terminerinnerung des CRM’s auf. Ich habe letztlich zwei Terminreminder. Diesen nackten, reinen Beratungstermin mit Ihnen. Der steht bei mir im Outlook-Kalender. Der steht nicht im CRM. Da steht auch mein Frisörtermin drin und wenn ich abends zum Sport gehe. Das ist mein Hauptdoing. Dann hab ich wie gesagt im CRM, wenn ich die Maske eröffne auch oben die Termine, die geplanten Termine. Und die generier, oder werden generiert aus dem Datenmaterial, was ich am Kunden eingepflegt habe. Da bloppt ne Wiedervorlage auf, da blobbt ne Erinnerung auf, da blobbt ne Terminvereinbarung auf, wenn ich sage naja, ich ruf Sie an und Sie sagen, oh es ist grad schlecht, ich bin im Ausland, hocke in der Schweiz. Wir wollten telefonieren wegen Thema XY, haben Sie Recht. Rufen Sie mich doch mal in 4/1/2 Wochen ab 16:00 Uhr an. Weil dann bin ich wieder hier. So. Das trag ich mir nicht mehr in den Outlook-Kalender ein. Ansonsten hätte ich so ne Latte im Outlook-Kalender, was allein an TV’s, Terminvereinbarungen wären und deswegen trage ich das mittlerweile im CRM beim Kunden ein und dann blobbt mir diese erneute Wiedervorlage um Telefontermin im CRM auf. #00:46:02-5#

<Interviewer 2> Okay. Das ist so ein. Gibt es da. Wenn Sie jetzt mal darüber nachdenken. Gibt es da Daten im CRM, die Sie gerne besser verfügbar hätten. Auf Ihrem Handy, auf Ihrem wo auch immer Ipad? Gibt es irgendwelche Informationen, die Sie leider nur in diesem CRM haben und Sie brauchen diese virtuelle Maschine, aber eigentlich hätten Sie sie gerne sofort verfügbar in ganz bestimmten Momenten? #00:46:27-3#

<Befragter> (3) Ich überlege gerade. Ja, es ist gut, wenn man sich mit sowas noch nicht auseinandergesetzt hat. Man ist immer zufrieden mit das was man kennt und macht sich da wenig Gedanken. Ja, im Idealfall, also, ich hab ja der Kunde steht bei mir im CRM und es erfolgt ne Synchronisation in den Outlook-Kalender, so dass ich in meinem Iphone Geburtsdatum, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse in meinem Iphone habe. Wenn ich jetzt kurz darüber nachdenke, nach dem Motto: wünsch dir was. Dann würde ich mir wünschen, dass es realisierbar ist, ist dann Ihre Aufgabe, ne komplette Vertragsübersicht in einem PDF am Kunden immer zu haben. Nen aktuellen Vertragsspiegel. #00:47:30-5#

<Interviewer 2> Also das was Sie sich eigentlich ausdrucken. #00:47:32-4#

<Befragter> Richtig. #00:47:35-1#

<Interviewer 2> In elektronischer Form. #00:47:38-2#

<Befragter> Warum? Mich ruft ein Kunde an, ich bin im Auto. Dann weiß ich genau bevor ich dran gehe: das ist Max Mustermann, auf Grund der Telefonnummernerkennung. Und wenn ich dann theoretisch das Ipad auf dem Schoß liegen hätte, ist es manchmal hilfreich oder wäre es hilfreich, genau reinzugehen. Okay, was ist denn der Vertrag? Was hat der überhaupt für Verträge? Weil meine Kunden haben sehr viele Verträge, weil ich eben an der Stelle ein sehr guter Berater bin. Wir haben das Thema Sachversicherung genauso wie Krankenversicherung, Geldanlage, Immobilien und so weiter. So und da haben die Kunden manchmal ganz rudimentäre Fragen. Muss ich sagen, ja. Weiß ich, das wissen auch meine Kunden, ich ruf Sie aber zurück. Manches könnte ich aber dann abarbeiten wenn ich da genau diesen Vertragsspiegel seh. #00:48:24-9#

<Interviewer 1> Okay. Ist das also Ihre Informationen sind jetzt tatsächlich nur mit Hilfe Ihres Notebooks verfügbar, von dem jeweiligen Kunden oder haben Sie da noch andere Zugriffsmöglichkeiten? #00:48:39-2#

<Befragter> Ich könnte bei der Gesellschaft anrufen. #00:48:42-4#

<Interviewer 2> Okay.Machen Sie das manchmal? #00:48:44-0#

<Befragter> Ja. Häufig. Weil die Daten von den Gesellschaften und das ist dann nicht unbedingt Mayflower spezifisch, ist eine Herausforderung. Das liegt einfach daran, hab ich mal gelernt, es geht da glaub ich um Schnittstellen. Wie die Schnittstelle zwischen der Gesellschaft ABC und Mayflower aussieht. Wie die die Daten abgleichen. Wenn ich heute einen Antrag weiterleite und dieser Antrag wird irgendwann polisiert zu nem Vertrag und die Gesellschaft verändert aus welchen Gründen auch immer in 3/1/2 Jahren den Beitrag, dann gibt es nur sehr sehr wenige Gesellschaften die die Daten an Mayflower übermitteln wo der korrekte Tarifbeitrag auch drin steht. Und erst recht nicht, wie der sich zusammen setzt. Wenn Sie ne Krankenversicherung haben, dann sind das unterschiedliche Komponenten. Wissen Sie vielleicht. Da gibt es sowas wie ein Krankentagegeld. Es gibt den reinen Betrag und so weiter. Der Kunde kennt nur den Zahlenbeitrag und möchte warum auch immer für die Steuererklärung wissen wie der sich aufspaltet. Das sehe ich nicht bei uns im CRM. Das hat mit Mayflower nichts zu tun, weil die Gesellschaft einfach nicht diesen Datenabgleich sauber hinbekommt. Insofern muss ich an der Stelle bei der Gesellschaft anrufen und fragen: wie ist der aktuelle Todesfallschutz, wie ist die aktuelle BU Höhe, wie ist das Krankentagegeld abgesichert, wie viel geht in die Geldanlage, wie lange läuft der Vertrag, und so weiter und so fort. #00:50:23-0#

<Interviewer 2> Und das machen Sie aber nicht wenn Sie gerade beim Kunden sind, oder? Das notieren Sie sich dann gehen Sie zurück. #00:50:29-2#

<Befragter> Ne. Das mache ich in der Terminvorbereitung, so dass ich mein Datenmaterial so aufbereite, wie immer, wenn ich einen Termin habe, das ist mein Selbstverständnis von professionelles Arbeiten, dass ich genau die aktuellen Daten zu jedem Vertrag meiner Kunden habe. #00:50:44-8#

<Interviewer 1> Aktuelle Daten heißt in dem Sinne, Sie rufen diese Informationen ab. Jetzt haben Sie den (unv.) angerufen was mit dem Kunden los ist, was der aktuelle Stand ist. Wenn Sie jetzt nur einen Termin machen für das nächste Jahr, was passiert dort im Gegensatz zum ersten Termin; was noch nicht abgehandelt wurde, zum Beispiel jetzt in meinem Fall? #00:51:12-4#

<Befragter> Ja also bei den allerwenigsten Kunden wird in einem Jahr alles bewegt was notwendig ist. Es wird ne Priorisierung vorgenommen, so dass man an der Stelle schon wieder im nächsten Jahr noch ein paar Themen offen hat oder aber der Status hat sich verändert. In jungen Jahren ist das allein dadurch bedingt dass man vielleicht auch bestehende Verträge upgraden muss, oder es kommt ein zusätzlicher Vertrag hinzu. Momentan können Sie vielleicht nur 200 Euro für die Altersvorsorge sparen. In nem Jahr sieht das aber schon anders aus, weil Sie einfach richtig im Berufsleben stehen. Als Beispiel. Dann kommt innerhalb eines Jahres ein zweiter Vertrag hinzu. Immer auf Basis dessen was eigentlich Ihr Bedarf ist. So. Oder man geht einfach nur Status quo durch. Also ich mache selten reine Kuscheltermine. Wenn alles so in nem Jahr noch ist wie vor einem Jahr, der Kunde wohnt an der gleichen Adresse, der ist immer noch Single, der studiert immer noch, der hat alle Themen bewegt die Sparrate hat sich nicht verändert. Dann ruf ich den an und sag: Mensch, Kalle, wie sieht’s aus, alles gut? Ja alles gut. Okay. Dann brauch ich keinen Termin. #00:52:30-1#

<Interviewer 1> Okay. #00:52:34-0#

<Befragter> Es gibt immer Gesprächsbedarf, Handlungsbedarf, wo der Kunde von sich aus sagt proaktiv: ich möchte es wissen oder ich hab ne Frage: erklär mir noch mal warum wir die Konzeption so bei der BU so und nicht anders gewählt haben. Die Kunden vergessen das. Und das ist dann wieder Aufgabe, das bespreche ich dann auch im Termin. #00:52:51-1#

<Interviewer 2> Okay. Gerade wenn man über Verträge spricht. Das sind ja alles, sagen wir mal, professionelle vertrauliche Informationen, professionelle Lösungen in Form von CRM-Systemen oder Terminal-Systemen von den Versicherungen oder Banken. #00:53:05-8#

<Befragter> Ja. #00:53:06-8#

<Interviewer 2> Wenn Sie jetzt trachten, wenn Sie jetzt diese Systeme ins Gedächtnis rufen. Gibt es da Informationen, die Sie eigentlich nur priv… , die Sie eigentlich nur für Sie privat von Interesse sind, die irgendwie bei Beratungsgesprächen und so weiter helfen, die Sie nicht in solche Systeme eingeben wollen oder nicht eingeben können, weil dafür keine Felder oder was auch immer vorhanden? Also das System deckt alles ab. Sie machen sich keine Privatnotizen, die Ihnen nur persönlich weiter helfen, dass die Versicherung, das CRM oder Mayflower nichts angeht. #00:53:38-5#

<Befragter> Nee. Das liegt einfach daran, dass ich nicht tausend Kunden habe. Ich kenne meine Kunden. Die Bindung ist wichtig. #00:53:44-3#

<Interviewer 2> Es gibt so Leute die führen so eine Kundendatei und schreiben drauf: nicht die tote Tochter ansprechen und hatten, weiß nicht: Politik, schlechtes Thema. #00:53:57-6#

<Befragter> Politik hat bei mir in der Beratung gar nichts #00:54:00-2#

<Interviewer 2> Ja, aber. #00:53:59-5#

<Befragter> Ja, ich weiß schon was Sie meinen. #00:54:00-7#

<Interviewer 2> Ja. Aber das braucht man jetzt in Ihrer Tätigkeit nicht. #00:54:04-4#

<Befragter> Ich brauch’s nicht. #00:54:05-2#

<Interviewer 2> Wissen Sie ob es andere brauchen? #00:54:08-1#

<Befragter> Ich glaube bei uns, bei Mayflower eher weniger. #00:54:11-4#

<Interviewer 2> Okay. Es ist nicht unbedingt eine Sache des persönlichen Beratungsstils, sondern auch von. #00:54:16-7#

<Befragter> Also wir haben die Möglichkeit, es könnte sich jeder Kunde im CRM abspeichern unter Notizen, also dann hab ich unter Notizen, kann ich eine Notiz anlegen, hab ich das Feld Betreff und dann kann ich sagen, dies und das zum Kunden. So. Da käme das rein: nicht die tote Tochter ansprechen, trinkt nie Kaffee, ist blöd wenn ich den nach drei Jahren immer noch nen Kaffee anbiete, weil das ein Selbstverständnis ist. Da haben wir kein separates Feld, das interessiert auch niemanden. Ist natürlich sagen wir mal schön. Ich weiß das bei den meisten Kunden. Aber ich finde das auch nicht kriegsentscheidend. Nur wir hätten die Möglichkeit, ich würd es jetzt am ehesten unter dem Reiter Notizen und dann Betreff Soft Skills zu Kunden und dann wie auch immer man es nennen möchte. #00:55:13-0#

<Interviewer 1> Okay. Jetzt ist es zum Beispiel so: ne Krankenversicherung möchte natürlich Daten auch von Mayflower haben. Werden die komplett im Hintergrund übermittelt? Kriegen Sie also gar nichts mit, Sie müssen also nichts, Sie müssen sich da nicht in die Systeme der Versicherungen in deren Extranetz rein? #00:55:31-3#

<Befragter> Zur Erzeugung, zur Generierung des Antrags? #00:55:36-5#

<Interviewer 1> Wäre das zum Beispiel, oder okay… #00:55:38-7#

<Befragter> Und dann erzeuge ich diesen Antrag, da wird dann der Antrag. Und das ist dann entsprechend das Logo von der Gesellschaft, weil Mayflower hat ja keine eigenen Produkte, das wird sich ja ausschließen, wird der erzeugt, der Antrag, von der Gesellschaft über das Gesellschaftsprogramm und dann wird entsprechend der Antrag händisch ergänzt in der Form, dass ich dann eben, ja die Gesundheitsfragen eintrage. Und dann wird der Antrag an die Gesellschaft geschickt. #00:56:05-7#

<Interviewer 2> Okay. Das heißt Sie behalten das CRM vor für das Mayflower Kundenstamm und wenn es dann zum Vertragsabschluss kommt, nehmen Sie die Daten da raus aus dem Beratungsblock und füllen dann das Formular für Versicherung XY aus. #00:56:20-4#

<Befragter> Was schön wäre, vielleicht geht dahin Ihre Frage: ich kann die Daten aus dem CRM nicht in die Gesellschaftsprogramme exportieren. Das geht nur bei zwei, drei Gesellschaften, die Anforderungen von Maklern heute kennen, die haben nämlich und das liegt immer an der Gesellschaft in meinen Augen soweit ich das als Laie bewerten kann. Um dann tatsächlich die Daten aus dem CRM in das Gesellschaftsprogramm geladen werden, so dass ich letztendlich da gar nichts, dann muss ich einfach nur den Tarif auswählen. Dann ist aber alles drin. Bankverbindung, Adresse von Ihnen. Ich muss nicht einfach entweder mit copy paste was rüberkopieren oder den Antrag blanko ausdrucken und händisch. Also mir macht das Spaß, ich schreib halt gerne. Fülle mittlerweile den Antrag immer händisch aus und übernehme einfach die Daten aus dem CRM für den Antrag. Jetzt hab ich auch ne leserliche Schrift. Mir macht das Spaß, aber wenn ich über effiziente Arbeitsplatzgestaltung spreche, dann wäre das etwas was natürlich extrem hilfreich wäre: sich auf Basis des CRM’s in alle Gesellschaftsprogramme die Daten immigrieren könnte. #00:57:32-8#

<Interviewer 2> Das ist jetzt eine Schnittstelle zwischen dem CRM und der Versicherung. Wie sieht es denn mit anderen Schnittstellen aus? Sie haben ja letztes Mal über soziale Netzwerke gesprochen. Ich nehme an, Sie haben auch so etwas in irgendeiner Form. Da sind doch sicherlich viele Kunden drin und wenn sich bei denen irgend etwas ändert dann ist das meistens Facebook, Xing oder was auch immer. Da achten die Leute ja oft drauf, dann ändern die das. Und ich nehme mal an, die haben dann keine direkte Schnittstelle zu Ihrem CRM oder Ihrem Adressbuch. Ist so etwas ein Thema von Bedeutung sein könnte, oder bei Ihnen ändert sich etwas und Sie wollen dass Ihre Kunden das mitbekommen, weil Sie keine Handynummer haben oder so? #00:58:05-2#

<Befragter> Klar, wäre gut. Gibt's nicht. #00:58:06-3#

<Interviewer 2> Was machen Sie dann? Sie schreiben ne E-Mail oder nen Brief an Ihre Kunden und sagen ich habe ne neue Telefonnummer oder. #00:58:14-9#

<Befragter> Weiß ich ehrlich gesagt noch gar nicht. Also ich würd wahrscheinlich ne E-Mail schreiben. Also es ist nicht schlimm, weil ich das Unternehmen ja nicht verlasse. Weil meine E-Mail-Adresse bleibt gleich, meine Handynummer bleibt gleich. Was anders wird, ist letztlich die Büronummer. Das ist jetzt natürlich ein spezielles Thema. Wenn der Kunde unter meiner alten Büronummer anruft, dann landet der in Eschborn. Das ist ja, ich sag mal die gleiche Familie. Das ist dann: Herr Müller, der Herr Hartmann hat ne neue Telefonnummer. Wo auch da wieder, die meisten Kunden wissen das ja jetzt schon, weil ich ja nah an meinen Kunden bin. Und ich würd da wahrscheinlich ne Mail generieren und sagen, meine Signatur hat sich entsprechend geändert. Was schön wäre, das mache ich. Ich bin Netzwerkpartner, ich bin bei Xing schwerpunktmäßig. Facebook das ist schon nicht mehr so meine Welt muss ich ehrlich sagen, ich gewöhn mich da jetzt dran. Dann stellen natürlich High Potentials jetzt gerade bei Xing relativ schnell ihre neuen Daten ein, wenn sie das Unternehmen mal wieder gewechselt haben, wenn sie Prokura bekommen haben, ne neue Handynummer, dass ich an der Stelle letztlich copy paste machen könnte vom Xing Profil des Kunden in CRM. Meine Kunden informieren mich zwar, aber die meisten Kunden denken als aller erstes an Xing und dann vielleicht an zweiter Stelle oder erst an vierter Stelle, was nicht schlimm ist, an ihren Mayflowerberater. Nur dann hab ich immer die brandaktuelle Telefon und E-Mail. #00:59:56-1#

<Interviewer 2> Ja. Einen Punkt der mir jetzt gerade noch eingefallen ist. Als Sie damals gewechselt haben, also das CRM sagen wir mal von MLP mussten Sie ja quasi zurück lassen und bei Mayflower haben Sie dann ein neues CRM bekommen. Aber viele Ihrer Kontakte, jetzt zum Beispiel in Xing oder Facebook blieben ja im Grunde gleich. Hat es Sie nicht ein bisschen traurig gemacht, dass die vielen Informationen über die Leute die Sie eigentlich kennen bei MLP lassen mussten. Hätten Sie die nicht gerne quasi mitgenommen in irgend einer Form von Informationssystem? #01:00:35-8#

<Befragter> Ja, das hab ich charmant gelöst. Ja richtig, ist hilfreich. Bei MLP gibt es ein Beratungsprogramm. Vielleicht haben Sie mit einem MLPler schon zusammen gesessen. #01:00:47-7#

<Interviewer 2> Nee, noch nicht. #01:00:48-8#

<Befragter> Kommt wahrscheinlich irgendwann. Ja das nennt sich Finanzmanagementberatungsprogramm wo dann entsprechend, zumindest damals war es so, ich glaube es ist jetzt immer noch so, die Ziele, die Wünsche, die Verträge in nem gesamten Programm aufgefasst werden und das bekommt der Kunde auch zur Verfügung gestellt. Auch als PDF. So. Und dann haben mir meine Kunden die dann irgendwann mal zu Mayflower kamen, haben mir einfach dieses PDF geschickt und dann hatte ich ja wieder alle Daten. #01:01:22-9#

<Interviewer 2> Okay. Des war, wenn Sie das mitgenommen hätten wär das wahrscheinlich, hätte das irgendeine Art gesetzliche Regelung verletzt, oder? #01:01:30-5#

<Befragter> Ja. Weiß ich nicht. So ist es auf jeden Fall legitim, weil der Kunde bekommt’s logischerweise zur Verfügung gestellt. Was der Kunde damit macht, wem er’s gibt, das ist ja, das geht ja keinem Unternehmen etwas an. #01:01:44-0#

<Interviewer 2> Ja. Wenn Sie jetzt ein privates Notizbuch geführt hätten über Ihre Kunden und hätten das mitgenommen, hätte keiner etwas sagen können, oder? #01:01:50-3#

<Befragter> Nee, ja. Wobei auch da. Wir sind halt in vielen Stellen besonders. Wir haben die geringste Fluktuation hinsichtlich der Berater. Dieses Mitnehmen von Daten, Notizen. Wenn Sie ein paar Gespräche geführt haben, der Markt ist, vielleicht kriegen Sie das mit, momentan sehr in Bewegung. Da wechseln welche von MLP, gehen woanders hin. Von einem Agenturleiter, der will dann zu MLP und da ist das ein viel bedeutenderes Thema, unterstell ich jetzt einfach mal, weil die sagen, wir haben doch unsere Kunden und eigentlich sind das doch meine Kunden und wie krieg ich das irgendwie gelöst, dass ich viele Daten mitnehm. Die Frage stellt sich bei uns viel weniger, weil Mayflowerberater halt. Also es gibt keine bessere Alternative für Menschen bei Mayflower Kunde zu werden und es gibt auch für keinen guten Berater ne wirkliche Alternative woanders hinzugehen. Wird das verständlich, was ich damit sagen möchte eigentlich? #01:02:58-0#

<Interviewer 2> Sie sind jetzt Ziel der Migration und nicht die Quelle und deswegen #01:03:04-3#

<Befragter> Deswegen betrifft uns das nicht. Also, ich hab da überhaupt keine Sorge. Ich glaube nicht, dass es sogar auf lange Sicht wirklich ne ernst zu nehmende Alternative zu Mayflower gibt. Und insofern kann ich auch alles bei mir ins CRM tackern und auch die ganzen Berater von Mayflower, weil da will keiner weg. Also die, die bei Mayflower ausgeschieden sind, das sind Wenige. Die haben aber komplett der Branche den Rücken zugekehrt, weil die sagen: ich will einfach nicht mehr. Ich hab das jetzt 40 Jahre oder zehn Jahre gemacht, ich will jetzt Physiotherapeut werden. Innerhalb der Branche wechselt keiner weg von Mayflower zu nem anderen. Es ist eine Sogwirkung. #01:03:45-5#

<Interviewer 2> Okay. Gut, aber generell, auf die ganze Branche stellt sich die Frage doch eigentlich schon, oder? #01:03:56-5#

<Befragter> Ja klar. Also die Frage krieg ich in ner anderen Stelle, wenn ich Vorstellungsgespräche führe und da hockt einer bei der Bank oder hockt momentan noch bei MLP. Ich mach das mal lapidar. Aber ich darf die Kunden ja nicht mitnehmen und so, wissen Sie ja. Wie mach ich das? Dann würd ich schon weiter. Für die ist es natürlich, ja klar, ein Thema. Wie schafft man es sagen wir mal an der, es ist ja auch ein Stück weit Loyalität, wie krieg ich das gelöst. Ich sag mal, rechtlich sauber, die Daten mitzunehmen. Das ist schwierig. Weil die Verträge, die Arbeitsverträge, die Consultingverträge sehen es schlichtweg nicht vor. Nur wenn ein Kunde, ein Berater, sich gegen sich diese Firma entschieden hat, interessiert ihn das nicht mehr was er im Vertrag unterschrieben hat. Aber er sagt, bei Vertragsabschluss, ob das MLP, ob das AWD, ob das DVAG ist, ob das ne Agentur ist. Sagt er, sind das die Kunden dieser Firma. Du bist nur im Auftrag von uns unterwegs. Aber wenn du ausscheidest, dann lässt du bitte auch die Kunden hier, weil das sind unsere Kunden. #01:05:04-8#

<Interviewer 2> Ja. Man lässt die Kunden da, allerdings die Information die ich über einen Kunden hab, ja. Also zum Beispiel trinkt keinen Kaffee, das sind ja Dinge, die weiß ich ja sowieso. Und die kann, also ich kann sie ja wissen, dann wieder in mein Adressbuch in meinem Outlook als Notiz eingeben, ja? #01:05:21-3#

<Befragter> Wobei auch hier, ich erzähl Ihnen einfach aus dem Nähkästchen. Bitte das so weitestgehend. #01:05:26-4#

<Interviewer 2> Ja, es ist alles anonymisiert. #01:05:27-2#

<Befragter> Ja, es ist schon nicht verkehrt, weil wir haben im Schnitt 200, 300 Kunden. Unterhalten Sie sich mit einem Agenturleiter. Wissen Sie wie viele Kunden der hat? Meistens vierstellig. #01:05:43-8#

<Interviewer 2> Vierstellig? #01:05:47-1#

<Befragter> Ja. Also 1000, 1500, 2000 Kunden. #01:05:50-4#

<Interviewer 2> Also so eine durchschnittliche Allianzagentur in einem Dörflein hat so viele Kunden? #01:05:54-5#

<Befragter> Ja klar. Die ernten die ja auch alle. Der Papa hat ne Agentur, dann nimmt der Sohn die auch und der erbt nen Riesenbestand an Kunden. Und wenn er dann ne teure Privathaftpflicht bei der Allianz hat, dann kriegt der jedes Jahr Folgeprovision. Und wenn der das tausend Mal hat, hat der schon ein vernünftiges Grundrauschen an Einnahmen. Den muss er gar nicht sehen, den wird er gar nicht konzeptionell beraten können. Wenn Sie tausend Kunden haben, was glauben Sie wie dicht können Sie wirklich am Kunden sein? Ich glaub ab 250 wird es echt dünn, weil das würde bedeuten, wenn Sie jeden Tag sehen, haben Sie 500 Beratungstermine. Bei 300 Arbeitstagen. Das funktioniert nicht. Und in dem Punkt brauchen Sie dann auch wieder eher so ein System, weil Sie wissen gar nicht mehr wer jetzt gerne Kaffee trinkt oder nicht. Ich brauch’s nicht. Ich kenn meine Kunden. #01:06:44-7#

<Interviewer 2> Auf der anderen Seite, wenn ich so viele Kunden hab und die auch nicht mehr so gut berate, vielleicht interessiert mich die Information dann gar nicht so arg. #01:06:52-3#

<Befragter> Exakt. Das mein ich, das ist, ich hoffe das wird wirklich für Sie nachvollziehbar. Das ist eben kein Produkt. Ich bin kein Produktverkäufer. Und denjenigen der 1000 Kunden hat, den interessiert das alles wahrscheinlich etwas weniger als mich interessiert. #01:07:11-2#

<Interviewer 2> Wir haben jetzt 1 Stunde und 7 Minuten. #01:07:23-4#

<Interviewer 1> Und da gibt es dann noch den Fall zum Beispiel, dass Sie sagen, Sie haben keine Zeit gerade dafür. Sie möchten gerne den Kunden weitergeben an einen Kollegen. Tritt das auf? #01:07:36-6#

<Befragter> Nie. #01:07:37-9#

<Interviewer 1> Okay. Sie tauschen sich dann auch nicht aus und geben keine Informationen weiter, zum Beispiel in dem Backoffice, wenn Sie da etwas machen. Auf welchem Weg funktioniert das? Schicken Sie dann eine E-Mail hin oder (unv.) #01:07:51-4#

<Befragter> Das Meiste läuft mittlerweile über E-Mail. Also auch, wie wir eben darüber gesprochen haben, wenn ich einen Termin vorbereite, die Vertragsdaten, da ruf ich nur noch selten bei der Gesellschaft an. Das delegier ich ab. Das liegt aber auch an meiner Funktion mittlerweile. Wenn ein junger Berater 30 Kunden hat, dann erwarte ich, dass er damit nicht den Innendienst belästigt und dem die Zeit stiehlt, weil er noch genügend Zeit da hat bei der Gesellschaft anzurufen. Ich selber ruf nicht mehr bei der Gesellschaft an. Also wenn Sie einen Vertrag haben und ich bereite den Termin vor, dann sag ich meiner Teamassistentin: bitte bereite bis zur nächsten Woche die Vertragsdaten auf. Vertragsnummer, ruf die Gesellschaft an. Das regel ich über Mail. Dann schreib ich an meine Assistentin: Hi, für Kunde Max Mustermann bitte alle Vertragssachen zu sämtlichen Verträgen aktualisieren. #01:08:45-2#

<Interviewer 2> Okay, dann ruft sie die Gesellschaft an und aktualisiert die Daten dann im CRM? #01:08:51-2#

<Befragter> Nee. Da sind wir momentan dran. Es gibt ne Excel-Sheet wo dann entsprechend für jede Sparte gewisse, ich glaub, Spalten heißt das. Spalten vorgegeben sind, dass dann die Teamassistentin auch genau weiß, was sie erfragen soll. Also bei ner Krankenversicherung: Beitrag, Tarifbezeichnung , Absicherung Krankentagegeld. Bei der BU sind es andere Fragen, bei der Rentenversicherung wieder andere Fragen. Das sie einfach oben nur noch liest: in der Excel-Tabelle, ja, ist da die Gesellschaft ABC, ich geb Ihnen mal ne Vertragsnummer und dann fragt sie letztlich nur die Reiter ab und füllt die direkt am Rechner aus. #01:09:29-6#

<Interviewer 2> Ah, okay. Liegt es daran, dass es so schütt gemacht werden muss, dass die Versicherer keine Schnittstellen bereit stellen um diese Kundendaten wieder zu bekommen oder ist es für Sie einfacher? #01:09:40-3#

<Befragter> Ja, das ist ein Schnittstellenthema. Das liegt nicht an uns. Es wäre uns lieber, es gibt wenige Gesellschaften die liefern Daten, auch ganz aktuell. Da ist das eben alles, liegt das vor. #01:09:53-7#

<Interviewer 2> Also dieses Excel ist dann quasi die Schnittstelle. Sie haben das CRM-System, da ist es in der und der Form nicht drin. Dieses Excel ist dann das Interface plus die Person, die dann dort anruft und auf der anderen Seite das Versicherungssystem. #01:10:06-4#

<Befragter> Also für mich als Laie ist es einfach, so bekomme ich das dann suggeriert auch vom Karsten. Wir nehmen mal ne Gesellschaft A wie Allianz. Die kennt auch jeder. So. Dann hat die Allianz einerseits ihre eigenen Agenturen. Da wird das wahrscheinlich gar kein Thema sein. Die spulen das direkt ein. Weil die das CRM natürlich klar auf die Schnittstelle ihrer Zentrale ausgerichtet haben. Dann wird aber die Allianz von MLP vermittelt, die hat ein anderes CRM, dann wird die Allianz von Mayflower vermittelt, die haben wieder ein anderes CRM, dann gibt es kleine Makler, dann gibt es Mehrfirmenverträge, die haben alle andere CRM-Systeme. Und das heißt also, wenn ich mir das vorstelle: das CRM-System bei uns hat hier diese, damit der Stecker rein passt, sieht so aus. Von MLP wird es so aus sehen. Diese Gesellschaften sind schlichtweg nicht bereit, die Kohle in die Hand zu nehmen, die Daten entsprechend der jeweiligen Vermittler auf diese CRM-Plattform zu pressen. So stell ich mir das vor. #01:11:11-9#

<Interviewer 2> Okay. Gibt es noch andere Situationen wo Sie so etwas wie Excel Dokumente verwenden müssen, weil da einfach die Schnittstellen nicht zusammenpassen? Verwenden Sie persönlich Excel irgendwo im Büro? Privat? Oder beides? #01:11:27-9#

<Befragter> Also wir, hin und wieder und das machen wir so, Finanzplaner light nennt sich das. Das konzipiere ich nicht, ich greife aber auf nen Excel zu, was programmiert wurde von unserem Aktuar um zum Beispiel dem Kunden wirklich ne Kundenlücke aufzuzeigen. Das meinte ich ganz am Anfang, manche Kunden glauben den Zahlen mehr als der Tonspur und wenn man dann wirklich mal reinschauen möchte. Okay, wie alt sind Sie, was haben Sie für ein Geschlecht, welche Kaufkraft im Alter möchten Sie, was haben Sie bisher gemacht, hat zur Konsequenz die notwendige Sparrate von heute bis zum 67-ten Lebensjahr ist X Euro. Und früher hat dafür ein Finanztaschenrechner noch gereicht, mittlerweile reicht das nicht mehr, weil einfach unterschiedliche zusätzliche Parameter, Variablen hinzu gekommen sind. Und das lässt sich, also ich kann nicht programmieren, das macht bei uns eben der Aktuar. Der programmiert dann eben ein Excel. #01:12:26-9#

<Interviewer 2> Okay, das sind dann halt so Excel in seiner ursprünglichen Domäne. #01:12:33-5#

<Befragter> Dafür wurde es mal gemacht. #01:12:35-7#

<Interviewer 2> Genau. Dafür hat Excel absolut seine Daseinsberechtigung. Aber so als Datenintegrationstool, wo sie einfach irgendwelche Daten zusammenstellen, die aus verschiedenen Quellen kommen, weil sie einfach sonst keine Übersicht darüber haben. Das benutzen Sie nicht, wie es zum Beispiel die Frau macht, die bei der Versicherung anruft, das machen Sie persönlich eher nicht. #01:12:53-6#

<Befragter> Was ich mache, machen kann, machen werde: ich kann aus dem CRM irgendwelche Statistiken auswerten lassen. Analysen heißt das Wort. Ich kann aus dem CRM natürlich viele Analysen fahren und wenn ich mit diesen Analysen arbeite, dann macht das manchmal Sinn, dass ich die Daten aus dieser Analyse in Excel exportiere, setzte mir einen Filter und kann recherchieren. Also ich, als Führungskraft, kann natürlich sehen was die Berater wie und warum machen. So. Dann kann ich mir zum Beispiel die Daten aus dem CRM anschauen lassen: wie viel Kontakte hat, haben die Berater. Also und wenn dann ein Berater, dann kann ich nen Filter setzen, okay, ich gucke mir mal einen Berater intensiv an und wenn der sagt: ja ich hab aber die Woche überhaupt keine Termine und der hätte 800 Kontakte, weil der unheimlich stark in der Akquise war, der hat von Euch, von Ihnen Adressen bekommen. Was auch immer, ist mir wurscht. Und er sagt, er hat keine Termine. Dann kann ich einfach sagen und das ist dann eine Auswertung die ich von CRM exportiere in Excel und sage: das versteh ich jetzt nicht. Du hast ganz viele Kontakte und wieso erzählst du mir gerade, dass du keinen Termin hast? #01:14:06-9#

<Interviewer 1> Okay, Sie haben gesagt, gerade eben, es gibt Kontakte, die Sie jetzt zum Beispiel von uns gekriegt haben. In welcher Form werden die dann bei Ihnen eingespielt? Zum Beispiel, dass Sie sagen, okay unser Lehrstuhl hier hat Kontakte zu 400 Studenten und wir sagen, okay, beraten Sie die doch mal. Auf welchen Weg kommen die zu Ihnen? Wie werden die ein gepflegt? #01:14:32-1#

<Befragter> Die werden da ein gepflegt entweder über den Berater oder über die Innendienstkraft. Also praktisch wird das dann, rein von der Datenaufbereitung, weil das hört sich so an: wir kriegen da ne Liste und jetzt würden wir die anrufen, da sind natürlich noch zwei, drei Zwischenschritte, aber sei es drum. Wie kommen Adressen in die Mayflowerwelt? Über’s CRM als Schnellkontakterfassung. Hab ich ganz wenige Pflichtfelder im CRM. #01:15:06-0#

<Interviewer 2> Das Lead.I #01:15:13-2#

<Befragter> Ist das das Lead? #01:15:14-3#

<Interviewer 2> Das ist dieser Schnellkontakt. #01:15:14-4#

<Befragter> Ja, von mir aus Schnellkontakt. Dann Lead. Ich hab da wenige Pflichtfelder im CRM, da reicht mir Pflichtfeld Name, Vorname. Ich glaub das war’s schon. Weil das geht, und Wohnort, oder Handynummer oder irgendwat. Ganz wenig Pflichtfelder. Und dann sag ich nur Name, Vorname, speichern als Kontakt. Und wenn der Kontakt dann irgendwann mal da war und mir Daten geliefert hat, ergänze ich das im CRM. Und dann kann ich den händisch irgendwann umschlüsseln auf Interessent, also der Status. Und irgendwann wird der idealerweise auch mal Kunde. Und dann wird er in der gleichen Maske umgeschlüsselt von der Personengruppe. Er startete als Kontakt, so wird er erfasst, ganz wenig Pflichtfelder, dann wird er irgendwann umgeschlüsselt als Interessent. Dann war der mal da, ich hab schon ein paar Daten, ich weiß also jetzt schon mal wann der Geburtstag hat, als Beispiel, ich kenn seine E-Mail-Adresse schon. Dann ist er irgendwann Interessent. Und irgendwann wird er Kunde und dann schlüssel ich um auf Kunde. Und in dem Moment wo er Kunde ist, gibt es irgendwann auch Beratungsblockseiten, Anträge, Verträge. Ich muss also den Kunden einmal erfassen und je nach Status wird er einfach weiter, es ist keine Doppelanlage notwendig. #01:16:34-0#

<Interviewer 2> Genau. Hier ist noch so ein Punkt. Irgendwelche Bekannte, irgendwelche Freunde, die sind ja auch potenzielle Kunden für Berater generell. Oder ist? Es kamen jetzt mal beispielhaft zwei (…) als MLP Berater haben Kontakt zu irgendeinen Lehrstuhl, zu Studenten aufgebaut und Sie haben diese Kontakte aufgenommen. Und solang diese Kontakte nicht zu Kunden von MLP oder was auch immer geworden sind, ist es eigentlich Ihr Verdienst. Und wenn Sie jetzt wechseln wollten, gibt es doch auch sicher ganz viele Kontakte, auch Ihre Freunde, die es nicht einfach als Schnellkontakt Ihrem alten Arbeitgeber überlassen wollen, oder? Also jetzt gerade Bekannte, denk ich mal, die haben Sie vielleicht als Schnellkontakt angelegt, Sie stehen nicht mit jedem in irgendeinem Beratungsverhältnis, aber wenn Sie weggehen, wollen Sie nicht dass der Versicherer, Mayflower oder MLP auf diese Liste guckt, die Sie zurück gelassen haben und dann quasi Ihre Bekannten anhaut. Gibt es da irgendwie, gäbe es da vielleicht oder denken Sie gibt es da den Bedarf, dass man da irgendwo eine Trennlinie einzieht zwischen im Moment, mit dem und den Status, Schnellkontakt, gehören sie noch zu meiner privaten Welt und erst wenn sie wirklich zum Kunde geworden sind tu ich meinetwegen das Eigentum an dieser Person an MLP oder Mayflower abtreten. #01:17:56-1#

<Befragter> Interessante Frage. Also ich find’s total spannend das Gespräch zu führen, weil ich daraus einfach ableite, dass es für mich in gewisser Weise eine Bestätigung dass wir wirklich anders denken und anders ticken. Weil das sind alles höchstwahrscheinlich Fragen, die viele Berater in der Branche betrifft, also dieses ganze Bekannten. Ich grab jetzt mal meine Freundes und Bekanntenkreise an. #01:18:19-9#

<Interviewer 2> Wir machen das ja. #01:18:20-9#

<Befragter> Das ist. Ich sag es ganz offen. Das verbiete ich meinen jungen Beratern. Die sollen den Job erst einmal lernen. Weil wenn Sie jetzt ein Kumpel von mir wären und ich bin junger Berater, dann würden Sie sagen: ach Frank, ich mach das jetzt mal grad. So, passt, ja. Und über so ein Schneeballsystem, das ist eben, man nennt es Strukturvertrieb, haben Sie vielleicht schon einmal gehört. Und dann kennen Sie wieder ihn und dann sagen Sie: Mensch, frag doch mal deinen Kumpel. Der braucht doch auch so ne Versicherung. Das haben wir nicht. Deswegen sag ich immer so schön: Professionalität tritt dann auf, wenn mir als Berater es gelingt, ne Wildfremde Person zum Kunden zu binden. Weil dann bin ich qualitativ gut unterwegs gewesen. Jetzt wieder auf Ihre Frage. #01:19:03-4#

<Interviewer 2> Ich mein das nicht nur auf dieses ich muss die Leute abgrasen, aber sie tun ja viele Tätigkeiten die mal zu einem Verhältnis führen können, ohne dass Sie ein gewissen Status oder Punkt überschritten haben. Und so lang dieser Punkt nicht überschritten ist, hat die Gesellschaft damit ja noch nichts zu tun, weil: Sie haben ja eine Vorleistung erbracht, aber noch keinen Vertrag oder Beratungsverhältnis eingegangen. Warum soll man diese Vorleistung dem Arbeitgeber überlassen. Das ist eigentlich meine Frage. #01:19:31-7#

<Befragter> (3) Ja. Pff. Welche Vorleistung? #01:19:41-6#

<Interviewer 2> Ja, Sie bauen ja Kontakte auf. Und solange wir jetzt keine Kunden von Mayflower und so weiter werden, sind wir ja einfach nur ja, Kontakte von Ihnen, aber Sie sind ja im Moment noch die einzige Person. #01:19:56-5#

<Befragter> Ich hab damit überhaupt keine Prob…, keine Schmerzen die ins CRM einzupflegen, weil ich plane auf Lebenszeit, Mayflowerberater zu sein. Verstehen Sie? Wenn ich da Angestellter bin, weiß ich, ich muss im Laufe des Lebens zwei, dreimal meinen Arbeitgeber wechseln. Das einfach um Karriere zu machen. Das ist nun mal so. Den Arbeitgeber auf Lebenszeit gibt es nicht mehr im Angestelltenverhältnis. Und den gibt es nicht nur in der Branche teilweise nicht. Nur ich, bin absolut auf Lebenszeit Mayflowerberater und das wissen meine Kunden, weil es wird nichts Besseres geben. Das wäre wie, wenn ich ein Arzt bin, vielleicht wird es dadurch greifbar. Das wäre so wie, oder ein Steuerberater. Ich hab hier einen Kontakt, der ist noch nicht wirklich, wird von mir betreut als Steuerberater. Ich geb den jetzt nicht in meine eigene Software ein, weil was würde passieren wenn ich jetzt aus der Steuerkanzlei rausgehe oder so. Das ist mein eigener Laden. #01:20:59-8#

<Interviewer 2> Ja, okay. #01:21:01-7#

<Befragter> Das ist doch nachvollziehbar. Ich kann Ihre Frage auch beantworten, wie ich es machen würde, wenn es anders wär. Ich würd mir einfach in einem Schreibwarenladen so ne Wiedervorlagemapppe kaufen, in schwarz. Gibt es für Tage 1 bis 31, wo ich sage, naja, das war vorher die Wiedervorlage, ich muss einen Antrag weiterleiten am 15. Dann pack ich diesen Antrag auf den 15. Und genauso würde ich vorgehen, also ich versuch mich jetzt in diese Welt hinein zu versetzten, würd ich mir ne Wiedervorlagemappe mit A bis Z eintragen und dann würd ich alle Visitenkarten die ich irgendwo mal gefunden hab, würd ich da rein feuern. Und in dem Moment, vielleicht ist es die Frage. #01:21:41-7#

<Interviewer 1> Ja, das ist. #01:21:43-3#

<Befragter> So, dann würd ich einfach, weil da bin ich pragmatisch, bevor ich das da rein klimper, nehm ich einfach meine schwarze Visitenkartenmappe mit und verlass das Büro und komm nie wieder. #01:21:52-3#

<Interviewer 2> Okay, aber Sie würden trotzdem nicht Ihre privaten Kontakte in das CRM von Mayflower eingeben. Und da ist halt einfach die Frage, wo ist da die Trennlinie? #01:22:04-1#

<Befragter> Also alle potenziellen Kunden und Kunden sind bei mir im CRM. #01:22:10-6#

<Interviewer 1> Unterscheiden Sie dann persönlich zwischen der Person mit der man abends mal ne Flasche Wein trinken geht oder tatsächlich jemand mit dem man auch tatsächlich Beratung zu Gute kommen lässt. Gibt es da für Sie einen Unterschied zwischen privaten und geschäftlichen Kontakten? #01:22:30-3#

<Befragter> Also ich überlege gerade. Wir konstruieren einen Fall, ich hätte, mein bester Kumpel, der will das bewusst trennen, Beruf und privat. Konstrukt, weil das ist bei mir nicht so, also auch die selben guten Freunde sind irgendwann an mich ran getreten und haben gesagt, ja okay, wenn das für dich in Ordnung ist, betreue uns. Aber gibt es jetzt den Fall, irgendeiner würde, das wäre wie ein Gesetz, der will nicht Freund und Beruf vermischen, dann hab ich die Kontaktdaten diesen Freundes nur in meinem privaten Outlook-Kalender. Die sind dann natürlich nicht im CRM. Warum sollten die da drin sein? #01:23:11-7#

<Interviewer 2> Ja, uns interessiert, um vielleicht die Frage noch einmal genauer zu erläutern: uns interessiert halt wo Berater diese Grenze einziehen zwischen: ich hab Sie nur in meinem privaten Outlook-Kalender und ich geb die Leute in das CRM ein. Das ist eigentlich die Frage. #01:23:24-5#

<Befragter> Ich geb alle Kunden und alle Interessenten ins CRM ein, die perspektivisch geschäftlich mit mir auch eine Beziehung eingehen. Alle. Und wen ich nicht ins CRM eingebe ist zum Beispiel mein Frisör von heute Morgen. Die liebe Tanja, da hab ich ne Handynummer und ne Nummer von ihrem Friseursalon und die Anschrift. Die liebe Tanja, die wird nie bei mir Kunde werden. Niemals. Ich brauch aber deren Telefonnummer in meinem Outlook-Kalender, wenn ich mal einen Termin brauch, dass ich die anrufen kann. Warum sollte ich die ins CRM packen? #01:24:03-1#

<Interviewer 2> Und wäre es theoretisch interessant für Sie, nehmen wir an wenn Ihr Outlook, wo Sie Ihre privaten Freunde und so weiter eintragen, Leute von denen Sie vielleicht auf den ersten Moment nicht an ein Geschäftsverhältnis denken, aber die dann doch an Sie heran treten, Akademikerfreunde zum Beispiel. Wenn dann einfach das Outlook einen Knopf hätte: schwups und dann werden die Informationen ins CRM hochgeladen und Sie müssten sich nicht noch einmal hinsetzen und alles eingeben? #01:24:31-2#

<Befragter> Gut. Wünschenswert. #01:24:34-5#

<Interviewer 2> Wie funktioniert das, wenn Sie zum Beispiel, ich bin relativ jung und bei mir wechselt auch die Adresse relativ häufig und regelmäßig. Sie bekommen das jetzt zum Beispiel mit über mein Xing und im Prinzip teile ich das keinem Menschen mit, außer dass ich es in irgendeine Plattform hinein schreibe. Die Daten sind zu Ihnen gekommen. Was passiert dann weiter, wie kriegen die Versicherer mit, dass ich eine neue Adresse habe? Wie bekommt das Mayflower mit? #01:25:01-9#

<Befragter> Also entweder und darauf ist ja auch jeder Kunde konditioniert, wie Pavlov, der die Hunde trainiert hat, soweit ist jeder Kunde und das ist ja auch logisch. Wenn Sie umziehen, geben Sie mir bitte Ihre neue Adresse. So und dann mailen sie mir die idealerweise. Dann steht im Betreff: neue Adresse, Hallo Thomas, Hallo Herr Hartmann, meine Adresse hat sich ab 1. Januar geändert, neue Postanschrift, freundliche Grüße. Und dann leite ich diese Mail eins zu eins an meine Teamassistentin weiter, die dann Folgendes macht: alle Gesellschaften zu informieren. Sie haben ne Haftpflicht, Sie haben ne Geldanlage. Das sind alles diese Mehrwerte auch für den Kunden. Sie brauchen sich um nichts kümmern. Geben Sie mir die Info und ich regel alles. Beziehungsweise im Hintergrund die Teamassistentin die dann die Gesellschaften anspricht, anruft und so weiter. Auch bei ner Hochzeit. Name hat sich geändert und so weiter. #01:25:59-2#

<Interviewer 2> Dann sind wir eigentlich fast durch, oder? Die Zeit ist auch rum. Gibt es noch irgendeinen Punkt den sie so im Bezug auf Systeme die Sie bei der Arbeit unterstützen wichtig finden zu erwähnen? Irgendwelche Funktionen, die Sie schon immer gerne hätten aber nie wirklich sinnvoll angeboten worden? #01:26:21-0#

<Befragter> Ja, schwerpunktmäßig zusammengefasst noch mal dass die Daten aus dem CRM in die Angebotsprogramme überspielt werden ist wünschenswert und das letztlich im CRM die aktuellen Vertragsdaten von den Gesellschaften eingespielt werden. #01:26:39-7#

<Interviewer 2> Ja. Und im Bezug auf Ihre persönlichen Items, die Sie verwenden? #01:26:46-2#

<Befragter> (4) Ich überlege gerade, ich bekomm die Mail, der Kunde schreibt mir ne Mail oder ich schicke ihm ne Mail. Dann hängt die am Outlook-Kalender, im Outlook drin. Outlookmail heißt das glaub ich. So. Und dann muss ich die synchronisieren ans CRM. Und das ist für mich, also das geht, auch jetzt schon, mit letztlich die Teamassistenz und das hat dann auch wieder etwas mit Dokumentation zu tun, weil irgendwann schmeiß ich, platzt ja mein Outlook Kalender und dann muss ich letztlich die Mail synchronisieren an den Kunden, weil da hab ich unendlich viel Speicherplatz. Das finde ich irgendwie umständlich. Weil dann entsprechend die Mails im CRM zu suchen, das ist dann wahrscheinlich ne Applikationsfrage, oder wie das CRM gestrickt ist. Das finde ich einfach ein Stück weit noch unübersichtlich und am Liebsten wär es mir wenn ich die Mails, die gesendeten und geschriebenen immer ein Leben lang zu jedem Kunden auch was Abspeicherung und Sicherheit betrifft immer im Outlookmail hätte. Eins hab ich noch: Das ging so ein bisschen unter. Ist das Thema: ich schicke dem Kunden nach dem Termin einen Personenstammdatenblatt und einen Gesundheitsfragebogen zu. Immer im Termin besprochen, damit wir uns an der Stelle nicht unnötig Zeit verwenden für das Beratungsgespräch, lieber tief einsteigen, damit ich den Kunden abschließend im CRM erfassen kann. #01:28:36-8#

<Interviewer 2> Okay. #01:28:35-2#

<Befragter> Ich weiß nicht, ob das irgendwie technisch möglich ist: der Kunde bekommt ein PDF, ein beschreibbares PDF, ein beschreibbares Word, ein beschreibbares Excel mit Feldern. Das kann er dann am Rechner ausdrucken oder ausfüllen direkt und mailt das direkt an mich zurück. Bisher kannte ich sie nur als Max Mustermann und der füllt das vollständig aus. Bankverbindung, Wohnort, Geburtsdatum, Steuer-ID und so weiter, was man im Laufe einer langjährigen Betreuung auf jeden Fall braucht, wenn man irgendwie sagen könnte auch da muss ich nicht copy paste machen. Ich nehm dieses Dokument was der Kunde mir an seinem Rechner ausgefüllt hat und ich drücke auf nen synch-Knopf und dann spielt er mir automatisch die Daten in das CRM ein. Das ist einfach noch ein zusätzlicher Schritt. Ja? Ich mache an dieser Stelle das CRM auf und nebendran mache ich das Dokument, das Worddokument auf, kopiere Name, in das Feld „Name“ ins CRM. Kopiere Steuer ID unn/ verständlich? Also wenn das geht, super. Weil dann mach ich nur eins: ich schick Ihnen die Mail. Sie füllen die an Ihrem Rechner aus. Die Mail kommt zurück, ich drücke auf einen Knopf und dann werden sie direkt ins CRM überspielt. Sauber. #01:29:51-5#

<Interviewer 1> Gibt es, das muss ich Sie jetzt auch noch fragen: gibt es auch den Punkt, dass Sie nicht nur mit dem Kunden interagieren und für sich auch, sondern auch zum Beispiel: ich möchte gerne auch, dass mein Steuerberater gleich direkt bei Ihnen anruft und sich da irgendwie selbst drum kümmert. Gibt es den Fall? #01:30:09-8#

<Befragter> Nein. #01:30:11-8#

<Interviewer 1> Okay #01:30:11-6#

<Befragter> Also ich biete das an, aber das ist in der Regel nicht der Fall. #01:30:20-3#

<Interviewer 1> Okay. Gut. Dann soweit erst einmal vielen Dank. #01:30:28-4#

<Befragter> Gern. #01:30:30-8#

Interview 9

<Interviewer> Das ist dann einfach per E-Mail oder können Sie das auch in Ihr WWK-Programm eingeben #00:00:05-9#

<Befragter> Also den Schriftverkehr, das machen wir dann, haben wir also separate Dateien angelegt, so dass man das im Grunde genommen immer wieder für den entsprechenden Kunden übernehmen kann, ne. Machen wir meistens per Fax. #00:00:21-7#

<Interviewer> Ist es dann so, dass die Daten der Versicherer an der Stelle fehlerfrei sind. Also, die zurückkommen bei Adressänderung, weil ich hab oft gehört, dass die Versicherer, zum Beispiel wenn es um die GDV-Daten geht relativ, naja, interessante Daten erzeugen oder fehlerhaft. #00:00:41-5#

<Befragter> Fehlerhaft ja. Also, fehlerhaft auf jeden Fall. Also die Fehlerquote bei Policierungen und sonstigen Dingen ist seit 2008 enorm gestiegen, seit Ende 2008. #00:00:52-9#

<Interviewer> Woran kann das liegen? #00:00:55-9#

<Befragter> Immer weniger Personal. Und die haben eben auch immer mehr zu tun, wenn man immer Rückfragen hält und natürlich auch durch diese Veränderung auf dem Versicherungsmarkt, dass manche gar nicht wissen wohin die Reise geht und dann ist die Motivation bei den Mitarbeitern auch nicht so gewaltig, ne? #00:01:17-1#

<Interviewer> Ist es dann so, dass Sie die Versicherungsscheine zum Teil noch auf Papier ausfüllen? Tritt das bei Ihnen auch noch auf Weil das habe ich nämlich auch noch recht häufig gehört, bisher. #00:01:27-2#

<Befragter> Wie meinen Sie das? #00:01:28-5#

<Interviewer> Dass tatsächlich von Hand mal so ein Formular ausgefüllt wird und hingeschickt wird an den Versicherer, ohne dass man eine Kopie auf dem Computer sieht, zwischendrin. #00:01:36-0#

<Befragter> Nein. Das versteh ich jetzt zwar nicht ganz. #00:01:40-7#

<Interviewer> Ich hab nur einige gehört, die sagen wir drucken dann das PDF-Formular aus und füllen es dann von Hand aus, weil man es nicht einfüllen konnte. Zum Beispiel um eine Police aus zu füllen oder so etwas. #00:01:52-2#

<Befragter> Also wir füllen hier ja keine Policen aus. Sondern wenn, dann wird die Benachrichtigung an den Versicherer und der Versicherer stellt dann den entsprechenden Nachtrag aus. Aber nicht handschriftlich. Das habe ich noch nicht erlebt. #00:02:07-1#

<Interviewer> Nutzen Sie dann auch mobile Geräte, um zum Beispiel auf Ihre Kundendatenbanken zuzugreifen) #00:02:14-2#

<Befragter> Also das hab ich bis jetzt, war das nicht notwendig. #00:02:19-1#

<Interviewer> Verwalten Sie dann zum Beispiel auch Telefonnummern nur in Ihrem Telefonbuch oder auch im Kundenverwaltungsprogramm? #00:02:26-2#

<Befragter> Im Kundenverwaltungsprogramm auch. #00:02:28-8#

<Interviewer> Und wie wird das dann synchronisiert? #00:02:30-0#

<Befragter> Womit? #00:02:32-4#

<Interviewer> Zum Beispiel mit dem Telefonbuch, im Telefon. #00:02:35-2#

<Befragter> Ich hab ja immer noch Akten, wenn ich unterwegs bin, dann hab ich die Kontaktdaten des Kunden. Wenn ich das hier in mein Telefonbuch eintragen würde, ich glaube dann würde das gar nicht bei meinem Handy jetzt noch ausreichen. #00:02:50-2#

<Interviewer> Also Sie haben tatsächlich eigentlich die Akte immer dabei und können das nachschauen. #00:02:54-0#

<Befragter> Ja. Ich bin auch der Überzeugung, dass man also in der Tat auf Akten auch nicht verzichten kann, ne. Das papierlose Büro, das ist sicherlich mal ein Gedanke, aber das geht nicht. #00:03:04-3#

<Interviewer> Okay. Was sind da die Schwierigkeiten #00:03:06-1#

<Befragter> Ja, das ist ja auch die Frage aus Datenschutzgründen. Ich werde niemals auf Akten verzichten, denn es kann ja heutzutage niemand sagen wie lange sind diese Daten den in unserer Welt vorhanden, ne. In unserer elektronischen Welt. Und außerdem müssen Sie ja jedes, also für uns wäre es mehr Aufwand, weil wir dann ja tatsächlich alles einscannen müssten. #00:03:27-7#

<Interviewer> Und wie behalten Sie dann den Überblick darüber, welche Policen gerade abgeschlossen wurden Zum Beispiel #00:03:36-8#

<Befragter> Ja, das macht auch das Kundenverwaltungsprogramm. Die werden auf Antrag gestellt und erst wenn die policiert sind, dann haben Sie den aktiven Status. #00:03:45-7#

<Interviewer> Veränderungen von zum Beispiel Prämienzahlungen, wie gehen Sie mit denen um ? #00:03:55-0#

<Befragter> Ja. Kommen ja auch Nachträge. Schriftliche Nachträge, die werden in der Akte abgelegt und entsprechend auch die Eingabe im Kundenverwaltungsprogramm. #00:04:06-4#

<Interviewer> Und darüber können Sie dann auch sehen wie die Provisionen sich verändern. #00:04:13-0#

<Befragter> Ja, klar. Das gibt es ja dann wieder in den Abrechnungen. #00:04:17-7#

<Interviewer> Beim Kundenverwaltungsprogramm, Sie haben vorhin gesagt, dass die Sicherheit Ihnen so wichtig ist. Wie beurteilen Sie dann das mit dem Programm der WWK? #00:04:26-1#

<Befragter> Ja, das ist ja nur ein Tool. Das hat ja, da werden ja keine Daten an die WWK weiter gegeben. #00:04:31-5#

<Interviewer> Ach so. Das funktioniert dann tatsächlich nur lokal auf ihrem Rechner. #00:04:34-7#

<Befragter> Ja, genau. #00:04:36-0#

<Interviewer> Wie gehen Sie dann damit um, dass da keine Daten verloren gehen, auf Dauer? #00:04:40-7#

<Befragter> Datensicherung wird regelmäßig gemacht, extern. #00:04:42-9#

<Interviewer> Dieses Tool der WWK. Gibt es auch noch welche von anderen Versicherern oder sind die Alleinstehungsmerkmal? #00:04:51-9#

<Befragter> Also, da würd ich fast sagen, in der Form ich hab noch kein anderes gefunden, hat Alleinstellungsmerkmal. #00:04:59-6#

<Interviewer> Was ist dann besonders positiv an dem Programm, dass Sie gerade das verwenden? #00:05:03-7#

<Befragter> Es kostet kein Geld. Und es ist sehr einfach zu bedienen. Und es reicht, ich sag mal für den Verwaltungsaufwand vollkommen aus. #00:05:14-1#

<Interviewer> Gibt es denn spezielle Dinge, die Sie damit nicht tun können oder die Sie sich noch wünschen würden? #00:05:21-7#

<Befragter> Also ich sag mal das Programm ist sicherlich noch weitaus umfangreicher, aber ich nutze das halt nicht so, ne? Also ich bin hier so aufgestellt, dass alles sehr schlank, wir versuchen alles sehr schlank zu lösen. Also ich muss nicht jedes Schreiben was ich zum Beispiel an den Kunden sende das auch noch irgendwo in eine Datei ablegen. #00:05:45-3#

<Interviewer> Und den Überblick darüber, was Sie dem Kunden schon geschrieben haben den finden Sie den über die Akte #00:05:52-9#

<Befragter> Mhm. (zustimmend) #00:05:54-1#

<Interviewer> Kommunizieren Sie dann auch mit Ihren Kunden per E-Mail? #00:05:57-1#

<Befragter> Ja. #00:05:57-0#

<Interviewer> Und das drucken Sie dann auch aus und legen Sie in Ihre Akte. #00:06:00-2#

<Befragter> Ja, genau. #00:06:00-1#

<Interviewer> Gibt es denn den Punkt, dass Sie Daten teilen müssen Teilen im Sinne von jemand anderem zugänglich machen, zum Beispiel weiteren Versicherungsmaklern? #00:06:15-1#

<Befragter> Nein. #00:06:16-0#

<Interviewer> Auszüge, zum Beispiel über die jeweiligen Policen die abgeschlossen sind, leiten Sie die manchmal zum Beispiel an Ihre Kunden weiter, weil sie die nicht mehr haben oder so was? Tritt der Fall bei Ihnen ein #00:06:29-9#

<Befragter> Nein. Wir fordern schon einmal eine Ersatzpolice irgendwo an, wenn der Kunde die nicht mehr hat, aber das meistens nur bei Fremdverträgen, ne? #00:06:39-7#

<Interviewer> Fremdverträge? #00:06:41-4#

<Befragter> Ja, also die nicht in unserem Bestand sind. Wenn wir einen Kunden besuchen und der sagt, ich hab da irgendwas, da fehlt mir was. Hatten wir jetzt mal letztens von der Allianz, da war mal eine Police verschwunden. Da fordern wir da halt ne Ersatzpolice an für den Kunden. #00:06:58-1#

<Interviewer> Ja, gibt es denn sonst noch technische Herausforderungen die Sie haben bei der Arbeit mit Ihrer IT? #00:07:07-8#

<Befragter> Ja, was jetzt natürlich immer mehr kommt, dass auch die Versicherer sagen sie würden uns gerne die Verträge halt auch die Anträge online übermittelt bekommen. Ich sag mal, das fängt so langsam an. Damit habe ich mich jetzt aber noch nicht so groß auseinandergesetzt. Das wird wohl demnächst noch so ein Punkt sein. #00:07:33-2#

<Interviewer> Warum haben Sie sich bisher damit noch nicht auseinandergesetzt? #00:07:36-9#

<Befragter> Ja, weil ich den Antrag eh in der Hand habe. Und dieses einscannen wieder und das zu übermitteln, dauert manchmal viel länger als wenn Sie einfach nur ne Kopie machen und die rausschicken, ne? #00:07:49-1#

<Interviewer> Ist es dann so, dass die Daten die Sie über den Kunden gesammelt haben und die in die Versicherung gehen, gibt es da irgendwelche Sachen, die Sie Versicherern nicht mitteilen, wie zum Beispiel bestimmte Gesprächsnotizen, zum Beispiel mag keinen Kaffee oder so was? #00:08:11-0#

<Befragter> Also, diese Notizen bekommt keine Versicherungsgesellschaft, was also solche Dinge aus dem Verkauf beim Kunden sind, ne? #00:08:22-4#

<Interviewer> Bleibt das dann Ihr Kunde in dem Falle oder wandert der quasi an die Versicherung? #00:08:29-0#

<Befragter> Also nach dem Maklerrecht ist es ja so, dass man ja Sachverwalter des Kunden ist, und es ist ja mein Kunde, ne? #00:08:41-0#

<Interviewer> Also es tritt nicht auf, dass der Versicherer sagt, dass okay hier, mach das doch gleich direkt mit uns? #00:08:49-1#

<Befragter> Nein. Um Gottes Willen! Die sind ja alle daran interessiert mit den Maklern auch noch mehr Geschäfte zu machen. Also das wäre ja ein riesen Fauxpas wenn der Versicherer direkt an unsere Kunden herantreten würde. #00:09:03-9#

<Interviewer> Übernehmen Sie dann auch die Kommunikation wenn zum Beispiel der Kunde einen Schadensfall hat mit dem Versicherer ? #00:09:09-3#

<Befragter> Ja. #00:09:10-3#

<Interviewer> In welcher Form, funktioniert das auch per Post? #00:09:16-3#

<Befragter> Also meistens telefonisch erst einmal um eine Schadenssumme zu bekommen. Und dann wenn eine Rechnung gebraucht wird oder Sonstiges dann wird das eben auch per Fax oder schriftlich übermittelt, ne? #00:09:31-5#

<Interviewer> Und das liegt dann am Ende auch bei Ihren Daten. #00:09:34-5#

<Befragter> Ja. #00:09:35-4#

<Interviewer> In Ihren Akten. #00:09:37-6#

<Befragter> Genau. #00:09:38-5#

<Interviewer> Wenn Sie jetzt so stark auf die Akten setzen an der Stelle, aus welchem Grund benutzen Sie noch ein Kundenverwaltungsprogramm? #00:09:50-2#

<Befragter> Natürlich erst einmal um einen Überblick zu haben, über meinen gesamten Bestand, um auch Selektionen fahren zu können. Dieses Programm ermöglicht jede Art von Selektionen. Kunde über 50 Jahre alt, Kunde mit Kinder, Kunde ohne Kinder, Geburtstagslisten zu erstellen. #00:10:15-9#

<Interviewer> Die Selektion zum Beispiel nach Alter, aus welchem Grund ist es für Sie relevant? #00:10:20-3#

<Befragter> Je nachdem welche Produkte man jetzt vielleicht wieder aus dem Bestand anbieten möchte, ne. #00:10:26-6#

<Interviewer> Also Sie können dann darüber noch einmal nachschauen, das könnte für den späteren Kunden noch einmal interessant sein. #00:10:33-0#

<Befragter> Genau. Genau. #00:10:34-4#

<Interviewer> Und die rufen Sie dann wieder an oder vereinbaren Sie mit ihnen Termine Wie funktioniert das? #00:10:38-3#

<Befragter> Ja. Die rufe ich einfach an (lacht), diese Kunden. Ja. Wir sind ja sowieso verpflichtet einmal im Jahr ein Jahresgespräch mit unseren Kunden zu führen und das versucht man dann auch wieder den Stand herzustellen, auch mal vielleicht über neue Dinge zu sprechen, was der Kunde jetzt noch nicht hat. Demnächst kommt vielleicht das Thema Pflege etwas verstärkter. Und man muss ja auch weiterhin mit dem Kunden in Kontakt bleiben, ne ? #00:11:12-9#

<Interviewer> Diese Selektion nach für Up-Sales und Cross-Sales an der Stelle, ist es so, dass die Versicherer vorgeben, dass das interessant sein könnte für einen bestimmten Kundenstamm oder entscheiden Sie das selbst? #00:11:31-4#

<Befragter> Unterschiedlich. Die Versicherer geben natürlich auch schon Verkaufsinformationen und für wen das interessant sein könnte und und. Aber letztendlich entscheide ich als Unternehmerin was mache ich damit, ne? #00:11:43-2#

<Interviewer> Und das wählen Sie eben darüber aus, dass Sie sich mit Fachzeitschriften oder auf Messen informiert haben. #00:11:52-2#

<Befragter> Ja, man ist ja ständig jeden Tag im Thema. Es kommen ja jeden Tag viele E-Mails, kommt Post, es kommen Informationen von einem Versicherer und wie gesagt, Zeitung. Man spricht auch mit Kollegen auf Veranstaltungen. Da führt ja vieles einfach irgendwo zusammen, ne? #00:12:10-8#

<Interviewer> Gibt es dann noch weitere Schnittstellen, die wir vergessen haben? Sie haben jetzt erzählt, Sie unterhalten sich mit den Kunden, Kollegen, mit Versicherern. #00:12:27-1#

<Befragter> Dann gibt es eben Maklerbetreuer auch von jeder Gesellschaft. Die sind ja nur irgendwo das Bindeglied zwischen der Gesellschaft und dem Makler, ne? #00:12:37-7#

<Interviewer> Was bespricht man da so? #00:12:40-9#

<Befragter> Im (unv.) stellen sie ihre Produkte vor, erzählen dass das natürlich die Besten und die Tollsten sind und dann unterhält man sich eben halt darüber und ich sag dann auch meine Meinung, was ich darüber denke, denn man kann auch nicht einfach so alles übernehmen. Und dann wird halt darüber diskutiert und im Nachhinein des Gespräches reflektiere ich dann für mich möchte ich dieses Produkt einsetzen, für wen wäre es interessant und, und, und/ #00:13:14-6#

<Interviewer> Wo finden diese Treffen statt mit den Versichererungs-Maklerbetreuern? #00:13:22-3#

<Befragter> Meistens hier im Büro. #00:13:23-3#

<Interviewer> Die kommen vorbei. #00:13:23-9#

<Befragter> Mhm. (zustimmend) #00:13:24-8#

<Interviewer> Wie stellen Sie dann fest, ob das etwas für Sie ist an der Stelle? Ist das dann Ihre Erfahrung? #00:13:32-3#

<Befragter> Ja, das ist zum großen Teil die Erfahrung. Dann sind es natürlich auch ein bisschen die Grundsätze des Unternehmens, auch die ich hier verfolge, dass ich sage so ich bin ja schon eher so, dass ich sage so wir bieten die, in Anführungsstrichen, soliden Produkte an. Man muss auch ein bisschen die Kennzahlen des Unternehmens kennen. Man muss wissen was ist das für ein Unternehmen Wo haben die ihre Stärken, wo haben die ihre Schwächen Es geht auch soweit, dass ich auch Bedingungen lese. Und dass ich das selbst für mich analysiere, die Produkte. #00:14:10-9#

<Interviewer> In welcher Form analysieren Sie die Also lesen Sie sich die mal durch, oder? #00:14:16-9#

<Befragter> Ja. Ich lese auch Bedingungen auch mal wirklich schriftlich durch (lacht). Oder vergleiche auch mal bei Morgan und Morgan, jetzt eben halt mal unter gewissen Aspekten. Aber es ist auch zum Großteil der Erfahrungswert. #00:14:32-8#

<Interviewer> Aber für sich halten Sie das einfach im Kopf fest, was für Sie gut ist. #00:14:40-2#

<Befragter> Ja. Das kann man schon ganz gut für einen selbst so analysieren so, das Produkt hier kann ich vergessen, das biete ich nicht an aus den und den Gründen, oder ich nehme das andere Mal, das bietet eben die und die Vorteile. Also den Marktüberblick muss man schon haben. #00:14:56-8#

<Interviewer> Aber es gibt jetzt bei Ihnen keine zentrale Tabelle, wo Sie sagen okay, für Lebensversicherungen nehmen wir doch bitte immer die Ergo und/ #00:15:07-3#

<Befragter> Um Gottes Willen. Nein, nein. Es sind halt die Erfahrungswerte, dass man schon sagen kann, ich kann zum Beispiel Rentenversicherungen sehr gut im Bereich Volksverbund platzieren und da hat man auch schon seine Schwerpunkte auch oder Generale oder je nachdem was ich brauche. Berufsunfähigkeit wird meistens über Morgan und Morgan ausgewertet und da eben auch mit konkreten Vorgaben vom Sterneversicherer und und und. #00:15:46-0#

<Interviewer> Was ist der Unterschied zwischen einem fünf und vier Sterne Versicherer? #00:15:50-1#

<Befragter> Das wird ja jetzt in diesen Bewertungen, auch bei Morgan und Morgan fließen ja viele Faktoren ein, die Finanzstärke eines Unternehmens zum Beispiel, auch Antragsverfahren, Produktqualität, Auszeichnung. Da fällt ja Vieles rein. #00:16:10-3#

<Interviewer> Das ist jetzt ein Analysehaus, das Morgan und Morgn. Gibt es dort auch ne komplette Palette an Versicherungen oder gibt es da nur Lebensversicherungen, die Sie sich dort sich anstehen können? #00:16:23-2#

<Befragter> Die bieten vier verschiedene Möglichkeiten an. Ich nutze nur zwei und zwar das Vergleichsprogramm für die Krankenversicherung und für die Lebens- und Rentenversicherung und auch insbesondere für die Berufsunfähigkeitsversicherung. #00:16:43-7#

<Interviewer> Warum haben Sie sich gerade für das Vergleichstool entschieden? #00:16:47-5#

<Befragter> Es ist also vom Handling, ist es auch wieder relativ schnell gemacht. Und es hat auch gute Bewertungen ist auch anerkannt und die Qualität ist auch in Ordnung. Ist für mich also aussagekräftig genug, ne? Es gibt ja noch andere wie Franke und Baumberg. Die sind aber wesentlich umständlicher. Da sitzen Sie ne halbe Stunde um die Eingaben zu machen. Und da wir ja schlank arbeiten/ #00:17:20-4#

<Interviewer> Ist es natürlich auch wichtig, dass es schnell geht an der Stelle. #00:17:25-0#

<Befragter> Ja. Also da ich hier ja alleine bin, ab und zu mal, jetzt zwar eine Mitarbeiterin habe, die ein bisschen hilft, aber muss das alles ich sag mal sehr effizient sein. #00:17:36-1#

<Interviewer> Sie sagen gerade, Sie haben noch eine Mitarbeiterin. Welche Aufgaben übernimmt die dann? #00:17:38-8#

<Befragter> Ich sag mal wirklich nur leichte Bürotätigkeiten, Ablage aber auch schon einmal Akquise so ein bisschen. #00:17:49-8#

<Interviewer> Akquise heißt dann Kaltakquise, oder? #00:17:55-5#

<Befragter> Ja, oder auch für verschiedene Aktionen. Wir machen auch mal Steuerberaterveranstaltungen. Da macht sie die Schreiben halt fertig, oder die Faxe und solche Dinge halt, ne? #00:18:05-7#

<Interviewer> Sie lernen dann zum Beispiel auch auf Steuerberaterveranstaltungen neue potentielle Kunden kennen? #00:18:10-8#

<Befragter> Bitte? #00:18:10-5#

<Interviewer> Sie lernen dann auch auf solchen Veranstaltungen, die Sie selbst machen, neue Kunden kennen. #00:18:16-8#

<Befragter> Ja, das haben wir mal einmal gemacht, diese Steuerberaterveranstaltung. #00:18:21-3#

<Interviewer> Und dann müssen die sich vorher schon einmal anmelden, damit sie schon einmal wissen wer da kommt. #00:18:25-7#

<Befragter> Ja, klar. Das ist auch alles sehr umfangreich. Sie müssen ja erst einmal Einladungen verschicken, nachtelefonieren, anfragen. Dann sind die Unterlagen nicht angekommen. Dann muss wieder neu verschickt werden und, ja/ #00:18:39-6#

<Interviewer> Das ist dann schon ein ganz schöner Aufwand. #00:18:41-4#

<Befragter> Genau. #00:18:42-3#

<Interviewer> Dann gibt es natürlich noch die Frage bei der Bedienung Ihrer aktuellen Software gibt es da irgendwelche Dinge, die Sie stören, also was noch schlanker sein könnte? #00:18:54-5#

<Befragter> Was auf jeden Fall sehr störend ist für den Geschäftsablauf ist die Versicherer haben alle ihre eigenen Portale in denen man sich ja auch für Online-Berechnungen oder irgendwelche Prospekte auszudrucken oder aktuelle Informationen zu erhalten einklinken muss und dass man da ständig wieder ein neues Password eingeben, bei jedem Versicherer.#00:19:20-9#

<Interviewer> Das ist natürlich ziemlich umständlich. Müssen Sie sich dann noch die Accounts teilen, zum Beispiel mit Ihrer Mitarbeiterin?#00:19:29-0#

<Befragter> Das kann man verschieden beantragen. Aber wir haben ja nur einen Account, weil diese Mitarbeiterin macht ja nur so leichte Bürotätigkeiten. Die geht also nicht in die Angebotserstellung oder Sonstiges. #00:19:41-6#

<Interviewer> Gibt es dann noch etwas, was wir vergessen haben in Ihrer Tätigkeit? #00:19:53-9#

<Befragter> (2)Fällt mir jetzt nicht/ Ja, es ist sehr sehr umfangreich, ja gut. Ich mache auch noch Baufinanzierung, die Zulassung dafür und ich mach/ #00:20:09-5#

<Interviewer> Bei Baufinanzierung können Sie da auch die ganz normalen Systeme einsetzen, die Sie/ #00:20:13-6#

<Befragter> Nein. Nein, nein. Also da gibt es dann ganz andere Möglichkeiten, dass man über Portale, speziell für Finanzierungsportale arbeitet. #00:20:24-8#

<Interviewer> Sind das dann Portale im Internet, im Browser? #00:20:27-6#

<Befragter> Ja, dann sind dann auch wieder Ansprechpartner mit denen ich dann das gemeinsam mache. Die dann eben das im Hintergrund, diesen Service bieten. #00:20:35-9#

<Interviewer> Ist es dann eine Art… Sie haben gesagt, Sie verwenden dort keinen Pool, aber welche Ansprechpartner sind das, mit denen Sie dort zusammen arbeiten in dem Bereich ? #00:20:46-2#

<Befragter> Das sind keine Versicherungsgesellschaften, das sind spezielle Baufinanzierungsanbieter. #00:20:50-1#

<Interviewer> Die lernen Sie dann auch über Vergleichsportale kennen, oder wie funktioniert das bei Ihnen? #00:21:00-0#

<Befragter> Diese Anbieter? #00:21:01-9#

<Interviewer> Diese Anbieter, ja. Wie interagieren Sie mit denen? #00:21:04-3#

<Befragter> Die kennt man eigentlich. #00:21:09-4#

<Interviewer> Ach so. Die kennen Sie. #00:21:10-6#

<Befragter> Über unsere Arbeit muss man ja ständig aufmerksam sein wer bietet gerade wo was, ne? Oder eben dann halt auch über die Messe, dass man dann da auch wieder mal Kontakte hat. Persönliche Bindungen oder man hört dann irgendein Kollege oh, ich mach das mit dem und dem. Das klappt ganz gut. Aber der Austausch ist da auch schon sehr wichtig. #00:21:35-2#

<Interviewer> Und die Kunden der Baufinanzierung verwalten Sie die dann auch mit dem Programm der WWK oder wie behalten Sie da den Überblick? #00:21:41-1#

<Befragter> Ja. Natürlich werden die da auch erst einmal eingetragen und natürlich auch die Finanzierung dort erfasst. #00:21:46-8#

<Interviewer> Entstehen dadurch Probleme bei Ihnen, dass Sie unterschiedliche Portfolios anbieten? #00:21:53-1#

<Befragter> Nein. Das ist eigentlich der Vorteil, dass ich sehr breit aufgestellt bin. Auch über den Erfahrungswert. #00:22:01-2#

<Interviewer> Da ergeben sich dann natürlich auch Cross-Selling Möglichkeiten. #00:22:03-5#

<Befragter> Im Regelfall hab ich bei dem Kunden auch volle Mandate. Das ist also wenn der Kunde bei mir wird, dann mach ich alles für den. #00:22:12-2#

<Interviewer> Können Sie dann auch Versicherungen übernehmen, wenn er die über einen anderen Makler abgeschlossen hat? #00:22:18-2#

<Befragter> Ja. Auch nicht nur bei anderen Maklern, sondern auch bei festen Mitarbeitern einer Gesellschaft. Stammorganisation. #00:22:26-9#

<Interviewer> Wie funktioniert das wenn man so einen Vertrag übernimmt? #00:22:29-3#

<Befragter> Es wird ja ein Maklerauftrag geschlossen immer mit dem Kunden, mit einer Vollmacht. Und mit dieser Vollmacht und mit diesem Maklerauftrag wird halt die Versicherung benachrichtigt, dass das bitte in unseren Bestand zu übertragen ist, weil der Kunde uns den Betreuungsauftrag gegeben hat. #00:22:46-4#

<Interviewer> Haben wir noch etwas vergessen außer Baufinanzierung? #00:22:54-6#

<Befragter> Ja, gelegentlich mache ich auch noch, aber da hab ich mich jetzt eigentlich rausgezogen, so ein bisschen den Anlagebereich auch mit, aber das können wir im Moment eigentlich vergessen. Da hab ich auch noch die Zulassung um Anlageberatung zu machen. #00:23:10-4#

<Interviewer> Ah, okay. Dann bedanke ich mich bei Ihnen. #00:23:14-9#

<Befragter> Ja, dann bin ich mal gespannt, was Sie daraus analysieren können. #00:23:18-5#

<Interviewer> Das wird interessant noch. Ich glaube Mitte Februar werde ich mit meinem Teil fertig sein und dann gibt es Leute die daraus wiederum ein Projekt haben und Schlüssen zu ziehen. Da bin ich auch schon gespannt. #00:23:34-7#

<Befragter> OK. Dann alles Gute für Sie. #00:23:39-9#

<Interviewer> Vielen Dank, Ihnen auch. #00:23:41-4#

<Befragter> Ja, gerne. Tschüss #00:23:42-9#

<Interviewer> Auf Wiederhören. #00:23:43-7#

<Befragter> Kai Uhles hallo. #00:00:02-6#

<Interviewer> Christian Deckert von der Universität Mannheim. #00:00:04-5#

<Befragter> Hi, guten Morgen. Ich habe noch auf der anderen Leitung telefoniert. #00:00:10-1#

<Interviewer> Ich muss Ihnen vorher sagen, wir zeichnen das Interview auf, damit wir es später transkribieren können. #00:00:17-7#

<Befragter> OK. #00:00:18-7#

<Interviewer> Fangen wir am Besten gleich an. #00:00:21-2#

<Befragter> Ja. #00:00:21-7#

<Interviewer> Genau. Also, die erste Frage: Bitte nennen Sie Ihre Berufsbezeichnung und Ihre Aufgaben und Tätigkeiten in zwei, drei Sätzen. #00:00:27-8#

<Befragter> Die Berufsbezeichnung ist Senior Financial Consultant. #00:00:31-9#

<Interviewer> Und Ihre Tätigkeit? #00:00:34-6#

<Befragter> Ich berate Privatkunden, in der Regel selbstständige Akademiker und Mediziner in allen finanziellen Angelegenheiten. #00:00:48-7#

<Interviewer> Wie messen Sie den Erfolg Ihrer Tätigkeit? #00:00:52-7#

<Befragter> Auf meinem Konto. #00:00:54-2#

<Interviewer> Okay. (2) An welchen Orten findet ihre Tätigkeit statt? #00:01:02-2#

<Befragter> Zu 90 Prozent in meinem Büro, zu 10 Prozent beim Kunden. #00:01:04-9#

<Interviewer> Wie viele Mitarbeiter arbeiten bei Ihnen, bei der MLP Heidelberg? #00:01:10-9#

<Befragter> Bei mir in der Geschäftsstelle oder in ganz Heidelberg? #00:01:14-6#

<Interviewer> Nein, in der Geschäftsstelle. #00:01:15-7#

<Befragter> Bei mir in der Geschäftsstelle sind wir insgesamt elf. #00:01:17-6#

<Interviewer> Welche Aufgaben übernehmen die Mitarbeiter? #00:01:20-0#

<Befragter> Die gleichen wie ich. #00:01:21-2#

<Interviewer> Gibt es bei Ihnen so etwas wie ein Backoffice an der Stelle? #00:01:24-3#

<Befragter> Ja, es gibt ein Sekretariat mit einer Vollzeitkraft, einer Teilzeitkraft und einer Azubine. #00:01:33-2#

<Interviewer> Wie schätzen Sie die Kenntnisse von den anderen Mitarbeitern und von sich selbst und im IT-Bereich ein? #00:01:42-8#

<Befragter> Im IT-Bereich kann ich für die anderen schlecht sprechen. Für mich würd ich sagen, leicht überm Durchschnitt. #00:01:53-4#

<Interviewer> Die nächste Frage, wie kommunizieren Sie mit den anderen Mitarbeitern innerhalb des Unternehmens? #00:02:02-4#

<Befragter> Mit meiner Geschäftsstelle meistens mündlich. Mit den anderen per Mail und mündlich. #00:02:12-5#

<Interviewer> Welche Softwarelösung setzen Sie denn ein bei MLP? #00:02:21-0#

<Befragter> Wir haben hier Lotus Notes. Dann eine selber gestrickte SAP-Lösung und dann Spezialtools, die zum Teil eingekauft sind. #00:02:37-8#

<Interviewer> Die Planung, die Administration, übernimmt dann die MLP komplett für die IT-Systeme? #00:02:44-0#

<Befragter> Das macht Hewlett-Packard. #00:02:45-6#

<Interviewer> (unv.) Gibt es noch Systeme von Banken oder Versicherern, die Ihnen bereitgestellt werden? #00:02:53-3#

<Befragter> Ja, das gibt es. Das ist aber alles hier integriert, die stellen nur die Rechenkerne zur Verfügung oder haben spezielle Homepages, die man dann als Makler verlinkt ist. Und es gibt Spezialsoftware von Morgan und Morgan zum Beispiel, die liefern so Vergleichsanalysen. #00:03:14-7#

<Interviewer> In welcher Form wird das dann bereitgestellt? Ist das dann ein Client, den Sie auf dem Rechner haben? #00:03:21-5#

<Befragter> Ja, oder es ist ein Link auf irgendeine Spezialhomepage. #00:03:25-5#

<Interviewer> Setzen Sie noch weitere Lösungen ein wie eine beispielsweise eine Auto-, eine Tabellenkalkulation. #00:03:32-4#

<Befragter> Ja Excel-Sheets haben wir schon. Aber Outlook nicht, das machen wir alles mit Notes. Da kannst ja selber nichts installieren, ich kann noch nicht einmal einen USB-Stick dranhängen kann. #00:03:43-8#

<Interviewer> Ist das ein Problem für Sie, dass Sie keinen USB dranhängen können? #00:03:49-5#

<Befragter> Nä, ich habe einen zweiten Rechner. #00:03:51-5#

<Interviewer> Wie kommt es, dass Sie mit zwei Rechnern rumlaufen? Was für Daten müssen Sie auf USB-Stick hin- und herschieben? #00:04:01-8#

<Befragter> Zum Beispiel wenn ein Kunde ein Expose mitbringt weil er ein Haus finanzieren will. Dann hat er das oft oder ab und zu auf einem USB-Stick. Und dann ist es geschickter, wenn ich es runterziehen kann und von privat ans Geschäftliche mailen kann. Das ist ein bisschen umständlich, aber Schuld ist der Architekteur hier. #00:04:20-1#

<Interviewer> Wie speichern Sie denn eigentlich Ihre Daten? Ist es dann so, dass Sie typisch per E-Mail einen Track speichern oder dass Sie das direkt ins Lotus Notes/ #00:04:35-4#

<Befragter> Das Notes hat ja limitierte Speicherkapazität und dann gibt es einen Server in der Geschäftsstelle, auch limitiert und über die SAP-Lösung kann man eine elektronische Kundenakte führen und das eigentlich ist relativ unlimitiert. #00:04:53-0#

<Interviewer> Für was setzen Sie Notes ein im Gegensatz zu SAP? #00:04:58-3#

<Befragter> Das Notes ist das Kommunikationsding, das SAP für alles was rund um die Kunden dann direkt zugeordnet wird. #00:05:03-8#

<Interviewer> Setzen Sie auch Netzwerke ein, wie XING, um sich mit ihren Kunden dann zu befreunden oder um auf neue Kunden aufmerksam zu werden? #00:05:20-8#

<Befragter> Selten. Mir fehlt die Zeit. #00:05:24-9#

<Interviewer> Wenn Ihnen die Zeit fehlt, können Sie zwischen privaten und geschäftlichen Kontakten noch trennen können, zum Beispiel in ihrem Telefonbuch? #00:05:35-3#

<Befragter> Ja, kann ich. #00:05:41-6#

<Interviewer> Tun Sie das auch tatsächlich. #00:05:44-3#

<Befragter> Ja. #00:05:45-8#

<Interviewer> Setzen Sie auch mobile Informationssysteme ein wie beispielsweise eine App um nochmal in ihr SAP reinzukommen oder/ #00:05:56-2#

<Befragter> Wenn ein Blackberry zählt, dann hätt ich was. #00:05:59-2#

<Interviewer> Ja, Blackberry zählt. Was machen Sie mit dem Blackberry außer E-Mail-Empfang und telefonieren? #00:06:04-9#

<Befragter> Nix. #00:06:08-1#

<Interviewer> Ist das ein privater Zweitrechner? #00:06:19-8#

<Befragter> Ja. #00:06:20-7#

<Interviewer> Ist es auch so, dass es ihre Kollegen machen, dass Sie sich einen zweiten Rechner mitnehmen? #00:06:24-8#

<Befragter> Weiß ich nicht. Nein, vermutlich eher nicht. #00:06:26-9#

<Interviewer> Die restlichen Geräte, die Sie sonst noch verwenden, das ist alles was dann die MLP stellt, an der Stelle? #00:06:33-9#

<Befragter> Nö. #00:06:35-2#

<Interviewer> Auch nicht. #00:06:36-4#

<Befragter> Die stellt nur Telefon und Notebook und einen großen Drucker. Aber ansonsten ist Infrastruktur, ist mein Problem. #00:06:47-1#

<Interviewer> Wie ist das mit den Prozessen. Gehen wir davon aus, es gibt irgendetwas wie Kundenakquise, Sie beraten, es wird ein Vertrag am Ende geschlossen und am Ende gibt es eine Backoffice-Tätigkeit. Fangen wir mal vorne an. Wie funktioniert Ihre Kundenakquise? #00:07:07-3#

<Befragter> Zu 90 Prozent über Empfehlungen. #00:07:12-5#

<Interviewer> Das heißt, ich wurde von einem Freund empfohlen, dass das bei Ihnen gut ist. #00:07:17-3#

<Befragter> Ja. #00:07:18-2#

<Interviewer> Wie geht das dann weiter an der Stelle? #00:07:19-7#

<Befragter> Dann gibt's ein erstes Treffen und man überlegt, was für Zusammenarbeit ist gewünscht, kann ich das liefern kann was derjenige hätte, passt das von der Chemie, der muss mich ja leiden mögen und ich muss ihn leiden mögen. Und dann bespricht man den nächsten Schritt, dann analysiert man, was hat er, was hätte er gern. Dann versucht man zu optimieren. #00:07:50-3#

<Interviewer> Wie nehmen Sie die Anforderungen auf, die am Anfang da sind? #00:07:54-4#

<Befragter> Es gäbe Hilfsmittel, aber meistens ist es ein weißes Blatt Papier. #00:08:03-1#

<Interviewer> Was für Hilfsmittel sind das? #00:08:06-6#

<Befragter> Es gibt Vorlagen zur Bedarfsanalyse, aber die sind halt holprig, weil die Leute schon unterschiedlich sind, macht einen Unterschied, ob ich einen Mediziner habe, der niedergelassen ist oder einen ITler, der angestellt ist und jetzt überlegt, ob er Frührente macht oder so. Das sind halt völlig andere Ausgangssituationen, ob das ein Single oder ein Familienmensch ist, da macht es ein weißes Papier für mich einfacher. #00:08:37-5#

<Interviewer> Sie wissen dann selbst, was für Informationen Sie darauf verfassen müssen oder gibt es da noch einen gewissen Leitfaden? #00:08:43-1#

<Befragter> Nach meinem inneren Leitfaden. Ich weiß schon was ich abfrage, in der Regel, was ich abfrage und eine Entscheidung treffen zu können. Dann gibt es aber auch Anforderungen, die vorgeschrieben sind, ich muss ihm Unterlagen aushändigen, ich brauch Pflichtangaben, wenn er Geldanlagen machten möchte oder so was. Da gibt es schon so viel, was der von vornherein sowieso schon ausfüllen muss, dann/ #00:09:10-8#

<Interviewer> Muss man nicht noch einen zusätzlichen Bogen geben. #00:09:15-5#

<Befragter> Ne. Außer es geht um Finanzierung, man muss natürlich die ganzen Unterlagen mitbringen und so Sachen. Die Spezialdinge so außen vor gelassen, ist es in der Regel so, dass ich mir nach dem ersten Gespräch Gedanken mache und man sich überlegen in welche Richtung kann das gehen. Im Endeffekt muss er es ja selber entscheiden, ich kann ihm nur helfen. #00:09:33-9#

<Interviewer> Sobald Sie diese Anforderungen aufgenommen haben, wie verfahren Sie dann weiter damit? #00:09:40-8#

<Befragter> Dann muss ich den Prozess dokumentieren. Dafür gibt es dann ein spezielles Tool, strategische Vermögensplanung heißt das, das ist ein Tool, da kann ich alle möglichen Rahmendaten bis zur steuerlichen Auswertung erfassen. Ich kann mir die BDA (unv.) vom Steuerberater importieren und so Sachen, also das kommt je nach Umfang drauf an. #00:10:07-0#

<Interviewer> Ist das in Ihrem SAP drinne an der Stelle? #00:10:10-5#

<Befragter> Ja, von dem gelangt man dann wieder in eine extra gestrickte Lösung. Aber im Prinzip ist es da mit implementiert. #00:10:17-2#

<Interviewer> Jetzt sind die Anforderungen da, wie wählen Sie das Produkt aus, das für den Kunden tatsächlich empfehlenswert ist? #00:10:30-7#

<Befragter> Das richtet sich nach seinen Vorgaben, mir ist es im Prinzip ja schnuppe. Wir müssen uns rantasten und uns überlegen, was in der Situation das beste ist. Wenn es – weiß ich nicht – darum geht, eine Berufsunfähigkeit abzusichern, dann ist natürlich die primäre Aufgabe zu gucken, wer bietet die besten Bedingungen für diese Berufsgruppe. Da kommt es auf die Gesundheitsdaten drauf an, das heißt, man muss zwei, drei Versicherungen vorher anfragen, funktioniert das oder nicht. Der Prozess ist jedes Mal ähnlich und trotzdem anders. #00:11:05-8#

<Interviewer> Wie funktionieren diese Anfragen gegenüber dem Versicherer? #00:11:09-8#

<Befragter> Der Kunde kann seine Gesundheitsdaten, seine Tätigkeitsbeschreibung und so weiter im Vorfeld in unserem standardisierten Bogen ausfüllen und der wird dann an die Versicherer weitergeleitet. Die haben in der Regel Risikoprüfungsabteilungen und die schicken dann eine Schätzung zurück, machen wir oder nicht, machen wir gegen Zuschlag, machen wir gegen Ausschlüsse. Dann erst kann man ja entscheiden, was ist jetzt für den Kunden das richtige. Man kann es vergleichen mit einer Schaufensterkondition von der Bank. Ob die jemand kriegt, hängt natürlich auch von seinen persönlichen Umständen ab. So ist es bei den Versicherern auch. #00:11:51-9#

<Interviewer> Und diese Datenübermittlung an die Versicherer, funktioniert das dann per Extranet der Versicherer oder ruft man da einfach an? #00:12:01-8#

<Befragter> Telefonisch ist das schlecht, weil ich brauch ja einen Nachweis. Entweder muss ich es per Mail oder Fax machen. In der Regel scann ich es ein und schick es per Mail, damit ich einen Nachweis hab, dass es raus ist. Ich will ja eine schriftliche Antwort haben, die dann belastbar ist. #00:12:15-2#

<Interviewer> Gibt es bei dem Prozess mit den Versicherern Probleme bei der Datenübermittlung oder dass die das einfach nicht hinbekommen? #00:12:26-9#

<Befragter> Eigentlich nicht. Es gibt immer mal Ausnahmen. Aber die MLP hat in der Regel bei den größeren Gesellschaften einen Key Account oder einen eigenen Support. Wo die schon gucken, dass das reibungslos und fix geht. #00:12:43-9#

<Interviewer> OK, jetzt sind die Daten wieder zurückgekommen, wie geht es dann weiter? #00:12:51-2#

<Befragter> Ja dann kommt es ein bisschen drauf an. Wir schauen uns an, wie sieht die Gesellschaft aus. Dann sind halt noch zwei bis drei im Rennen. Dann geht es darum zu gucken, was war in der Vergangenheit gut, was wird in der Zukunft gut sein, was findet der Kunde gut, was findet er gar nicht gut. Manche kommen her und sagen alles, aber das nicht. Das hat nicht immer rationale Gründe. Wir versuchen das möglichst rational zu machen, aber manchmal geht das nicht. #00:13:20-6#

<Interviewer> Sie haben gesagt mit welchen Versicherungen es in der Vergangenheit gut war und welche gut sein könnte, auf welcher Grundlage machen Sie das? Ihre eigene Erfahrung? #00:13:31-9#

<Befragter> Zum Teil hat man Erfahrungen. Aber es gibt für die meisten Sachen Statistiken, Erhebungen, Kundenzufriedenheitsanalysen, Bewertungen, Reklamationsquoten und so was, das kann man schon erfassen. #00:13:48-5#

<Interviewer> Und diese Information bekommen Sie dann woher? #00:13:53-6#

<Befragter> Entweder ich such sie mir aus dem Intranet Geschichten, die zur Verfügung gestellt werden oder ich hol sie mir extern irgendwo. #00:14:01-5#

<Interviewer> Gehen wir davon aus, wir haben ausgewählt, welche Produkte für mich interessant wären, dann treffen wir uns wahrscheinlich auch wieder? #00:14:14-5#

<Befragter> Am Anfang ist das bestimmt ein Prozess, der (3)/ Also unter drei Terminen wird das nicht funktionieren. Der erste ist ein Kuscheltermin wo man dann überlegt was macht man, was ist der Wunsch des Kunden, was ist realistisch und was kann man umsetzen. Dann kommt wie gesagt die Konzeptionsentwürfe. Da muss der Kunde dann sagen, OK, das gefällt ihm oder eher tendiert er in die Richtung, gerade was die Anlage betrifft und dann kommen die tatsächlichen Produktempfehlungen. Dann fallen die und die von vornherein schon mal durchs Raster und dann sitzt der Kunde mit mir und überlegt, welche ist denn jetzt die bessere Lösung, also womit fühlt er sich am wohlsten. Dann wird das ausgewählt, das wäre schon der zweite und dritte Termin und dann in der Regel versuch ich mich mit dem Kunden nochmal zusammenzusetzen, wenn die Verträge da sind, um den nächsten Schritt abzustimmen. #00:15:26-2#

<Interviewer> Nochmal kurz zur Konzeption, in welcher Form wird diese bei Ihnen ausgearbeitet? #00:15:34-8#

<Befragter> Das ist unterschiedlich. #00:15:35-7#

<Interviewer> Wenn es zum Beispiel um Vermögensverwaltung geht, wie funktioniert das in dem Fall. #00:15:42-3#

<Befragter> Also bei einer Vermögensverwaltung würde zur Konzeption dann der Wertpapierhandelsskriptbogen führen und dann sind dort schon Ziele abzuleiten und daraus kann man dann Schlussfolgerungen ziehen, was für Produkte kommen überhaupt in Frage. Dann stellt sich die Frage, konzeptionell betrachtet, wie plant der Kunde seine Zukunft. Ist es wichtig Steuern zu sparen, weil er sich in Ruhe setzt oder wird er im Alter einen hohen Steuersatz haben? Hat er schon Immobilienvermögen? Hat er keins? Was hat er bis jetzt für Erfahrungen gesammelt? Was ist ihm unheimlich? Wie risikoavers ist er und daraus strickt sich dann was. #00:16:27-1#

<Interviewer> Hinterlegen Sie solche Daten auch bei sich im SAP? #00:16:30-7#

<Befragter> Im SAP sind diese Daten, die ich öfter brauche, Wertpapierhandelsskriptbogen oder Maklerverträge sind da hinterlegt, die ganzen Anträge, Verträge und die ganze Dokumentation ist hinterlegt, aber der Kunde hat selber einen Account zu seinem Online-Portal und dort sind dann Dokumentationen hinterlegt. Im Prinzip kann er alles nachlesen online, was wir besprochen haben. #00:16:57-2#

<Interviewer> Und diese Zusatznotizen, die Sie sich machen, auf welchem Weg speichern Sie die? #00:17:02-9#

<Befragter> Die speicher ich in diesem Planungstool. Ich muss ja begründen, warum ich zu dieser Empfehlung gekommen bin. Selbst wenn der Kunde sagt, er hätte gern, dann bin ich ja der Depp, wenn's nicht funktioniert. Das heißt ich muss in 10 Jahren noch wissen, warum wir damals das gemacht haben und das muss ich halt schon notieren und das muss auch der Kunde wissen, warum wir zu dieser Entscheidung gekommen sind. #00:17:30-1#

<Interviewer> Und das ist dann einfach in ihrem Planungstool zentral hinterlegt, um da wieder ranzukommen? #00:17:34-9#

<Befragter> Ja, das ist bei mir hinterlegt und bei meinem Kunden. Also die Dokumentation eines Beratungsgesprächs hat der Kunde. #00:17:41-3#

<Interviewer> Wenn wir jetzt die Verträge unterschrieben haben, wie gehen die dann weiter an den Versicherer beziehungsweise an die anderen Firmen? #00:18:01-4#

<Befragter> Also ich weiß es nicht zu jedem einzelnen Vertrag, viele gehen eingescannt via Mail oder Fax und im Original dann halt hinterher. #00:18:13-5#

<Interviewer> Ach so, Sie haben mit dem Schritt an der Stelle gar nichts mehr zu tun? #00:18:17-4#

<Befragter> In der Regel nicht, außer ich hab mit einer Bank vor Ort oder so zu tun, dann kann es auch sein, dass ich dort vorbeigehe, aber das ist eher unwahrscheinlich. #00:18:26-2#

<Interviewer> Welche Schritte unternehmen Sie dann selbst nicht mehr? Also den kompletten Vertrag abzuschließen? #00:18:34-8#

<Befragter> Also die Vertragsunterlagen kommen in der Regel komplett von der Gesellschaft, weil sie sehr umfänglich sind. Nach der Unterzeichnung macht das Backoffice dann die Erfassung und die Weiterleitung, damit bin ich eigentlich nicht mehr befasst. #00:18:52-1#

<Interviewer> Und die können das deswegen ausfüllen, weil diese Daten auch im SAP liegen? #00:18:56-3#

<Befragter> Also die füllen so gut wie nichts mehr aus, weil da ist eigentlich schon alles ausgefüllt. Die müssen es aber hier für die internen Reportings irgendwie einpflegen und irgendwelche Provisionsgeschichten machen. Die Verträge müssen halt bei der MLP nochmal erfasst sein und beim Versicherer natürlich. #00:19:16-4#

<Interviewer> Das wird Ihnen dann an der Stelle alles abgenommen? #00:19:23-6#

<Befragter> Ja. #00:19:24-6#

<Interviewer> Gibt es dann den Bedarf tatsächlich nochmal mit dem Backoffice an der Stelle zu kommunizieren? #00:19:28-2#

<Befragter> In der Regel nicht, die Prozesse sind eigentlich klar. #00:19:32-3#

<Interviewer> Dann wurden alle Daten aufgenommen. Jetzt stellt sich natürlich noch die Frage, ist es so, Sie haben ja die zentrale Kundendatenbank bei der MLP, gibt es dann auch den Fall, dass sie Kunden von einem anderen übernehmen wenn der ausscheidet? #00:19:54-4#

<Befragter> Eher unwahrscheinlich. Die Kunden, die jemand betreut, die werden dann einem anderen Betreuer übertragen, außer der Kunde wünscht ausdrücklich, dass er jemand anderes kriegt. Von da aus muss es dokumentiert sein, dass der Kunde wenn er nach Hamburg zieht zur neuen Geschäftsstelle geht und dort eine Beratung bekommt die da ansetzt wo wir aufgehört haben. #00:20:21-8#

<Interviewer> Wie funktioniert dieser Austausch der Daten? #00:20:25-1#

<Befragter> Die sind alle zentral in der elektronischen Kundenakte abgelegt. Der sieht das, was ich sehe, der neue Berater, wenn er die Beratung fortführt. #00:20:35-4#

<Interviewer> Müssen Sie dann manchmal mit dem neuen Berater, zum Beispiel in Hamburg, nochmal persönlich kommunizieren oder gibt es da Nachfragen? #00:20:45-2#

<Befragter> In der Regel nicht, aber es wär jetzt nicht verwunderlich, wenn eine Nachfrage käme. #00:20:50-4#

<Interviewer> Ist es denn so, dass Sie Zugriff auf alle Kundendaten der MLP haben? #00:20:55-7#

<Befragter> Nein, ich habe nur auf meine Kunden Zugriff. Das Backoffice in der Geschäftsstelle hat nur auf die Kunden Zugriff, die der Geschäftsstelle zusortiert sind. #00:21:05-1#

<Interviewer> Führt das manchmal zu Problemen? #00:21:08-2#

<Befragter> Nein, was sollte mich ein anderer Kunde interessieren? Nein, das geht mich ja nichts an. #00:21:19-5#

<Interviewer> Dass Sie Kunden weitergeben, wenn ich sage, ich werde nicht grün mit Ihnen, ich möchte gerne von jemand anderem betreut werden, gibt es so was, dass Sie dann Leads weitergeben? #00:21:33-6#

<Befragter> Das gibt's selten, dass jemand nicht mehr grün wird stellt sich ja meistens schon am Anfang raus. Häufiger ist der Fall, dass ein Kunde umzieht oder dass zwei MLP-Kunden heiraten zum Beispiel. Da ist es manchmal so, dass sie getrennte Berater behalten wollen, aber es kommt manchmal auch vor, dass sie sagen wir bleiben jetzt bei dem einen. Dann ist halt so. #00:22:05-0#

<Interviewer> Da hat man auch relativ wenig Einfluss drauf. #00:22:08-7#

<Befragter> Ja, aber das passiert auch. Von daher/ #00:22:11-5#

<Interviewer> Sie haben vorhin gesagt, Sie nutzen auch Excel. An welcher Stelle kommt das dann zum Einsatz? #00:22:18-5#

<Befragter> Zum Teil selbstgestrickte Sachen, wo ich einfach Finanzierungen über einen Zeitverlauf darstelle oder weiß ich nicht, bei verschiedenen Dingen kommt einfach eine Excel-Tabelle, die Kunden müssen manchmal Excel-Tabellen mit ihrer monatlichen Belastung oder so. Also in verschiedenster Weise. #00:22:41-9#

<Interviewer> Aus welchem Grund setzen Sie dann plötzlich auf selbstgestrickte Lösungen und nicht mehr auf die, die von MLP kommen? #00:22:49-5#

<Befragter> Weil ich mich mit meiner dann wohler fühle. #00:22:52-5#

<Interviewer> Das liegt daran, dass Sie die selbst gemacht haben und wissen was passiert, oder/ #00:22:56-6#

<Befragter> Ich kann damit besser das erreichen, was ich eigentlich möchte. #00:23:04-7#

<Interviewer> Okay, Sie kommen damit einfach schneller zurecht. #00:23:07-3#

<Befragter> Ja. #00:23:08-9#

<Interviewer> Es gibt ja auch Attributen, die sind ein wenig schwieriger, wie Krankheiten und so weiter. Hinterlegen Sie die dann auch in ihrem MLP-Portal? #00:23:20-2#

<Befragter> Die Gesundheitsdaten, da muss ich mal scharf überlegen/ (1) Also es gibt keine Dinge, wo man das einpflegen könnte. Sie sind in der elektronischen Kundenakte für mich einsehbar, wenn es mal zum Antrag kommt, der zur Gesellschaft rausgekommen ist. Auch wenn es später mal Meckereien gibt, weil der Kunde angeblich was falsch eingetragen hat. Aber es für niemanden Dritten sichtbar. Eigentlich sind die Antragsdaten auch nicht für den Kunden sichtbar. Der hat seine Antragskopie, die müsst er sich dann Zuhause aufbewahren, aber die sind nicht elektronisch. Ich glaube, da ist das Sicherheitsbedürfnis zu hoch. #00:24:08-9#

<Interviewer> Kleinen Moment (3) Was gibt es sonst so für Herausforderungen bei der Organisation ihrer Daten? Funktioniert die Integration von Vergleichstools ins SAP bei ihnen gut? #00:24:34-4#

<Befragter> Es geht. (1) Meistens werd ich zum Vergleichsportal rausgelotst. Zu Vergleichsportal oder anderen Geschichten gibt es eine Art Produktselektion, wo dann die Rechenkerne versucht werden vereinheitlicht darzustellen. Das hat mit dem SAP eigentlich wenig zu tun. Man versucht das jetzt zu vereinheitlichen, aber das ist natürlich eine riesige Datenmenge. #00:25:06-4#

<Interviewer> Führt das am Ende dazu, dass Sie Daten mehrfach eingeben müssen? #00:25:10-2#

<Befragter> (1) Jetzt überleg ich. Zum Teil, aber wenig. #00:25:17-4#

<Interviewer> Sie haben gesagt, dass Herausleiten in andere Systeme, führt das zu einem Problem weil es sich anders anfühlt damit zu arbeiten? #00:25:29-1#

<Befragter> Nö. #00:25:30-1#

<Interviewer> Gibt es bei dieser Integration etwas, was Sie sich verbessert wünschen? #00:25:36-7#

<Befragter> Im Prinzip sind es so Kleinigkeiten. #00:25:40-5#

<Interviewer> Zum Beispiel? #00:25:41-7#

<Befragter> Was schick wäre, wenn ich einen Kunden im CRM-System aufrufe, dass ich einfach irgendwo klicke und er dann einen Briefkopf mit dem Kunden macht. Das zum Beispiel kann er nicht. So Kleinigkeiten. Das muss ich dann nochmal tippen, was stinkt, aber OK. Aber das sind wirklich Marginalien. Aber ich kann aus dem System heraus telefonieren, ich kann Kunden anklicken und dann öffnet sich eine Mail oder so, also das ist schon ziemlich komfortabel. #00:26:11-4#

<Interviewer> Ist es denn so, dass Sie dann eine Integration in ihren BlackBerry hinein haben? Mit den Telefonnummern der Kunden? #00:26:17-5#

<Befragter> Jap. #00:26:18-9#

<Interviewer> Und das ist synchronisiert an der Stelle? #00:26:21-7#

<Befragter> Jo. (3)Das ist geil, das klingelt und ich sehe wer es ist. Wenn er eingepflegt ist in mein CRM-System. Also nur was dort hinterlegt ist/ #00:26:39-3#

<Interviewer> Haben Sie Probleme mit der Datenqualität, zum Teil, dass da etwas weg geht und keine Lust hat einzugeben? #00:26:44-7#

<Befragter> Eigentlich nicht. Weil ich brauch die Daten in der Regel ja alle. Zu 75 Prozent pflege ich die ein. Wenn es größere Datenberge sind, die vom Kunden kommen und eingepflegt werden, was weiß ich, da kommt Personalausweis und Bankverbindung und so was, dann lass ich das das Backoffice machen, wenn das als Schwung kommt. Aber in der Regel pfleg ich das ein, weil das kommt peu à peu. Der Kunde hat eine neue Mailadresse, ehe dass ich das jemand sage, mach ich es lieber selber. #00:27:14-6#

<Interviewer> Ist es dann so, dass wenn Sie Dinge an das Backoffice weitergeben, das per Mail weiterleiten oder kommt dann ein Zettel auf dem steht hier hast du eine Telefonnummer? #00:27:22-8#

<Befragter> Das kommt drauf an, wie der Vorgang reinkommt. Meistens kommt er per Mail, dann geb ich ihn auch per Mail weiter. Aber wenn jetzt irgendwelche Schriftstücke kommen oder so, dann bapp da ich ein Post-It drauf. #00:27:33-4#

<Interviewer> Gibt es irgendwas, was Sie sich verbessert wünschen würden an ihren aktuellen IT-Systemen, die Sie jetzt haben? #00:27:51-2#

<Befragter> (2) Ich kenn nur das, was ich hier hab, da ist es immer schwer. (2) Ich bin eigentlich ganz zufrieden. Jetzt weiß ich nicht, ob ich EDV-affin bin um das so ist, aber/ #00:28:14-0#

<Interviewer> Da ist noch die Frage, wenn Sie zum Beispiel zu einem anderen Finanzdienstleister wechseln würden, wie würden Sie sich das vorstellen um ihre Daten mitzunehmen an der Stelle? #00:28:24-6#

<Befragter> Das weiß ich nicht. Keine Ahnung. Es gab ja mal noch Papierakten, die es momentan ja eigentlich nicht mehr gibt. #00:28:38-0#

<Interviewer> Gibt es dann manchmal den Prozess, dass man zurückgreifen muss auf alte Papierakten? #00:28:44-0#

<Befragter> Selten, aber es kommt vor. #00:28:46-6#

<Interviewer> Was ist da das Problem? Warum wurde das nicht komplett übertragen? #00:28:50-6#

<Befragter> Man könnte das selbst einscannen logischerweise. Das ist eine Frage von Aufwand und Ertrag. Bis jetzt sehe ich den Vorteil noch nicht. Die Häufigkeit, dass ich mal alte Akten wirklich physisch in die Hand nehme, die nimmt ab, das kommt nicht so oft vor. #00:29:14-1#

<Interviewer> Wenn Sie sich austauschen mit Kollegen über neue Produkte, schreiben Sie sich das irgendwo nieder oder vermerken Sie das irgendwo für sich? #00:29:24-7#

<Befragter> Es gibt da Infoforums, es gibt im Intranet aktuelle Informationen, die ich abrufen kann, da habe ich es aufgehört aufzuschreiben. #00:29:40-4#

<Interviewer> Ja, einfach weil es da schon alles hinterlegt ist. #00:29:42-6#

<Befragter> Ja. Also ich/ Wenn überhaupt heb ich nur Sachen auf von denen ich annehme, dass sie nicht irgendwo hinterlegt sind, zum Beispiel einen Zeitungsausschnitt wo ich denke das passt jetzt gerade. Oder das ist was, was den Kunden interessieren könnte. Aber das kommt auch eher selten vor. #00:30:02-2#

<Interviewer> (3) Dann stellt sich noch die Frage, die Lösung, die Sie jetzt von der MLP bekommen, können Sie sich da nochmal entscheiden, dass Sie da noch was anderes nutzen möchten? #00:30:21-7#

<Befragter> Nein. #00:30:22-7#

<Interviewer> Darauf sind Sie völlig drauf festgelegt. Also Sie haben auch keine Möglichkeit irgendeine flexiblere Lösung an irgendeiner Stelle einzusetzen? #00:30:31-0#

<Befragter> Nein. Nicht diskutabel. #00:30:33-7#

<Interviewer> Indiskutabel? #00:30:35-8#

<Befragter> Ja. #00:30:36-9#

<Interviewer> Haben Sie schon mal probiert? #00:30:39-0#

<Befragter> Nein, aber es ist so. #00:30:39-7#

<Interviewer> (3) Die Client-Software, die Sie verwenden, gibt es dort eine vollständige Integration in Ihr System hinein? #00:30:53-8#

<Befragter> Also da könnt ich mir schon dritte Meinungen einholen auf meinem Privatrechner oder im Internet gibt es ja zum Teil Vergleichsportale, wobei die, die hier gestellt werden, schon besser sind. Das muss man einfach sehen. Hier sind zum Teil schon Filter drauf gelegt, damit man dann besser sortieren kann. #00:31:14-6#

<Interviewer> Also die Filter, die filtern zum Beispiel aus/ #00:31:21-0#

<Befragter> Gesellschaften mit schlechtem Rating sind dann raus. Die kommen dann gar nicht erst in die Vergleichswertung. #00:31:26-8#

<Interviewer> Gibt es für Sie Probleme durch die Zusammenlegung verschiedener Versicherer? #00:31:30-9#

<Befragter> Außer Diskussionsbedarf für die Kunden eigentlich nicht. Ja, für die Kunden ist halt, weiß ich nicht/ Da gibt es unendlich viele Beispiele für vereinte Versicherungen wie Private Krankenversicherungen, die jetzt bei der Allianz sind, die jammern alle, weil ihr ist Service nicht mehr so toll wie er früher war. Aber das kann ich nicht ändern, das ist für mich kein Problem, aber ein gefühltes für den Kunden. #00:31:58-3#

<Interviewer> Machen Sie dann auch Schadensregulierung für den Kunden? Dass Sie Schadensfälle weiterleiten? #00:32:05-0#

<Befragter> Regulierung wäre jetzt zu viel gesagt, ich bin ja nicht derjenige, der das letztendlich entscheidet, aber in der Regel schick ich dem Kunden die Schadensbögen, weil ich ja weiß, wo Sie versichert sind und ich bitte auch die Kunden die Schadensmeldung erst zu mir zu schicken und ich leite sie dann weiter. A, kann ich es nachweisen und nochmal drauf schauen, ob ich es verstehe und somit davon ausgehen kann, dass derjenige, der es bearbeitet versteht es auch. Man kann im Vorfeld schon durch zwei oder drei Sätze die Wahrscheinlichkeit einer Regulierung erhöhen. Das gehört zum Service. #00:32:38-8#

<Interviewer> Das liegt einfach daran, dass Sie mehr Erfahrung mit den Versicherern haben und mit den Gesellschaften? #00:32:44-4#

<Befragter> Weil ich eher weiß, wie die ticken. #00:32:47-7#

<Interviewer> Gäbe es denn irgendetwas, was wir in ihrer Tätigkeit vergessen haben? #00:32:59-6#

<Befragter> (3) Ich mach alles, was irgendwie im weitesten Sinne mit Geld zu tun hat. Wenn ich an die Immobilie denke, ich organisier in der Regel den Kaufvertrag mit dem Notar, ich treffe den Steuerberater des Kunden und besprech das meistens. Oft verstehen die das dann irgendwann nicht mehr und sagen dann, besprich das mit dem Steuerberater. Ich mach Betreuungsvollmachten oder so was. Das muss nicht immer eine Versicherung sein oder eine Geldanlage, ich weiß halt oft mehr als der Partner selber von den Finanzen des anderen Partners. Das ist halt schon eine vertrauensvolle Stellung und da geht es nicht nur um die Provision, sondern da geht es zu Recht darum, dass der Kunde das Gefühl haben soll, dass er ganzheitlich betreut wird. Das klingt jetzt ein bisschen hochgestochen, aber im Endeffekt ist das so. Ich sehe mich eher als der Lotse durch das System. #00:34:04-1#

<Interviewer> OK, wenn Sie jetzt zum Beispiel mit Notaren reden, gibt es bei Ihnen standardisierte Fälle, wie Sie mit denen zusammenarbeiten? #00:34:15-9#

<Befragter> Ich habe so zwei bis drei, von denen ich weiß, dass ich einen Vertragsentwurf zum Beispiel innerhalb eines Tages hab und die wissen dann schon was ich brauch und ich weiß, was die brauchen. #00:34:29-5#

<Interviewer> OK, das ist jetzt nur Wissen, das sie speziell haben oder wird das auch über die MLP verteilt? #00:34:37-6#

<Befragter> Ich bin mir nicht mehr sicher, ob das viele machen. Also weiß ich nicht, kann ich nicht beurteilen. #00:34:41-2#

<Interviewer> Ist das dann so unterschiedlich, Beratungsangebot an der Stelle? #00:34:44-2#

<Befragter> Ja, glaub ich schon. #00:34:48-0#

<Interviewer> Woran liegt das, dass Sie dort an der Stelle mehr machen? Ist ja eigentlich nicht im Leistungsumfang drinnen. #00:34:59-6#

<Befragter> Der Leistungsumfang ist aber schon/ Es gibt bestimmt auch Sachen, die ich nicht mache aber andere machen. Der Leistungsumfang reicht von... Ich könnte Personalvermittlung machen für Kliniken, selbst dafür gibt's was. Ich könnte für den Einkauf von einem Arzt gibts was es gibt. Es gibt fast nichts, was die MLP nicht anbieten kann. Ist halt die Frage, wie oft kommt der Fall bei mir vor? Lohnt es sich dann mich so reinzuvertiefen oder ist das eher ein Feld, wo ich denke da ist meine Hilfe nicht ausschlaggebend. Aber bei so einem Kaufvertrag ist es schon wichtig. Der Kunde kauft ja nicht jeden Tag ein Haus, da sollte er im Vorfeld schon verstehen worum es da geht und warum welcher Satz wie formuliert ist. #00:35:51-8#

<Interviewer> Sie haben vorhin erzählt es gibt diesen Austausch mit ihrem Team und den mit ihrem Kunden. Gibt es noch andere Möglichkeiten wie der auf sie zukommt? Dass er zum Beispiel Sie per Xing anspricht. #00:36:09-3#

<Befragter> Ja kommt auch vor, aber nicht so oft. #00:36:10-5#

<Interviewer> OK, gibt es die Möglichkeit aus ihrem Portal heraus mit Ihnen zu kommunizieren? #00:36:16-4#

<Befragter> Aus diesem Online-Tool für den Kunden? Da sieht er meine Kontaktdaten und er kann mir eine Nachrichten schreiben aus dem Portal heraus. #00:36:26-7#

<Interviewer> Gibt es noch etwas, was Sie sich verbessert oder anders wünschen würden? (2) Ist eine schwierige Frage. #00:36:44-0#

<Befragter> Ach, es könnte immer etwas mehr sein, bisschen mehr Platz für Notes damit ich nicht dauernd was archivieren muss. Ja, aber im Prinzip sind es Kleinigkeiten, die mich nicht behindern an meinem Arbeiten. Die elektronische Kundenakte könnte ein bisschen visuell schöner sein, aber das bringt mich auch nicht weiter. Also ich brauch keine irgendwelche automatisierten Geschichten großartig. Wie gesagt, so einen Briefkopf per Knopfdruck erstellen, das fänd ich jetzt noch schick. Aber wie gesagt, das sind so ja weiß ich nicht, ich schreib am Tag vielleicht fünf oder zehn Briefe, das sind vielleicht fünf oder zehn Minuten wo ich die eingeben muss. #00:37:25-5#

<Interviewer> Schon fünf bis zehn Briefe? Ich habe noch nie in meinem Leben Briefe geschrieben. #00:37:30-2#

<Befragter> Ah doch, das ist nochmal was anderes. Also eine Mail ist nichts. Das liest der Kunde im Zweifelsfall und legt es wieder ab. Davon kriegt er einfach zu viele. Briefe kriegt er halt nicht so viele und gerade wenn ich hier Policen hab, dann schick ich halt schon Briefe oder wenn ich gern möchte, dass er tatsächlich antwortet, dann schick ich ihm einen frankierten Rückumschlag mit, den schmeißt man nicht einfach in die Mülltonne. Im Endeffekt ist es für mich nicht viel umständlicher als eine Mail zu schreiben. Nicht viel, ein bisschen halt, aber/ #00:38:03-8#

<Interviewer> Gibt es denn so was wie Wissensaustausch unter ihren Mitarbeitern? Also bei Ihnen direkt in Heidelberg? #00:38:11-5#

<Befragter> Ja. Das gibt es. Wir haben ja regelmäßig in der Geschäftsstelle solche Teamrunden, da wird sich ausgetauscht. Dann gibt's regionale Runden zu gewissen Themen. Es gibt Seminare in Wiesloch. Ich bin noch Dozent in Wiesloch an der Corporate University. Da gibt es halt mit den Dozentenkollegen nochmal Austausch oder mit den anderen, die wir da schulen. Es gibt Online-Seminare, es gibt... Wenn ich wollte könnte ich mich den ganzen Tag zubringen mich austauschen. Da mangelt es nicht. #00:38:51-4#

<Interviewer> Wenn Sie jemand neuen einlernen? #00:38:57-6#

<Befragter> Das mach ich nicht. Das mach ich in der Regel nicht. Diese Ausbildung bei der MLP dauert mittlerweile zwei Jahre, die gliedert sich in Präsenzphasen, wo ich in Wiesloch bin und zu verschiedenen Themen geschult werde und die Arbeit in der Geschäftsstelle. Aber in der Geschäftsstelle gibt es von den "Junioren" höchstens ein oder zwei. Dann gibt es noch einen Geschäftsstellenleiter, der die an die Hand nimmt. Ich hätte gar nicht die Zeit mich da intensiv zu kümmern. Wenn der natürlich einen konkreten Fall hat oder so und diskutiert, so einen Lösungsweg, das mach ich schon. Aber das mach ich ob das jetzt ein junger Kollege ist oder ein alter Hase, oft ist einfach, dass jemand Zweites einen anderen Blick für das Gleiche hat und halt zu einer anderen Lösung kommt. Aber das ist nicht ritualisiert, also dass ich jeden Fall mit jemandem durchspreche, bevor ich dort was präsentiere. #00:39:56-3#

<Interviewer> Dann habe ich erstmal keine Fragen mehr offen, haben Sie denn eine Frage? #00:40:05-1#

<Befragter> Ich kann mir gar nicht richtig vorstellen, wie die Auswertung funktionieren soll. #00:40:10-8#

<Interviewer> Sie müssen sich das so vorstellen, ich führe das 15 mal mit ähnlichen Personen wie Ihnen und dann geht es darum, welches Problem hängt an welchem anderen Problem, wo gibt es Beziehungen. #00:40:26-9#

<Befragter> Und das zielt dann auf Arbeitseffizienz? #00:40:32-6#

<Interviewer> Allgemein Interoperabilität von Daten. #00:40:35-0#

<Befragter> Da hab ich doch keine wirkliche Aussage. Das ist doch ne Null hier. #00:40:40-8#

<Interviewer> Das ist schon OK für mich, Sie tun auch mal was persönliches oder benutzen ein Excel, das ist schon alles sehr angenehm. Ganz schwierig wäre es, wenn Sie sagen würden, ich nutz nur Papier und hab nur Papierakten, dann wird's schwierig. Und ich nutze keine Systeme, habe ich auch schon erlebt und das ist ein bisschen schwierig. #00:41:03-8#

<Befragter> Aber das ist völlig ausgeschlossen, also das geht gar nicht. Viele Angebote bekomm ich nur noch per Mail. Da kann ich zwar anrufen und was bestellen, aber ich würde es dann per Mail bekommen. #00:41:13-2#

<Interviewer> Genau, per Mail, dann ausdrucken, dann in einen Ordner. Das ist das Schwierigste. #00:41:18-3#

<Befragter> Ja, ich kann Leute verstehen, die so vorgehen. Das hat schon noch was so zu blättern und schnell mal was reinzuschmieren in so eine Seite. In der Regel hab ich mir nach solchen Gesprächen angewöhnt, dass ich meine weißen Blätter auch noch einscanne und dann halt hinterlege und weiß OK, das und das hab ich dem aufgemalt und dann weiß ich auch noch um worum es ging, wenn ich es nicht völlig ausformuliert hab. #00:41:47-9#

<Interviewer> OK, das liegt dann daran, dass Sie die Blätter auch mal wegwerfen? #00:41:55-2#

<Befragter> Es gehört einfach zur Idee. Oft muss ich fast alles transkribieren und in irgendein Schema pressen, persönliche, private und berufliche Ziele und die Anforderungen tatsächlich auch formulieren. Aber ab und zu kommt es oft halt vor, dass man sich einfach nur trifft und dann gab es die und die Punkte, Fragen und Antworten und das scann ich ein und gut ist. Da gibt es auch keinen Grund großartig Tools zu bedienen. Also etwa bei zwei Drittel der Termine geht es nicht um was neues sondern darum zu schauen, da geht's darum um zu gucken passt es noch, was wir damals gemacht haben. In der Regel wird nicht viel angepasst, sondern man schaut nur, passt das was da ist noch und wenn wir jetzt weiterdenken, was müssen wir da noch machen oder der Kunde überlegt, soll ich jetzt was kaufen oder nicht und dann ist ja nicht raus, ob er nun eine Immobilie kauft. Oder der Kunde kommt und sagt Mensch, ich hätte hier was, kann ich mir das überhaupt leisten. Und da wird nur gemeinsam überlegt kann das gehen. Da muss nicht nach jedem Beratungsprozess tatsächlich ein Produkt zustande kommen. #00:43:05-4#

<Interviewer> Ist es so, dass es Kunden gibt, die wichtiger sind oder weniger wichtig, also dass es Ratings gibt? #00:43:13-8#

<Befragter> Es gibt immer ein paar, mit denen du einfach gut kannst. Und es gibt immer ein paar, von denen ich weiß, dass sie mich ständig anrufen und was wissen wollen und dann am Schluss es dann doch nicht machen. Aber ich hab niemanden, wo ich denke was ein Arschloch, weil das bringt nix, die brauch ich nicht, die kommen mit mir wahrscheinlich auch nicht gut zurecht. Ich kann mir nicht vorstellen, dass mich jemand super findet und ich ihn total scheiße. Das hat keinen Sinn. Also dieses Grundvertrauen muss schon da sein. Das Bauchgefühl ist schon wichtig hier. Die Police kann ich zwar anfassen im Zweifelsfall, aber das ist halt ein Stück Papier und kein Auto oder Haus, aber finanzielle Auswirkungen hat es halt auch. #00:44:07-3#

<Interviewer> Es gibt ja Kunden, die kaufen jedes Mal was. #00:44:16-2#

<Befragter> Ja. Die hätt ich gern. Ist mir zweimal passiert in zehn Jahren. Das erste Mal weiß ich noch, wie heute. Der Kunde hat glaub ich 15 Verträge schon gehabt und guckt mich an und sagt, soll ich noch einen machen? Da hab ich gesagt nein, das bringt nichts. Das war goldig, der war irgendwie drauf konditioniert. Aber es ist halt alles ein bisschen komplizierter geworden. Deshalb spielen so Aspekte wie betriebliche Altersvorsorge schon eine Rolle. Das hat vor zehn Jahren noch keinen Menschen gejuckt, da gab es Direktversicherungen und fertig. Das ist heute etwas komplizierter geworden und es gibt da Möglichkeiten. Oder eine Basisrente gab es ja auch nicht, alles steuerfrei und gut ist. Es wird halt komplizierter, man muss sich mehr kümmern und dann muss man aufpassen, dass man es nicht übertreibt. Wenn ich da jetzt alles Wissen anbringen wollte, würde ich glaub ich eher die Kunden verstören. Daher ist das weiße Papier nicht schlecht. So oft wird der Mensch auch gar nicht gefragt was er da für Ziele hat finanziell und so. Das ist ja eher eine ungewünschte Situation für jemanden. Der Bankmensch hat auch sein Produkt im Kopf wenn er zur Tür reinkommt, da ist halt Riesterwoche und dann wird eine Riester gemacht, ob das passt oder nicht. Für mich ist es eher sekundär, was er da macht. Entweder er hat den Bedarf oder nicht. Und wenn wir feststellen er hat ihn ist es ja egal mit was er den deckt. #00:46:01-3#

<Interviewer> Also das ist für Sie gar nicht entscheidend welchen Sie nehmen? #00:46:07-3#

<Befragter> Das ist für mich fast irrelevant. Ich krieg fast bei jedem Produkt das gleiche. Wenn das eine Lebensversicherung ist, krieg ich eigentlich überall das Gleiche für so was. Bei einer Finanzierung ist es eigentlich auch ähnlich, außer ich verlang ein Honorar, das könnte ich auch machen. Im Prinzip ist ja klar was da hinten rauskommt und dann ist es egal, ob es die Allianz ist oder die Zürich. #00:46:35-6#

<Interviewer> Gibt es denn auch so was wie Vorgabenziele von der MLP? #00:46:41-3#

<Befragter> Also es gibt Vorgaben, die sind aber/ Ich weiß nicht wo die herrühren. Ich finde mich in der Regel ja nicht ganz schlecht, aber die Vorgaben bekomm ich nur partiell hin, für jede Sparte gibt es Anhaltspunkte, die sind aber meines Erachtens zu hoch gegriffen. Da arbeitet man dran einen besseren Vergleich hinzubekommen. #00:47:12-7#

<Interviewer> Was ist da zum Beispiel die Vorgabe? #00:47:15-5#

<Befragter> Also die Vorgabe richtet sich je nach Sparte. Wenn ich jetzt Lebensversicherungen rechne, dann bezieht sich das was die als Vorgabe sehen immer auf die Wertungssumme, also das was der Kunde mit seinem Produkt mal eingezahlt haben wird. Da gibt es halt Vorgaben gestaffelt nach wie lange bin ich schon dabei und welche Klientel bedien ich, gibt es da schon Vorgaben aber die Messlatte ist so hoch, dass es fast nicht zu schaffen ist unter normalen Umständen. #00:47:45-7#

<Interviewer> Was heißt unter normalen Umständen? #00:47:49-9#

<Befragter> Es kann immer mal sein, dass man durch Zufall oder Fleiß an ein Unternehmen kommt, das gerade eine betriebliche Altersvorsorge installiert. Wenn das 50 Leute oder so sind, die jeder über 100 Euro einen Vertrag machen, dann ist das natürlich ein Haufen. Aber das ist nicht die Regel, sondern die Ausnahme. In der Regel ist es so, dass ich jemanden habe der sagt, ich will noch eine Berufsunfähigkeit machen und was gibt es denn da. Was ist denn die Preis-/Leistungsempfehlung? Und dann bin ich halt nicht bei Tausend Euro Monatsbeitrag sondern eher bei 80 oder 90. Für im Prinzip den gleichen Aufwand. Und so gibt es das halt über alle Sparten. Wenn ich jemanden hab, der geerbt hat und jetzt eine Million anlegen muss, ist das schön. Aber das ist auch nicht die Regel. Oft ist es eher so, dass sie dann irgendwelche alten Häuser erben und dann gucken, dass das gescheit wird. Dann kenn ich halt ein paar Makler oder einen Bausachverständigen. Das ist dann eher so, dass man sagt OK. Für die Situation, die ich öfter hab, hab ich eher ein Netzwerk für das ich sag, guck mal, ich empfehl dir den oder den, ruf da mal an und dann wird er dir helfen. Und so ist es auch beim Steuerberater. Manche Mandanten machen es echt noch selber wo ich sag, das ist totaler Käse und ich sag, ruf den mal an und guck schon mal. Das war bis jetzt eigentlich immer gut. #00:49:30-6#

<Interviewer> Macht das für mich einen Unterschied, in welchem Land ich mich versichern lasse? #00:49:37-0#

<Befragter> In der Regel macht es einen Unterschied. Oft habe ich gar keine Wahl, in der Schweiz muss ich mich, wenn ich dort arbeite, auch dort versichern. Die Pflichtversicherung. #00:49:56-5#

<Interviewer> (2) Zahlt man andere Versicherungssteuern? #00:50:06-3#

<Befragter> Ja, das zahlt man. Aber das ist ja alles kalkuliert. Ich überlege gerade, ob es tatsächlich einen großen Unterschied macht. Die Kalkulationsgrundlagen müssen dann ja eine andere sein. Wir haben ja auch Versicherungen aus Luxemburg oder England. Im Prinzip können Sie alles haben, was in Deutschland zugelassen ist. Es kommt drauf an, ob die wirklich besser sind. Das wage ich manchmal zu bezweifeln. Es gibt schon Versicherer, die ganz gut wirtschaften und durch den Kostendruck gut sind und wenig Verwaltungskosten haben. Das kommt dann auf die Größe des Vertrags an. Ich hab manchmal fixe Kosten, das heißt der Versicherer verlangt pro Monat für die Vetragsverwaltung 4,9 Euro. Das kann viel sein, wenn ich aber einen hohen Beitrag zahle ist das prozentual vielleicht weniger als wenn die Versicherung sagt pauschal verlangen wir 1,5 Prozent Verwaltungsgebühr pro Jahr. Das muss man schauen. Aber grundsätzlich würde ich sagen, die kochen alle nur mit Wasser und müssen am Ende des Tages was verdienen und unterm Strich zahlen die nicht drauf, also macht es da keinen Sinn Sachen abzusichern, die nicht unbedingt abgesichert werden müssen. Es gibt genügend Blödsinnsversicherungen, die kein Mensch braucht. Die dann wegzulassen ist natürlich das beste. Glasbruch ist schon fast wieder grenzwertig. Aber Unfall- und Sterbegeld ist alles totaler Blödsinn. Das wird natürlich gerne gemacht, da wird viel verdient weil wenig gezahlt wird. Oft machen die Kunden nur was, was sie verstehen. Das ist oft schwer, wenn es wirklich komplizierte Konstrukte werden, deswegen ist es oft so, dass der Steuerberater mit da sitzt und sagt, das passt schon. #00:52:08-8#

<Interviewer> Ja, dann bedank ich mich. Und ich richte einen Gruß an Sarah aus. #00:52:20-9#

<Interviewer> Ohja, ich hab Sie gar nicht nochmal antelefoniert. Zum Jahresende wird's immer schwierig, es wird dunkel, die Nächte werden länger. Man kriegt dauernd immer irgendwelche Schreiben von den Versicherern und (unv.). Im Endeffekt bin ich so wie es ist ganz zufrieden, ich kann es mir aussuchen und die Zeit frei einteilen. Ich kann mir die Kunden aussuchen. Natürlich wäre es schick, wenn ich hätte regelmäßig ein paar neue, weil ich kann ja nicht mit jedem jedes Mal einen neuen Vertrag machen. De facto verdien ich ja doch eher, wenn was neues abschließt wird. Das Provisionsweitergabeverbot ist ja gekippt, aber dass das wirklich Auswirkungen hat auf das Geschäft, da bin ich mir noch nicht ganz sicher. #00:53:21-0#

<Interviewer> Was ist das für eine Weitergabe? #00:53:23-6#

<Befragter> Es ist bis, glaube ich einschließlich 2013, untersagt offiziell einen Kunden von meiner Provision was zu geben, dafür dass er die Sache bei mir macht. Was draußen bei so Wald und Wiesen Heinis, also das ist die Regel, komm mach das bei mir und du kriegst so eine Digicam. Offiziell ist es nicht erlaubt, ich darf die Provision nicht weitergeben. Ab der Zukunft darf ich das, man erhofft sich dadurch einen höheren Wettbewerb. Was ich mir allerdings nicht vorstellen kann. Aber das macht keinen Sinn. Aber Gut. #00:53:57-8#

<Interviewer> Falls Sie Sarah sehen, richten Sie ihr einen schönen Gruß aus. #00:54:04-1#

<Befragter> Ja. #00:54:04-3#

<Interviewer> Falls Sie heute vorbeiläuft. #00:54:04-3#

<Befragter> Ich wünsche Ihnen noch viel Spaß mit den anderen Leuten. Den Interviewenden. #00:54:09-2#

<Interviewer> Ja. Vielen Dank. #00:54:10-0#

<Befragter> Und viel Erfolg. #00:54:10-4#

<Interviewer> Danke. #00:54:11-7#

<Befragter> Tschüss. #00:54:12-5#

<Interviewer> Tschüss. #00:54:13-7#

Das ist dann einfach per E-Mail oder können Sie das auch in Ihr WWK-Programm eingeben #00:00:05-9#

Interview 10

<Befragter> Kai Uhles hallo. #00:00:02-6#

<Interviewer> Christian Deckert von der Universität Mannheim. #00:00:04-5#

<Befragter> Hi, guten Morgen. Ich habe noch auf der anderen Leitung telefoniert. #00:00:10-1#

<Interviewer> Ich muss Ihnen vorher sagen, wir zeichnen das Interview auf, damit wir es später transkribieren können. #00:00:17-7#

<Befragter> OK. #00:00:18-7#

<Interviewer> Fangen wir am Besten gleich an. #00:00:21-2#

<Befragter> Ja. #00:00:21-7#

<Interviewer> Genau. Also, die erste Frage: Bitte nennen Sie Ihre Berufsbezeichnung und Ihre Aufgaben und Tätigkeiten in zwei, drei Sätzen. #00:00:27-8#

<Befragter> Die Berufsbezeichnung ist Senior Financial Consultant. #00:00:31-9#

<Interviewer> Und Ihre Tätigkeit? #00:00:34-6#

<Befragter> Ich berate Privatkunden, in der Regel selbstständige Akademiker und Mediziner in allen finanziellen Angelegenheiten. #00:00:48-7#

<Interviewer> Wie messen Sie den Erfolg Ihrer Tätigkeit? #00:00:52-7#

<Befragter> Auf meinem Konto. #00:00:54-2#

<Interviewer> Okay. (2) An welchen Orten findet ihre Tätigkeit statt? #00:01:02-2#

<Befragter> Zu 90 Prozent in meinem Büro, zu 10 Prozent beim Kunden. #00:01:04-9#

<Interviewer> Wie viele Mitarbeiter arbeiten bei Ihnen, bei der MLP Heidelberg? #00:01:10-9#

<Befragter> Bei mir in der Geschäftsstelle oder in ganz Heidelberg? #00:01:14-6#

<Interviewer> Nein, in der Geschäftsstelle. #00:01:15-7#

<Befragter> Bei mir in der Geschäftsstelle sind wir insgesamt elf. #00:01:17-6#

<Interviewer> Welche Aufgaben übernehmen die Mitarbeiter? #00:01:20-0#

<Befragter> Die gleichen wie ich. #00:01:21-2#

<Interviewer> Gibt es bei Ihnen so etwas wie ein Backoffice an der Stelle? #00:01:24-3#

<Befragter> Ja, es gibt ein Sekretariat mit einer Vollzeitkraft, einer Teilzeitkraft und einer Azubine. #00:01:33-2#

<Interviewer> Wie schätzen Sie die Kenntnisse von den anderen Mitarbeitern und von sich selbst und im IT-Bereich ein? #00:01:42-8#

<Befragter> Im IT-Bereich kann ich für die anderen schlecht sprechen. Für mich würd ich sagen, leicht überm Durchschnitt. #00:01:53-4#

<Interviewer> Die nächste Frage, wie kommunizieren Sie mit den anderen Mitarbeitern innerhalb des Unternehmens? #00:02:02-4#

<Befragter> Mit meiner Geschäftsstelle meistens mündlich. Mit den anderen per Mail und mündlich. #00:02:12-5#

<Interviewer> Welche Softwarelösung setzen Sie denn ein bei MLP? #00:02:21-0#

<Befragter> Wir haben hier Lotus Notes. Dann eine selber gestrickte SAP-Lösung und dann Spezialtools, die zum Teil eingekauft sind. #00:02:37-8#

<Interviewer> Die Planung, die Administration, übernimmt dann die MLP komplett für die IT-Systeme? #00:02:44-0#

<Befragter> Das macht Hewlett-Packard. #00:02:45-6#

<Interviewer> (unv.) Gibt es noch Systeme von Banken oder Versicherern, die Ihnen bereitgestellt werden? #00:02:53-3#

<Befragter> Ja, das gibt es. Das ist aber alles hier integriert, die stellen nur die Rechenkerne zur Verfügung oder haben spezielle Homepages, die man dann als Makler verlinkt ist. Und es gibt Spezialsoftware von Morgan und Morgan zum Beispiel, die liefern so Vergleichsanalysen. #00:03:14-7#

<Interviewer> In welcher Form wird das dann bereitgestellt? Ist das dann ein Client, den Sie auf dem Rechner haben? #00:03:21-5#

<Befragter> Ja, oder es ist ein Link auf irgendeine Spezialhomepage. #00:03:25-5#

<Interviewer> Setzen Sie noch weitere Lösungen ein wie eine beispielsweise eine Auto-, eine Tabellenkalkulation. #00:03:32-4#

<Befragter> Ja Excel-Sheets haben wir schon. Aber Outlook nicht, das machen wir alles mit Notes. Da kannst ja selber nichts installieren, ich kann noch nicht einmal einen USB-Stick dranhängen kann. #00:03:43-8#

<Interviewer> Ist das ein Problem für Sie, dass Sie keinen USB dranhängen können? #00:03:49-5#

<Befragter> Nä, ich habe einen zweiten Rechner. #00:03:51-5#

<Interviewer> Wie kommt es, dass Sie mit zwei Rechnern rumlaufen? Was für Daten müssen Sie auf USB-Stick hin- und herschieben? #00:04:01-8#

<Befragter> Zum Beispiel wenn ein Kunde ein Expose mitbringt weil er ein Haus finanzieren will. Dann hat er das oft oder ab und zu auf einem USB-Stick. Und dann ist es geschickter, wenn ich es runterziehen kann und von privat ans Geschäftliche mailen kann. Das ist ein bisschen umständlich, aber Schuld ist der Architekteur hier. #00:04:20-1#

<Interviewer> Wie speichern Sie denn eigentlich Ihre Daten? Ist es dann so, dass Sie typisch per E-Mail einen Track speichern oder dass Sie das direkt ins Lotus Notes/ #00:04:35-4#

<Befragter> Das Notes hat ja limitierte Speicherkapazität und dann gibt es einen Server in der Geschäftsstelle, auch limitiert und über die SAP-Lösung kann man eine elektronische Kundenakte führen und das eigentlich ist relativ unlimitiert. #00:04:53-0#

<Interviewer> Für was setzen Sie Notes ein im Gegensatz zu SAP? #00:04:58-3#

<Befragter> Das Notes ist das Kommunikationsding, das SAP für alles was rund um die Kunden dann direkt zugeordnet wird. #00:05:03-8#

<Interviewer> Setzen Sie auch Netzwerke ein, wie XING, um sich mit ihren Kunden dann zu befreunden oder um auf neue Kunden aufmerksam zu werden? #00:05:20-8#

<Befragter> Selten. Mir fehlt die Zeit. #00:05:24-9#

<Interviewer> Wenn Ihnen die Zeit fehlt, können Sie zwischen privaten und geschäftlichen Kontakten noch trennen können, zum Beispiel in ihrem Telefonbuch? #00:05:35-3#

<Befragter> Ja, kann ich. #00:05:41-6#

<Interviewer> Tun Sie das auch tatsächlich. #00:05:44-3#

<Befragter> Ja. #00:05:45-8#

<Interviewer> Setzen Sie auch mobile Informationssysteme ein wie beispielsweise eine App um nochmal in ihr SAP reinzukommen oder/ #00:05:56-2#

<Befragter> Wenn ein Blackberry zählt, dann hätt ich was. #00:05:59-2#

<Interviewer> Ja, Blackberry zählt. Was machen Sie mit dem Blackberry außer E-Mail-Empfang und telefonieren? #00:06:04-9#

<Befragter> Nix. #00:06:08-1#

<Interviewer> Ist das ein privater Zweitrechner? #00:06:19-8#

<Befragter> Ja. #00:06:20-7#

<Interviewer> Ist es auch so, dass es ihre Kollegen machen, dass Sie sich einen zweiten Rechner mitnehmen? #00:06:24-8#

<Befragter> Weiß ich nicht. Nein, vermutlich eher nicht. #00:06:26-9#

<Interviewer> Die restlichen Geräte, die Sie sonst noch verwenden, das ist alles was dann die MLP stellt, an der Stelle? #00:06:33-9#

<Befragter> Nö. #00:06:35-2#

<Interviewer> Auch nicht. #00:06:36-4#

<Befragter> Die stellt nur Telefon und Notebook und einen großen Drucker. Aber ansonsten ist Infrastruktur, ist mein Problem. #00:06:47-1#

<Interviewer> Wie ist das mit den Prozessen. Gehen wir davon aus, es gibt irgendetwas wie Kundenakquise, Sie beraten, es wird ein Vertrag am Ende geschlossen und am Ende gibt es eine Backoffice-Tätigkeit. Fangen wir mal vorne an. Wie funktioniert Ihre Kundenakquise? #00:07:07-3#

<Befragter> Zu 90 Prozent über Empfehlungen. #00:07:12-5#

<Interviewer> Das heißt, ich wurde von einem Freund empfohlen, dass das bei Ihnen gut ist. #00:07:17-3#

<Befragter> Ja. #00:07:18-2#

<Interviewer> Wie geht das dann weiter an der Stelle? #00:07:19-7#

<Befragter> Dann gibt's ein erstes Treffen und man überlegt, was für Zusammenarbeit ist gewünscht, kann ich das liefern kann was derjenige hätte, passt das von der Chemie, der muss mich ja leiden mögen und ich muss ihn leiden mögen. Und dann bespricht man den nächsten Schritt, dann analysiert man, was hat er, was hätte er gern. Dann versucht man zu optimieren. #00:07:50-3#

<Interviewer> Wie nehmen Sie die Anforderungen auf, die am Anfang da sind? #00:07:54-4#

<Befragter> Es gäbe Hilfsmittel, aber meistens ist es ein weißes Blatt Papier. #00:08:03-1#

<Interviewer> Was für Hilfsmittel sind das? #00:08:06-6#

<Befragter> Es gibt Vorlagen zur Bedarfsanalyse, aber die sind halt holprig, weil die Leute schon unterschiedlich sind, macht einen Unterschied, ob ich einen Mediziner habe, der niedergelassen ist oder einen ITler, der angestellt ist und jetzt überlegt, ob er Frührente macht oder so. Das sind halt völlig andere Ausgangssituationen, ob das ein Single oder ein Familienmensch ist, da macht es ein weißes Papier für mich einfacher. #00:08:37-5#

<Interviewer> Sie wissen dann selbst, was für Informationen Sie darauf verfassen müssen oder gibt es da noch einen gewissen Leitfaden? #00:08:43-1#

<Befragter> Nach meinem inneren Leitfaden. Ich weiß schon was ich abfrage, in der Regel, was ich abfrage und eine Entscheidung treffen zu können. Dann gibt es aber auch Anforderungen, die vorgeschrieben sind, ich muss ihm Unterlagen aushändigen, ich brauch Pflichtangaben, wenn er Geldanlagen machten möchte oder so was. Da gibt es schon so viel, was der von vornherein sowieso schon ausfüllen muss, dann/ #00:09:10-8#

<Interviewer> Muss man nicht noch einen zusätzlichen Bogen geben. #00:09:15-5#

<Befragter> Ne. Außer es geht um Finanzierung, man muss natürlich die ganzen Unterlagen mitbringen und so Sachen. Die Spezialdinge so außen vor gelassen, ist es in der Regel so, dass ich mir nach dem ersten Gespräch Gedanken mache und man sich überlegen in welche Richtung kann das gehen. Im Endeffekt muss er es ja selber entscheiden, ich kann ihm nur helfen. #00:09:33-9#

<Interviewer> Sobald Sie diese Anforderungen aufgenommen haben, wie verfahren Sie dann weiter damit? #00:09:40-8#

<Befragter> Dann muss ich den Prozess dokumentieren. Dafür gibt es dann ein spezielles Tool, strategische Vermögensplanung heißt das, das ist ein Tool, da kann ich alle möglichen Rahmendaten bis zur steuerlichen Auswertung erfassen. Ich kann mir die BDA (unv.) vom Steuerberater importieren und so Sachen, also das kommt je nach Umfang drauf an. #00:10:07-0#

<Interviewer> Ist das in Ihrem SAP drinne an der Stelle? #00:10:10-5#

<Befragter> Ja, von dem gelangt man dann wieder in eine extra gestrickte Lösung. Aber im Prinzip ist es da mit implementiert. #00:10:17-2#

<Interviewer> Jetzt sind die Anforderungen da, wie wählen Sie das Produkt aus, das für den Kunden tatsächlich empfehlenswert ist? #00:10:30-7#

<Befragter> Das richtet sich nach seinen Vorgaben, mir ist es im Prinzip ja schnuppe. Wir müssen uns rantasten und uns überlegen, was in der Situation das beste ist. Wenn es – weiß ich nicht – darum geht, eine Berufsunfähigkeit abzusichern, dann ist natürlich die primäre Aufgabe zu gucken, wer bietet die besten Bedingungen für diese Berufsgruppe. Da kommt es auf die Gesundheitsdaten drauf an, das heißt, man muss zwei, drei Versicherungen vorher anfragen, funktioniert das oder nicht. Der Prozess ist jedes Mal ähnlich und trotzdem anders. #00:11:05-8#

<Interviewer> Wie funktionieren diese Anfragen gegenüber dem Versicherer? #00:11:09-8#

<Befragter> Der Kunde kann seine Gesundheitsdaten, seine Tätigkeitsbeschreibung und so weiter im Vorfeld in unserem standardisierten Bogen ausfüllen und der wird dann an die Versicherer weitergeleitet. Die haben in der Regel Risikoprüfungsabteilungen und die schicken dann eine Schätzung zurück, machen wir oder nicht, machen wir gegen Zuschlag, machen wir gegen Ausschlüsse. Dann erst kann man ja entscheiden, was ist jetzt für den Kunden das richtige. Man kann es vergleichen mit einer Schaufensterkondition von der Bank. Ob die jemand kriegt, hängt natürlich auch von seinen persönlichen Umständen ab. So ist es bei den Versicherern auch. #00:11:51-9#

<Interviewer> Und diese Datenübermittlung an die Versicherer, funktioniert das dann per Extranet der Versicherer oder ruft man da einfach an? #00:12:01-8#

<Befragter> Telefonisch ist das schlecht, weil ich brauch ja einen Nachweis. Entweder muss ich es per Mail oder Fax machen. In der Regel scann ich es ein und schick es per Mail, damit ich einen Nachweis hab, dass es raus ist. Ich will ja eine schriftliche Antwort haben, die dann belastbar ist. #00:12:15-2#

<Interviewer> Gibt es bei dem Prozess mit den Versicherern Probleme bei der Datenübermittlung oder dass die das einfach nicht hinbekommen? #00:12:26-9#

<Befragter> Eigentlich nicht. Es gibt immer mal Ausnahmen. Aber die MLP hat in der Regel bei den größeren Gesellschaften einen Key Account oder einen eigenen Support. Wo die schon gucken, dass das reibungslos und fix geht. #00:12:43-9#

<Interviewer> OK, jetzt sind die Daten wieder zurückgekommen, wie geht es dann weiter? #00:12:51-2#

<Befragter> Ja dann kommt es ein bisschen drauf an. Wir schauen uns an, wie sieht die Gesellschaft aus. Dann sind halt noch zwei bis drei im Rennen. Dann geht es darum zu gucken, was war in der Vergangenheit gut, was wird in der Zukunft gut sein, was findet der Kunde gut, was findet er gar nicht gut. Manche kommen her und sagen alles, aber das nicht. Das hat nicht immer rationale Gründe. Wir versuchen das möglichst rational zu machen, aber manchmal geht das nicht. #00:13:20-6#

<Interviewer> Sie haben gesagt mit welchen Versicherungen es in der Vergangenheit gut war und welche gut sein könnte, auf welcher Grundlage machen Sie das? Ihre eigene Erfahrung? #00:13:31-9#

<Befragter> Zum Teil hat man Erfahrungen. Aber es gibt für die meisten Sachen Statistiken, Erhebungen, Kundenzufriedenheitsanalysen, Bewertungen, Reklamationsquoten und so was, das kann man schon erfassen. #00:13:48-5#

<Interviewer> Und diese Information bekommen Sie dann woher? #00:13:53-6#

<Befragter> Entweder ich such sie mir aus dem Intranet Geschichten, die zur Verfügung gestellt werden oder ich hol sie mir extern irgendwo. #00:14:01-5#

<Interviewer> Gehen wir davon aus, wir haben ausgewählt, welche Produkte für mich interessant wären, dann treffen wir uns wahrscheinlich auch wieder? #00:14:14-5#

<Befragter> Am Anfang ist das bestimmt ein Prozess, der (3)/ Also unter drei Terminen wird das nicht funktionieren. Der erste ist ein Kuscheltermin wo man dann überlegt was macht man, was ist der Wunsch des Kunden, was ist realistisch und was kann man umsetzen. Dann kommt wie gesagt die Konzeptionsentwürfe. Da muss der Kunde dann sagen, OK, das gefällt ihm oder eher tendiert er in die Richtung, gerade was die Anlage betrifft und dann kommen die tatsächlichen Produktempfehlungen. Dann fallen die und die von vornherein schon mal durchs Raster und dann sitzt der Kunde mit mir und überlegt, welche ist denn jetzt die bessere Lösung, also womit fühlt er sich am wohlsten. Dann wird das ausgewählt, das wäre schon der zweite und dritte Termin und dann in der Regel versuch ich mich mit dem Kunden nochmal zusammenzusetzen, wenn die Verträge da sind, um den nächsten Schritt abzustimmen. #00:15:26-2#

<Interviewer> Nochmal kurz zur Konzeption, in welcher Form wird diese bei Ihnen ausgearbeitet? #00:15:34-8#

<Befragter> Das ist unterschiedlich. #00:15:35-7#

<Interviewer> Wenn es zum Beispiel um Vermögensverwaltung geht, wie funktioniert das in dem Fall. #00:15:42-3#

<Befragter> Also bei einer Vermögensverwaltung würde zur Konzeption dann der Wertpapierhandelsskriptbogen führen und dann sind dort schon Ziele abzuleiten und daraus kann man dann Schlussfolgerungen ziehen, was für Produkte kommen überhaupt in Frage. Dann stellt sich die Frage, konzeptionell betrachtet, wie plant der Kunde seine Zukunft. Ist es wichtig Steuern zu sparen, weil er sich in Ruhe setzt oder wird er im Alter einen hohen Steuersatz haben? Hat er schon Immobilienvermögen? Hat er keins? Was hat er bis jetzt für Erfahrungen gesammelt? Was ist ihm unheimlich? Wie risikoavers ist er und daraus strickt sich dann was. #00:16:27-1#

<Interviewer> Hinterlegen Sie solche Daten auch bei sich im SAP? #00:16:30-7#

<Befragter> Im SAP sind diese Daten, die ich öfter brauche, Wertpapierhandelsskriptbogen oder Maklerverträge sind da hinterlegt, die ganzen Anträge, Verträge und die ganze Dokumentation ist hinterlegt, aber der Kunde hat selber einen Account zu seinem Online-Portal und dort sind dann Dokumentationen hinterlegt. Im Prinzip kann er alles nachlesen online, was wir besprochen haben. #00:16:57-2#

<Interviewer> Und diese Zusatznotizen, die Sie sich machen, auf welchem Weg speichern Sie die? #00:17:02-9#

<Befragter> Die speicher ich in diesem Planungstool. Ich muss ja begründen, warum ich zu dieser Empfehlung gekommen bin. Selbst wenn der Kunde sagt, er hätte gern, dann bin ich ja der Depp, wenn's nicht funktioniert. Das heißt ich muss in 10 Jahren noch wissen, warum wir damals das gemacht haben und das muss ich halt schon notieren und das muss auch der Kunde wissen, warum wir zu dieser Entscheidung gekommen sind. #00:17:30-1#

<Interviewer> Und das ist dann einfach in ihrem Planungstool zentral hinterlegt, um da wieder ranzukommen? #00:17:34-9#

<Befragter> Ja, das ist bei mir hinterlegt und bei meinem Kunden. Also die Dokumentation eines Beratungsgesprächs hat der Kunde. #00:17:41-3#

<Interviewer> Wenn wir jetzt die Verträge unterschrieben haben, wie gehen die dann weiter an den Versicherer beziehungsweise an die anderen Firmen? #00:18:01-4#

<Befragter> Also ich weiß es nicht zu jedem einzelnen Vertrag, viele gehen eingescannt via Mail oder Fax und im Original dann halt hinterher. #00:18:13-5#

<Interviewer> Ach so, Sie haben mit dem Schritt an der Stelle gar nichts mehr zu tun? #00:18:17-4#

<Befragter> In der Regel nicht, außer ich hab mit einer Bank vor Ort oder so zu tun, dann kann es auch sein, dass ich dort vorbeigehe, aber das ist eher unwahrscheinlich. #00:18:26-2#

<Interviewer> Welche Schritte unternehmen Sie dann selbst nicht mehr? Also den kompletten Vertrag abzuschließen? #00:18:34-8#

<Befragter> Also die Vertragsunterlagen kommen in der Regel komplett von der Gesellschaft, weil sie sehr umfänglich sind. Nach der Unterzeichnung macht das Backoffice dann die Erfassung und die Weiterleitung, damit bin ich eigentlich nicht mehr befasst. #00:18:52-1#

<Interviewer> Und die können das deswegen ausfüllen, weil diese Daten auch im SAP liegen? #00:18:56-3#

<Befragter> Also die füllen so gut wie nichts mehr aus, weil da ist eigentlich schon alles ausgefüllt. Die müssen es aber hier für die internen Reportings irgendwie einpflegen und irgendwelche Provisionsgeschichten machen. Die Verträge müssen halt bei der MLP nochmal erfasst sein und beim Versicherer natürlich. #00:19:16-4#

<Interviewer> Das wird Ihnen dann an der Stelle alles abgenommen? #00:19:23-6#

<Befragter> Ja. #00:19:24-6#

<Interviewer> Gibt es dann den Bedarf tatsächlich nochmal mit dem Backoffice an der Stelle zu kommunizieren? #00:19:28-2#

<Befragter> In der Regel nicht, die Prozesse sind eigentlich klar. #00:19:32-3#

<Interviewer> Dann wurden alle Daten aufgenommen. Jetzt stellt sich natürlich noch die Frage, ist es so, Sie haben ja die zentrale Kundendatenbank bei der MLP, gibt es dann auch den Fall, dass sie Kunden von einem anderen übernehmen wenn der ausscheidet? #00:19:54-4#

<Befragter> Eher unwahrscheinlich. Die Kunden, die jemand betreut, die werden dann einem anderen Betreuer übertragen, außer der Kunde wünscht ausdrücklich, dass er jemand anderes kriegt. Von da aus muss es dokumentiert sein, dass der Kunde wenn er nach Hamburg zieht zur neuen Geschäftsstelle geht und dort eine Beratung bekommt die da ansetzt wo wir aufgehört haben. #00:20:21-8#

<Interviewer> Wie funktioniert dieser Austausch der Daten? #00:20:25-1#

<Befragter> Die sind alle zentral in der elektronischen Kundenakte abgelegt. Der sieht das, was ich sehe, der neue Berater, wenn er die Beratung fortführt. #00:20:35-4#

<Interviewer> Müssen Sie dann manchmal mit dem neuen Berater, zum Beispiel in Hamburg, nochmal persönlich kommunizieren oder gibt es da Nachfragen? #00:20:45-2#

<Befragter> In der Regel nicht, aber es wär jetzt nicht verwunderlich, wenn eine Nachfrage käme. #00:20:50-4#

<Interviewer> Ist es denn so, dass Sie Zugriff auf alle Kundendaten der MLP haben? #00:20:55-7#

<Befragter> Nein, ich habe nur auf meine Kunden Zugriff. Das Backoffice in der Geschäftsstelle hat nur auf die Kunden Zugriff, die der Geschäftsstelle zusortiert sind. #00:21:05-1#

<Interviewer> Führt das manchmal zu Problemen? #00:21:08-2#

<Befragter> Nein, was sollte mich ein anderer Kunde interessieren? Nein, das geht mich ja nichts an. #00:21:19-5#

<Interviewer> Dass Sie Kunden weitergeben, wenn ich sage, ich werde nicht grün mit Ihnen, ich möchte gerne von jemand anderem betreut werden, gibt es so was, dass Sie dann Leads weitergeben? #00:21:33-6#

<Befragter> Das gibt's selten, dass jemand nicht mehr grün wird stellt sich ja meistens schon am Anfang raus. Häufiger ist der Fall, dass ein Kunde umzieht oder dass zwei MLP-Kunden heiraten zum Beispiel. Da ist es manchmal so, dass sie getrennte Berater behalten wollen, aber es kommt manchmal auch vor, dass sie sagen wir bleiben jetzt bei dem einen. Dann ist halt so. #00:22:05-0#

<Interviewer> Da hat man auch relativ wenig Einfluss drauf. #00:22:08-7#

<Befragter> Ja, aber das passiert auch. Von daher/ #00:22:11-5#

<Interviewer> Sie haben vorhin gesagt, Sie nutzen auch Excel. An welcher Stelle kommt das dann zum Einsatz? #00:22:18-5#

<Befragter> Zum Teil selbstgestrickte Sachen, wo ich einfach Finanzierungen über einen Zeitverlauf darstelle oder weiß ich nicht, bei verschiedenen Dingen kommt einfach eine Excel-Tabelle, die Kunden müssen manchmal Excel-Tabellen mit ihrer monatlichen Belastung oder so. Also in verschiedenster Weise. #00:22:41-9#

<Interviewer> Aus welchem Grund setzen Sie dann plötzlich auf selbstgestrickte Lösungen und nicht mehr auf die, die von MLP kommen? #00:22:49-5#

<Befragter> Weil ich mich mit meiner dann wohler fühle. #00:22:52-5#

<Interviewer> Das liegt daran, dass Sie die selbst gemacht haben und wissen was passiert, oder/ #00:22:56-6#

<Befragter> Ich kann damit besser das erreichen, was ich eigentlich möchte. #00:23:04-7#

<Interviewer> Okay, Sie kommen damit einfach schneller zurecht. #00:23:07-3#

<Befragter> Ja. #00:23:08-9#

<Interviewer> Es gibt ja auch Attributen, die sind ein wenig schwieriger, wie Krankheiten und so weiter. Hinterlegen Sie die dann auch in ihrem MLP-Portal? #00:23:20-2#

<Befragter> Die Gesundheitsdaten, da muss ich mal scharf überlegen/ (1) Also es gibt keine Dinge, wo man das einpflegen könnte. Sie sind in der elektronischen Kundenakte für mich einsehbar, wenn es mal zum Antrag kommt, der zur Gesellschaft rausgekommen ist. Auch wenn es später mal Meckereien gibt, weil der Kunde angeblich was falsch eingetragen hat. Aber es für niemanden Dritten sichtbar. Eigentlich sind die Antragsdaten auch nicht für den Kunden sichtbar. Der hat seine Antragskopie, die müsst er sich dann Zuhause aufbewahren, aber die sind nicht elektronisch. Ich glaube, da ist das Sicherheitsbedürfnis zu hoch. #00:24:08-9#

<Interviewer> Kleinen Moment (3) Was gibt es sonst so für Herausforderungen bei der Organisation ihrer Daten? Funktioniert die Integration von Vergleichstools ins SAP bei ihnen gut? #00:24:34-4#

<Befragter> Es geht. (1) Meistens werd ich zum Vergleichsportal rausgelotst. Zu Vergleichsportal oder anderen Geschichten gibt es eine Art Produktselektion, wo dann die Rechenkerne versucht werden vereinheitlicht darzustellen. Das hat mit dem SAP eigentlich wenig zu tun. Man versucht das jetzt zu vereinheitlichen, aber das ist natürlich eine riesige Datenmenge. #00:25:06-4#

<Interviewer> Führt das am Ende dazu, dass Sie Daten mehrfach eingeben müssen? #00:25:10-2#

<Befragter> (1) Jetzt überleg ich. Zum Teil, aber wenig. #00:25:17-4#

<Interviewer> Sie haben gesagt, dass Herausleiten in andere Systeme, führt das zu einem Problem weil es sich anders anfühlt damit zu arbeiten? #00:25:29-1#

<Befragter> Nö. #00:25:30-1#

<Interviewer> Gibt es bei dieser Integration etwas, was Sie sich verbessert wünschen? #00:25:36-7#

<Befragter> Im Prinzip sind es so Kleinigkeiten. #00:25:40-5#

<Interviewer> Zum Beispiel? #00:25:41-7#

<Befragter> Was schick wäre, wenn ich einen Kunden im CRM-System aufrufe, dass ich einfach irgendwo klicke und er dann einen Briefkopf mit dem Kunden macht. Das zum Beispiel kann er nicht. So Kleinigkeiten. Das muss ich dann nochmal tippen, was stinkt, aber OK. Aber das sind wirklich Marginalien. Aber ich kann aus dem System heraus telefonieren, ich kann Kunden anklicken und dann öffnet sich eine Mail oder so, also das ist schon ziemlich komfortabel. #00:26:11-4#

<Interviewer> Ist es denn so, dass Sie dann eine Integration in ihren BlackBerry hinein haben? Mit den Telefonnummern der Kunden? #00:26:17-5#

<Befragter> Jap. #00:26:18-9#

<Interviewer> Und das ist synchronisiert an der Stelle? #00:26:21-7#

<Befragter> Jo. (3)Das ist geil, das klingelt und ich sehe wer es ist. Wenn er eingepflegt ist in mein CRM-System. Also nur was dort hinterlegt ist/ #00:26:39-3#

<Interviewer> Haben Sie Probleme mit der Datenqualität, zum Teil, dass da etwas weg geht und keine Lust hat einzugeben? #00:26:44-7#

<Befragter> Eigentlich nicht. Weil ich brauch die Daten in der Regel ja alle. Zu 75 Prozent pflege ich die ein. Wenn es größere Datenberge sind, die vom Kunden kommen und eingepflegt werden, was weiß ich, da kommt Personalausweis und Bankverbindung und so was, dann lass ich das das Backoffice machen, wenn das als Schwung kommt. Aber in der Regel pfleg ich das ein, weil das kommt peu à peu. Der Kunde hat eine neue Mailadresse, ehe dass ich das jemand sage, mach ich es lieber selber. #00:27:14-6#

<Interviewer> Ist es dann so, dass wenn Sie Dinge an das Backoffice weitergeben, das per Mail weiterleiten oder kommt dann ein Zettel auf dem steht hier hast du eine Telefonnummer? #00:27:22-8#

<Befragter> Das kommt drauf an, wie der Vorgang reinkommt. Meistens kommt er per Mail, dann geb ich ihn auch per Mail weiter. Aber wenn jetzt irgendwelche Schriftstücke kommen oder so, dann bapp da ich ein Post-It drauf. #00:27:33-4#

<Interviewer> Gibt es irgendwas, was Sie sich verbessert wünschen würden an ihren aktuellen IT-Systemen, die Sie jetzt haben? #00:27:51-2#

<Befragter> (2) Ich kenn nur das, was ich hier hab, da ist es immer schwer. (2) Ich bin eigentlich ganz zufrieden. Jetzt weiß ich nicht, ob ich EDV-affin bin um das so ist, aber/ #00:28:14-0#

<Interviewer> Da ist noch die Frage, wenn Sie zum Beispiel zu einem anderen Finanzdienstleister wechseln würden, wie würden Sie sich das vorstellen um ihre Daten mitzunehmen an der Stelle? #00:28:24-6#

<Befragter> Das weiß ich nicht. Keine Ahnung. Es gab ja mal noch Papierakten, die es momentan ja eigentlich nicht mehr gibt. #00:28:38-0#

<Interviewer> Gibt es dann manchmal den Prozess, dass man zurückgreifen muss auf alte Papierakten? #00:28:44-0#

<Befragter> Selten, aber es kommt vor. #00:28:46-6#

<Interviewer> Was ist da das Problem? Warum wurde das nicht komplett übertragen? #00:28:50-6#

<Befragter> Man könnte das selbst einscannen logischerweise. Das ist eine Frage von Aufwand und Ertrag. Bis jetzt sehe ich den Vorteil noch nicht. Die Häufigkeit, dass ich mal alte Akten wirklich physisch in die Hand nehme, die nimmt ab, das kommt nicht so oft vor. #00:29:14-1#

<Interviewer> Wenn Sie sich austauschen mit Kollegen über neue Produkte, schreiben Sie sich das irgendwo nieder oder vermerken Sie das irgendwo für sich? #00:29:24-7#

<Befragter> Es gibt da Infoforums, es gibt im Intranet aktuelle Informationen, die ich abrufen kann, da habe ich es aufgehört aufzuschreiben. #00:29:40-4#

<Interviewer> Ja, einfach weil es da schon alles hinterlegt ist. #00:29:42-6#

<Befragter> Ja. Also ich/ Wenn überhaupt heb ich nur Sachen auf von denen ich annehme, dass sie nicht irgendwo hinterlegt sind, zum Beispiel einen Zeitungsausschnitt wo ich denke das passt jetzt gerade. Oder das ist was, was den Kunden interessieren könnte. Aber das kommt auch eher selten vor. #00:30:02-2#

<Interviewer> (3) Dann stellt sich noch die Frage, die Lösung, die Sie jetzt von der MLP bekommen, können Sie sich da nochmal entscheiden, dass Sie da noch was anderes nutzen möchten? #00:30:21-7#

<Befragter> Nein. #00:30:22-7#

<Interviewer> Darauf sind Sie völlig drauf festgelegt. Also Sie haben auch keine Möglichkeit irgendeine flexiblere Lösung an irgendeiner Stelle einzusetzen? #00:30:31-0#

<Befragter> Nein. Nicht diskutabel. #00:30:33-7#

<Interviewer> Indiskutabel? #00:30:35-8#

<Befragter> Ja. #00:30:36-9#

<Interviewer> Haben Sie schon mal probiert? #00:30:39-0#

<Befragter> Nein, aber es ist so. #00:30:39-7#

<Interviewer> (3) Die Client-Software, die Sie verwenden, gibt es dort eine vollständige Integration in Ihr System hinein? #00:30:53-8#

<Befragter> Also da könnt ich mir schon dritte Meinungen einholen auf meinem Privatrechner oder im Internet gibt es ja zum Teil Vergleichsportale, wobei die, die hier gestellt werden, schon besser sind. Das muss man einfach sehen. Hier sind zum Teil schon Filter drauf gelegt, damit man dann besser sortieren kann. #00:31:14-6#

<Interviewer> Also die Filter, die filtern zum Beispiel aus/ #00:31:21-0#

<Befragter> Gesellschaften mit schlechtem Rating sind dann raus. Die kommen dann gar nicht erst in die Vergleichswertung. #00:31:26-8#

<Interviewer> Gibt es für Sie Probleme durch die Zusammenlegung verschiedener Versicherer? #00:31:30-9#

<Befragter> Außer Diskussionsbedarf für die Kunden eigentlich nicht. Ja, für die Kunden ist halt, weiß ich nicht/ Da gibt es unendlich viele Beispiele für vereinte Versicherungen wie Private Krankenversicherungen, die jetzt bei der Allianz sind, die jammern alle, weil ihr ist Service nicht mehr so toll wie er früher war. Aber das kann ich nicht ändern, das ist für mich kein Problem, aber ein gefühltes für den Kunden. #00:31:58-3#

<Interviewer> Machen Sie dann auch Schadensregulierung für den Kunden? Dass Sie Schadensfälle weiterleiten? #00:32:05-0#

<Befragter> Regulierung wäre jetzt zu viel gesagt, ich bin ja nicht derjenige, der das letztendlich entscheidet, aber in der Regel schick ich dem Kunden die Schadensbögen, weil ich ja weiß, wo Sie versichert sind und ich bitte auch die Kunden die Schadensmeldung erst zu mir zu schicken und ich leite sie dann weiter. A, kann ich es nachweisen und nochmal drauf schauen, ob ich es verstehe und somit davon ausgehen kann, dass derjenige, der es bearbeitet versteht es auch. Man kann im Vorfeld schon durch zwei oder drei Sätze die Wahrscheinlichkeit einer Regulierung erhöhen. Das gehört zum Service. #00:32:38-8#

<Interviewer> Das liegt einfach daran, dass Sie mehr Erfahrung mit den Versicherern haben und mit den Gesellschaften? #00:32:44-4#

<Befragter> Weil ich eher weiß, wie die ticken. #00:32:47-7#

<Interviewer> Gäbe es denn irgendetwas, was wir in ihrer Tätigkeit vergessen haben? #00:32:59-6#

<Befragter> (3) Ich mach alles, was irgendwie im weitesten Sinne mit Geld zu tun hat. Wenn ich an die Immobilie denke, ich organisier in der Regel den Kaufvertrag mit dem Notar, ich treffe den Steuerberater des Kunden und besprech das meistens. Oft verstehen die das dann irgendwann nicht mehr und sagen dann, besprich das mit dem Steuerberater. Ich mach Betreuungsvollmachten oder so was. Das muss nicht immer eine Versicherung sein oder eine Geldanlage, ich weiß halt oft mehr als der Partner selber von den Finanzen des anderen Partners. Das ist halt schon eine vertrauensvolle Stellung und da geht es nicht nur um die Provision, sondern da geht es zu Recht darum, dass der Kunde das Gefühl haben soll, dass er ganzheitlich betreut wird. Das klingt jetzt ein bisschen hochgestochen, aber im Endeffekt ist das so. Ich sehe mich eher als der Lotse durch das System. #00:34:04-1#

<Interviewer> OK, wenn Sie jetzt zum Beispiel mit Notaren reden, gibt es bei Ihnen standardisierte Fälle, wie Sie mit denen zusammenarbeiten? #00:34:15-9#

<Befragter> Ich habe so zwei bis drei, von denen ich weiß, dass ich einen Vertragsentwurf zum Beispiel innerhalb eines Tages hab und die wissen dann schon was ich brauch und ich weiß, was die brauchen. #00:34:29-5#

<Interviewer> OK, das ist jetzt nur Wissen, das sie speziell haben oder wird das auch über die MLP verteilt? #00:34:37-6#

<Befragter> Ich bin mir nicht mehr sicher, ob das viele machen. Also weiß ich nicht, kann ich nicht beurteilen. #00:34:41-2#

<Interviewer> Ist das dann so unterschiedlich, Beratungsangebot an der Stelle? #00:34:44-2#

<Befragter> Ja, glaub ich schon. #00:34:48-0#

<Interviewer> Woran liegt das, dass Sie dort an der Stelle mehr machen? Ist ja eigentlich nicht im Leistungsumfang drinnen. #00:34:59-6#

<Befragter> Der Leistungsumfang ist aber schon/ Es gibt bestimmt auch Sachen, die ich nicht mache aber andere machen. Der Leistungsumfang reicht von... Ich könnte Personalvermittlung machen für Kliniken, selbst dafür gibt's was. Ich könnte für den Einkauf von einem Arzt gibts was es gibt. Es gibt fast nichts, was die MLP nicht anbieten kann. Ist halt die Frage, wie oft kommt der Fall bei mir vor? Lohnt es sich dann mich so reinzuvertiefen oder ist das eher ein Feld, wo ich denke da ist meine Hilfe nicht ausschlaggebend. Aber bei so einem Kaufvertrag ist es schon wichtig. Der Kunde kauft ja nicht jeden Tag ein Haus, da sollte er im Vorfeld schon verstehen worum es da geht und warum welcher Satz wie formuliert ist. #00:35:51-8#

<Interviewer> Sie haben vorhin erzählt es gibt diesen Austausch mit ihrem Team und den mit ihrem Kunden. Gibt es noch andere Möglichkeiten wie der auf sie zukommt? Dass er zum Beispiel Sie per Xing anspricht. #00:36:09-3#

<Befragter> Ja kommt auch vor, aber nicht so oft. #00:36:10-5#

<Interviewer> OK, gibt es die Möglichkeit aus ihrem Portal heraus mit Ihnen zu kommunizieren? #00:36:16-4#

<Befragter> Aus diesem Online-Tool für den Kunden? Da sieht er meine Kontaktdaten und er kann mir eine Nachrichten schreiben aus dem Portal heraus. #00:36:26-7#

<Interviewer> Gibt es noch etwas, was Sie sich verbessert oder anders wünschen würden? (2) Ist eine schwierige Frage. #00:36:44-0#

<Befragter> Ach, es könnte immer etwas mehr sein, bisschen mehr Platz für Notes damit ich nicht dauernd was archivieren muss. Ja, aber im Prinzip sind es Kleinigkeiten, die mich nicht behindern an meinem Arbeiten. Die elektronische Kundenakte könnte ein bisschen visuell schöner sein, aber das bringt mich auch nicht weiter. Also ich brauch keine irgendwelche automatisierten Geschichten großartig. Wie gesagt, so einen Briefkopf per Knopfdruck erstellen, das fänd ich jetzt noch schick. Aber wie gesagt, das sind so ja weiß ich nicht, ich schreib am Tag vielleicht fünf oder zehn Briefe, das sind vielleicht fünf oder zehn Minuten wo ich die eingeben muss. #00:37:25-5#

<Interviewer> Schon fünf bis zehn Briefe? Ich habe noch nie in meinem Leben Briefe geschrieben. #00:37:30-2#

<Befragter> Ah doch, das ist nochmal was anderes. Also eine Mail ist nichts. Das liest der Kunde im Zweifelsfall und legt es wieder ab. Davon kriegt er einfach zu viele. Briefe kriegt er halt nicht so viele und gerade wenn ich hier Policen hab, dann schick ich halt schon Briefe oder wenn ich gern möchte, dass er tatsächlich antwortet, dann schick ich ihm einen frankierten Rückumschlag mit, den schmeißt man nicht einfach in die Mülltonne. Im Endeffekt ist es für mich nicht viel umständlicher als eine Mail zu schreiben. Nicht viel, ein bisschen halt, aber/ #00:38:03-8#

<Interviewer> Gibt es denn so was wie Wissensaustausch unter ihren Mitarbeitern? Also bei Ihnen direkt in Heidelberg? #00:38:11-5#

<Befragter> Ja. Das gibt es. Wir haben ja regelmäßig in der Geschäftsstelle solche Teamrunden, da wird sich ausgetauscht. Dann gibt's regionale Runden zu gewissen Themen. Es gibt Seminare in Wiesloch. Ich bin noch Dozent in Wiesloch an der Corporate University. Da gibt es halt mit den Dozentenkollegen nochmal Austausch oder mit den anderen, die wir da schulen. Es gibt Online-Seminare, es gibt... Wenn ich wollte könnte ich mich den ganzen Tag zubringen mich austauschen. Da mangelt es nicht. #00:38:51-4#

<Interviewer> Wenn Sie jemand neuen einlernen? #00:38:57-6#

<Befragter> Das mach ich nicht. Das mach ich in der Regel nicht. Diese Ausbildung bei der MLP dauert mittlerweile zwei Jahre, die gliedert sich in Präsenzphasen, wo ich in Wiesloch bin und zu verschiedenen Themen geschult werde und die Arbeit in der Geschäftsstelle. Aber in der Geschäftsstelle gibt es von den "Junioren" höchstens ein oder zwei. Dann gibt es noch einen Geschäftsstellenleiter, der die an die Hand nimmt. Ich hätte gar nicht die Zeit mich da intensiv zu kümmern. Wenn der natürlich einen konkreten Fall hat oder so und diskutiert, so einen Lösungsweg, das mach ich schon. Aber das mach ich ob das jetzt ein junger Kollege ist oder ein alter Hase, oft ist einfach, dass jemand Zweites einen anderen Blick für das Gleiche hat und halt zu einer anderen Lösung kommt. Aber das ist nicht ritualisiert, also dass ich jeden Fall mit jemandem durchspreche, bevor ich dort was präsentiere. #00:39:56-3#

<Interviewer> Dann habe ich erstmal keine Fragen mehr offen, haben Sie denn eine Frage? #00:40:05-1#

<Befragter> Ich kann mir gar nicht richtig vorstellen, wie die Auswertung funktionieren soll. #00:40:10-8#

<Interviewer> Sie müssen sich das so vorstellen, ich führe das 15 mal mit ähnlichen Personen wie Ihnen und dann geht es darum, welches Problem hängt an welchem anderen Problem, wo gibt es Beziehungen. #00:40:26-9#

<Befragter> Und das zielt dann auf Arbeitseffizienz? #00:40:32-6#

<Interviewer> Allgemein Interoperabilität von Daten. #00:40:35-0#

<Befragter> Da hab ich doch keine wirkliche Aussage. Das ist doch ne Null hier. #00:40:40-8#

<Interviewer> Das ist schon OK für mich, Sie tun auch mal was persönliches oder benutzen ein Excel, das ist schon alles sehr angenehm. Ganz schwierig wäre es, wenn Sie sagen würden, ich nutz nur Papier und hab nur Papierakten, dann wird's schwierig. Und ich nutze keine Systeme, habe ich auch schon erlebt und das ist ein bisschen schwierig. #00:41:03-8#

<Befragter> Aber das ist völlig ausgeschlossen, also das geht gar nicht. Viele Angebote bekomm ich nur noch per Mail. Da kann ich zwar anrufen und was bestellen, aber ich würde es dann per Mail bekommen. #00:41:13-2#

<Interviewer> Genau, per Mail, dann ausdrucken, dann in einen Ordner. Das ist das Schwierigste. #00:41:18-3#

<Befragter> Ja, ich kann Leute verstehen, die so vorgehen. Das hat schon noch was so zu blättern und schnell mal was reinzuschmieren in so eine Seite. In der Regel hab ich mir nach solchen Gesprächen angewöhnt, dass ich meine weißen Blätter auch noch einscanne und dann halt hinterlege und weiß OK, das und das hab ich dem aufgemalt und dann weiß ich auch noch um worum es ging, wenn ich es nicht völlig ausformuliert hab. #00:41:47-9#

<Interviewer> OK, das liegt dann daran, dass Sie die Blätter auch mal wegwerfen? #00:41:55-2#

<Befragter> Es gehört einfach zur Idee. Oft muss ich fast alles transkribieren und in irgendein Schema pressen, persönliche, private und berufliche Ziele und die Anforderungen tatsächlich auch formulieren. Aber ab und zu kommt es oft halt vor, dass man sich einfach nur trifft und dann gab es die und die Punkte, Fragen und Antworten und das scann ich ein und gut ist. Da gibt es auch keinen Grund großartig Tools zu bedienen. Also etwa bei zwei Drittel der Termine geht es nicht um was neues sondern darum zu schauen, da geht's darum um zu gucken passt es noch, was wir damals gemacht haben. In der Regel wird nicht viel angepasst, sondern man schaut nur, passt das was da ist noch und wenn wir jetzt weiterdenken, was müssen wir da noch machen oder der Kunde überlegt, soll ich jetzt was kaufen oder nicht und dann ist ja nicht raus, ob er nun eine Immobilie kauft. Oder der Kunde kommt und sagt Mensch, ich hätte hier was, kann ich mir das überhaupt leisten. Und da wird nur gemeinsam überlegt kann das gehen. Da muss nicht nach jedem Beratungsprozess tatsächlich ein Produkt zustande kommen. #00:43:05-4#

<Interviewer> Ist es so, dass es Kunden gibt, die wichtiger sind oder weniger wichtig, also dass es Ratings gibt? #00:43:13-8#

<Befragter> Es gibt immer ein paar, mit denen du einfach gut kannst. Und es gibt immer ein paar, von denen ich weiß, dass sie mich ständig anrufen und was wissen wollen und dann am Schluss es dann doch nicht machen. Aber ich hab niemanden, wo ich denke was ein Arschloch, weil das bringt nix, die brauch ich nicht, die kommen mit mir wahrscheinlich auch nicht gut zurecht. Ich kann mir nicht vorstellen, dass mich jemand super findet und ich ihn total scheiße. Das hat keinen Sinn. Also dieses Grundvertrauen muss schon da sein. Das Bauchgefühl ist schon wichtig hier. Die Police kann ich zwar anfassen im Zweifelsfall, aber das ist halt ein Stück Papier und kein Auto oder Haus, aber finanzielle Auswirkungen hat es halt auch. #00:44:07-3#

<Interviewer> Es gibt ja Kunden, die kaufen jedes Mal was. #00:44:16-2#

<Befragter> Ja. Die hätt ich gern. Ist mir zweimal passiert in zehn Jahren. Das erste Mal weiß ich noch, wie heute. Der Kunde hat glaub ich 15 Verträge schon gehabt und guckt mich an und sagt, soll ich noch einen machen? Da hab ich gesagt nein, das bringt nichts. Das war goldig, der war irgendwie drauf konditioniert. Aber es ist halt alles ein bisschen komplizierter geworden. Deshalb spielen so Aspekte wie betriebliche Altersvorsorge schon eine Rolle. Das hat vor zehn Jahren noch keinen Menschen gejuckt, da gab es Direktversicherungen und fertig. Das ist heute etwas komplizierter geworden und es gibt da Möglichkeiten. Oder eine Basisrente gab es ja auch nicht, alles steuerfrei und gut ist. Es wird halt komplizierter, man muss sich mehr kümmern und dann muss man aufpassen, dass man es nicht übertreibt. Wenn ich da jetzt alles Wissen anbringen wollte, würde ich glaub ich eher die Kunden verstören. Daher ist das weiße Papier nicht schlecht. So oft wird der Mensch auch gar nicht gefragt was er da für Ziele hat finanziell und so. Das ist ja eher eine ungewünschte Situation für jemanden. Der Bankmensch hat auch sein Produkt im Kopf wenn er zur Tür reinkommt, da ist halt Riesterwoche und dann wird eine Riester gemacht, ob das passt oder nicht. Für mich ist es eher sekundär, was er da macht. Entweder er hat den Bedarf oder nicht. Und wenn wir feststellen er hat ihn ist es ja egal mit was er den deckt. #00:46:01-3#

<Interviewer> Also das ist für Sie gar nicht entscheidend welchen Sie nehmen? #00:46:07-3#

<Befragter> Das ist für mich fast irrelevant. Ich krieg fast bei jedem Produkt das gleiche. Wenn das eine Lebensversicherung ist, krieg ich eigentlich überall das Gleiche für so was. Bei einer Finanzierung ist es eigentlich auch ähnlich, außer ich verlang ein Honorar, das könnte ich auch machen. Im Prinzip ist ja klar was da hinten rauskommt und dann ist es egal, ob es die Allianz ist oder die Zürich. #00:46:35-6#

<Interviewer> Gibt es denn auch so was wie Vorgabenziele von der MLP? #00:46:41-3#

<Befragter> Also es gibt Vorgaben, die sind aber/ Ich weiß nicht wo die herrühren. Ich finde mich in der Regel ja nicht ganz schlecht, aber die Vorgaben bekomm ich nur partiell hin, für jede Sparte gibt es Anhaltspunkte, die sind aber meines Erachtens zu hoch gegriffen. Da arbeitet man dran einen besseren Vergleich hinzubekommen. #00:47:12-7#

<Interviewer> Was ist da zum Beispiel die Vorgabe? #00:47:15-5#

<Befragter> Also die Vorgabe richtet sich je nach Sparte. Wenn ich jetzt Lebensversicherungen rechne, dann bezieht sich das was die als Vorgabe sehen immer auf die Wertungssumme, also das was der Kunde mit seinem Produkt mal eingezahlt haben wird. Da gibt es halt Vorgaben gestaffelt nach wie lange bin ich schon dabei und welche Klientel bedien ich, gibt es da schon Vorgaben aber die Messlatte ist so hoch, dass es fast nicht zu schaffen ist unter normalen Umständen. #00:47:45-7#

<Interviewer> Was heißt unter normalen Umständen? #00:47:49-9#

<Befragter> Es kann immer mal sein, dass man durch Zufall oder Fleiß an ein Unternehmen kommt, das gerade eine betriebliche Altersvorsorge installiert. Wenn das 50 Leute oder so sind, die jeder über 100 Euro einen Vertrag machen, dann ist das natürlich ein Haufen. Aber das ist nicht die Regel, sondern die Ausnahme. In der Regel ist es so, dass ich jemanden habe der sagt, ich will noch eine Berufsunfähigkeit machen und was gibt es denn da. Was ist denn die Preis-/Leistungsempfehlung? Und dann bin ich halt nicht bei Tausend Euro Monatsbeitrag sondern eher bei 80 oder 90. Für im Prinzip den gleichen Aufwand. Und so gibt es das halt über alle Sparten. Wenn ich jemanden hab, der geerbt hat und jetzt eine Million anlegen muss, ist das schön. Aber das ist auch nicht die Regel. Oft ist es eher so, dass sie dann irgendwelche alten Häuser erben und dann gucken, dass das gescheit wird. Dann kenn ich halt ein paar Makler oder einen Bausachverständigen. Das ist dann eher so, dass man sagt OK. Für die Situation, die ich öfter hab, hab ich eher ein Netzwerk für das ich sag, guck mal, ich empfehl dir den oder den, ruf da mal an und dann wird er dir helfen. Und so ist es auch beim Steuerberater. Manche Mandanten machen es echt noch selber wo ich sag, das ist totaler Käse und ich sag, ruf den mal an und guck schon mal. Das war bis jetzt eigentlich immer gut. #00:49:30-6#

<Interviewer> Macht das für mich einen Unterschied, in welchem Land ich mich versichern lasse? #00:49:37-0#

<Befragter> In der Regel macht es einen Unterschied. Oft habe ich gar keine Wahl, in der Schweiz muss ich mich, wenn ich dort arbeite, auch dort versichern. Die Pflichtversicherung. #00:49:56-5#

<Interviewer> (2) Zahlt man andere Versicherungssteuern? #00:50:06-3#

<Befragter> Ja, das zahlt man. Aber das ist ja alles kalkuliert. Ich überlege gerade, ob es tatsächlich einen großen Unterschied macht. Die Kalkulationsgrundlagen müssen dann ja eine andere sein. Wir haben ja auch Versicherungen aus Luxemburg oder England. Im Prinzip können Sie alles haben, was in Deutschland zugelassen ist. Es kommt drauf an, ob die wirklich besser sind. Das wage ich manchmal zu bezweifeln. Es gibt schon Versicherer, die ganz gut wirtschaften und durch den Kostendruck gut sind und wenig Verwaltungskosten haben. Das kommt dann auf die Größe des Vertrags an. Ich hab manchmal fixe Kosten, das heißt der Versicherer verlangt pro Monat für die Vetragsverwaltung 4,9 Euro. Das kann viel sein, wenn ich aber einen hohen Beitrag zahle ist das prozentual vielleicht weniger als wenn die Versicherung sagt pauschal verlangen wir 1,5 Prozent Verwaltungsgebühr pro Jahr. Das muss man schauen. Aber grundsätzlich würde ich sagen, die kochen alle nur mit Wasser und müssen am Ende des Tages was verdienen und unterm Strich zahlen die nicht drauf, also macht es da keinen Sinn Sachen abzusichern, die nicht unbedingt abgesichert werden müssen. Es gibt genügend Blödsinnsversicherungen, die kein Mensch braucht. Die dann wegzulassen ist natürlich das beste. Glasbruch ist schon fast wieder grenzwertig. Aber Unfall- und Sterbegeld ist alles totaler Blödsinn. Das wird natürlich gerne gemacht, da wird viel verdient weil wenig gezahlt wird. Oft machen die Kunden nur was, was sie verstehen. Das ist oft schwer, wenn es wirklich komplizierte Konstrukte werden, deswegen ist es oft so, dass der Steuerberater mit da sitzt und sagt, das passt schon. #00:52:08-8#

<Interviewer> Ja, dann bedank ich mich. Und ich richte einen Gruß an Sarah aus. #00:52:20-9#

<Interviewer> Ohja, ich hab Sie gar nicht nochmal antelefoniert. Zum Jahresende wird's immer schwierig, es wird dunkel, die Nächte werden länger. Man kriegt dauernd immer irgendwelche Schreiben von den Versicherern und (unv.). Im Endeffekt bin ich so wie es ist ganz zufrieden, ich kann es mir aussuchen und die Zeit frei einteilen. Ich kann mir die Kunden aussuchen. Natürlich wäre es schick, wenn ich hätte regelmäßig ein paar neue, weil ich kann ja nicht mit jedem jedes Mal einen neuen Vertrag machen. De facto verdien ich ja doch eher, wenn was neues abschließt wird. Das Provisionsweitergabeverbot ist ja gekippt, aber dass das wirklich Auswirkungen hat auf das Geschäft, da bin ich mir noch nicht ganz sicher. #00:53:21-0#

<Interviewer> Was ist das für eine Weitergabe? #00:53:23-6#

<Befragter> Es ist bis, glaube ich einschließlich 2013, untersagt offiziell einen Kunden von meiner Provision was zu geben, dafür dass er die Sache bei mir macht. Was draußen bei so Wald und Wiesen Heinis, also das ist die Regel, komm mach das bei mir und du kriegst so eine Digicam. Offiziell ist es nicht erlaubt, ich darf die Provision nicht weitergeben. Ab der Zukunft darf ich das, man erhofft sich dadurch einen höheren Wettbewerb. Was ich mir allerdings nicht vorstellen kann. Aber das macht keinen Sinn. Aber Gut. #00:53:57-8#

<Interviewer> Falls Sie Sarah sehen, richten Sie ihr einen schönen Gruß aus. #00:54:04-1#

<Befragter> Ja. #00:54:04-3#

<Interviewer> Falls Sie heute vorbeiläuft. #00:54:04-3#

<Befragter> Ich wünsche Ihnen noch viel Spaß mit den anderen Leuten. Den Interviewenden. #00:54:09-2#

<Interviewer> Ja. Vielen Dank. #00:54:10-0#

<Befragter> Und viel Erfolg. #00:54:10-4#

<Interviewer> Danke. #00:54:11-7#

<Befragter> Tschüss. #00:54:12-5#

<Interviewer> Tschüss. #00:54:13-7#

Interview 11

<Interviewer> Christian Deckert Universität Mannheim. Guten Morgen. #00:00:07-1#

<Befragter> Hallo, Guten Morgen. #00:00:08-1#

<Interviewer> Ich rufe an wegen unserem Interview. #00:00:09-8#

<Befragter> Ja. #00:00:10-4#

<Interviewer> Es ist sehr schön, dass ich Sie erreicht habe. Ich muss Ihnen vorher sagen , wir zeichnen das Ganze auf, damit wir es auswerten können. #00:00:17-3#

<Befragter> Ja #00:00:18-2#

<Interviewer> Dann fangen wir am besten gleich an. Bitte nennen Sie Ihre Berufsbezeichnung und Ihre Aufgaben und Tätigkeiten in zwei drei Sätzen. #00:00:26-9#

<Befragter> Also die Berufsbezeichnung ist Versicherungsmaklerin und meine Aufgaben und Tätigkeiten sind halt die, dass ich mich primär um die Versicherungen meiner Kunden kümmere, die Versicherungsangelegenheiten betreue und da einfach für sie da bin. #00:00:43-8#

<Interviewer> Wie messen Sie den Erfolg in Ihrer Tätigkeit? #00:00:49-1#

<Befragter> Wie ich den messe - den messe ich zum einen an Kundenzufriedenheit, man merkt ja was man für Feedback kriegt, wie die Kunden zu einem sind, zum anderen aber auch an Zahlen, also sprich Umsatz und Gewinn und dann wiederum auch an Empfehlungen, denn je mehr Empfehlungen man bekommt, desto besser kommt man an und umso zufriedener sind die Kunden. #00:01:16-4#

<Interviewer> Wo findet Ihre Tätigkeit statt? #00:01:20-7#

<Befragter> Wo? Wie meinen Sie das? #00:01:22-3#

<Interviewer> An welchem Ort? #00:01:22-0#

<Befragter> Jetzt vom Bundesland her, oder/? #00:01:25-7#

<Interviewer> Zum Beispiel beim Kunden daheim/ #00:01:27-8#

<Befragter> Das fällt ziemlich überwiegend beim Kunden zu Hause statt. #00:01:31-1#

<Interviewer> Haben Sie denn Mitarbeiter und welche Aufgaben übernehmen denn die? #00:01:40-0#

<Befragter> Also, Ich habe eine Mitarbeiterin und die ist im Back-Office tätig ist, das heißt sie macht die Datenpflege und so was und/ #00:01:46-1#

<Interviewer> Wie schätzen Sie denn Ihre IT Kenntnisse ein und die Ihrer Mitarbeiterin? #00:01:53-0#

<Befragter> Hm- ja (..) eigentlich schon ganz gut. #00:01:59-3#

<Interviewer> Wie kommunizieren Sie denn mit Ihrer Mitarbeiterin? #00:02:06-5#

<Befragter> Von Mensch zu Mensch zum einen, übers Telefon, per E-Mail. #00:02:14-0#

<Interviewer> Welche Softwarelösungen setzen Sie denn ein? #00:02:21-2#

<Befragter> Also, ich persönlich arbeite mit dem Mac, meine Mitarbeiterin auch. Als Softwarelösung in der Kundenverwaltung arbeite ich mit dem Programm Assfinet. Ansonsten versuche ich eigentlich, wenn man jetzt von Vergleichsprogrammen spricht der Gesellschaften spricht, viel online-Rechner zu benutzen, um so wenig wie möglich Software auf dem Laptop zu platzieren. #00:02:54-9#

<Interviewer> Ist es problematisch wenn man Mac hat, dass es die Vergleichsrechner zum Teil dann nicht gibt? #00:02:59-5#

<Befragter> Nein, es gibt ja mittlerweile für den Mac auch ein Programm/ Also es ist praktisch man kann Windows darauf installieren und das ist dann wie ein Programm das man öffnet und dann hat man die Windowsplattform und kann darauf wiederum die ganzen Windowsprogamme installieren. Nein, das ist kein Problem. #00:03:20-1#

<Interviewer> Wer war denn für die Planung und Administration Ihrer IT Landschaften verantwortlich? Machen Sie das alles selbst? #00:03:24-3#

<Befragter> Ja, das mache ich alles selbst. #00:03:26-3#

<Interviewer> Sie setzen Systeme von Versicherern ein , welche sind das außer Vergleichsrechnern? #00:03:36-0#

<Befragter> Ja, na gut. Was heißt außer Vergleichsrechnern? Vergleichsrechner sind so viele nicht. Da gibt es Makler-Pools, die zum Beispiel/ ich arbeite dann mit Invers und Netfonds zusammen. Von Netfonds habe ich einen online Vergleichsrechner im Bereich Kfz, von Invers habe ich einen Vergleichsrechner Ima, da kann man den Sachbereich gut vergleichen. Ansonsten, wenn man dann von der Versicherung XY spricht, hat man eine Angebotssoftware mit der man nur speziell für diese Gesellschaft Angebote rechnen kann. #00:04:13-0#

<Interviewer> Setzen Sie weitere Tools ein wie zum Beispiel eine Tabellenkalkulation? Solche Sachen? #00:04:21-8#

<Befragter> Ja, das kann man ja mit Excel machen. Aber das kommt jetzt nicht so oft vor. Ich habe noch einen Tool, da kann ich zum Beispiel Brutto- und Nettopolicen vergleichen. Es gibt noch Tools, wo man Rentenlücken errechnen kann und so etwas. Es gibt viele Möglichkeiten. #00:04:43-7#

<Interviewer> Warum haben Sie sich gerade für diese Systeme entschieden, die sie gerade verwenden? #00:04:49-9#

<Befragter> Für den Mac habe ich mich entschieden, weil es einfacher ist und nicht so kompliziert wie für Windows. Das ist so meine Meinung. Für das Assfinet, also das Kundenverwaltungsprogramm habe ich mich entschieden, weil es meiner Meinung nach, meiner Erfahrung nach, man tauscht sich auch mit anderen Maklern aus, das umfangreichste am Markt ist. Ich kann da problemlos mein papierloses Büro pflegen und habe eigentlich alles was ich brauche. Insofern kommt das jetzt in die Auswahl. Die anderen Systeme Ima Vergleichsrechner, Sachgeschäft sich auch recht gut, weil ,am da gleich die Beratungsdokumentationen hinten dran hat. Das erspart einem also auch viel Arbeit. Einen Kfz Vergleichsrechner braucht man so oder so, da man sich ungern hinsetzt, gerade jetzt in der Zeit und dann drei- vier Gesellschaften hintereinander durchrechnet. Gerade noch so und gut ist. #00:05:50-0#

<Interviewer> Nutzen Sie soziale Netzwerke um Kontakte zu Kunden zu pflegen? #00:05:56-5#

<Befragter> Ja, ich bin bei Xing und Facebook aktiv. Da ist es mir wichtig/ primär bei Facebook da kann man ja die Firmenseiten erstellen. Da ist es mir wichtig regelmäßig Informationen für meine Kunden oder eben andere Interessierte zu hinterlegen und einfach präsent zu sein. #00:06:18-5#

<Interviewer> Ist das ein Alleinschlussmerkmal von Ihnen, denn das machen ja tatsächlich relativ wenige Makler? #00:06:26-7#

<Befragter> Ja, in der Tat. Also, das stimmt, aber ich habe gute Erfahrungen damit gemacht. Ich weiß nicht wie es ist/ Ich komme ja von einem Dorf und ich hab auch einen Großteil meiner Kunden ist vom Dorf. Das heißt, man ist sich eher da, sag ich mal menschlich doch ein bisschen näher als jetzt in der Stadt, wo es doch ein bisschen anonymer zugeht. Das heißt jeder kennt jeden. Mittlerweile ist es auch bei Facebook so, dass da fast jeder irgendwie ein Konto hat. Meine Marketingstrategie, dass ich sage, man muss jetzt nicht gleich jeden Kunden haben, aber wenn man präsent ist und dann irgendwo in den Köpfen der Menschen drin ist und die dann doch einmal die ein oder andere Frage haben oder das ein oder andere Anliegen haben, dann ist es schon so dass die sich dann an einen wenden. Die Jugend/ Facebook/ ich glaub es gibt wenige Jugendliche, die seit Anfang Mitte 20 nicht bei Facebook sind. Insofern/ Also ich habe gute Erfahrungen gemacht damit. Aber in der Tat, da haben Sie recht, das machen nicht viele Makler, es ist ja auch mit Arbeit verbunden. #00:07:34-3#

<Interviewer> Nutzen Sie denn auch mobile Informationssysteme wie z.B. iPhone oder iPad? #00:07:41-1#

<Befragter> Ja. Ich habe sowohl ein iPhone, als auch ein iPad. Ja. #00:07:48-5#

<Interviewer> Okay. Wozu nutzen Sie das? #00:07:48-5#

<Befragter> Das iPhone hilft mir einfach auch, wenn ich unterwegs bin regelmäßig an meine E-Mails zu kommen. Das gab es ja vor 10 Jahren zum Beispiel nicht, da waren wir ja noch lange nicht so weit. Das heißt ich kann immer reagieren, ich kann auch immer ins Internet gehen. Ich kann mit verschiedenen Apps arbeiten. #00:08:06-7#

Wenn es im Kundengespräch sein soll, dann lieber mit dem iPad, auch da kann ich mal schnell etwas rechnen oder schnell was darstellen, das geht einfacher als früher. #00:08:21-6#

<Interviewer> Was nutzen Sie auf dem iPad? #00:08:26-4#

<Befragter> Zum einen kann ich auf dem iPad auch in das Internet gehen. Auch zum Beispiel den Vergleichsrechner vom KFZ-Rechner benutzen. Ich kann den Kostenrechner von den Brutto-/Nettopolicen nutzen. Das heißt, wenn ich jetzt beim Kunden bin und gucke mir da zum Beispiel einen Rentenversicherungsprodukt an, da kann ich direkt reingehen, die Kostenparameter aufnehmen und dem Kunden zeigen, so und so sieht es aus, soviel Kosten gehen davon ab. Man kann mit verschiedenen Apps arbeiten. Zum Beispiel , Berufsunfähigkeit, Pflegezusatzversicherung berechnen. Das sind so die klassischen Sachen. #00:09:08-1#

<Interviewer> Nehmen Sie zum Kunden noch Papier mit, wie zum Beispiel diese Anfangsinformation, die man ja mitgeben muss. Gibt es da weiter noch was? Notieren Sie sich da tatsächlich noch etwas auf Papier? #00:09:27-7#

<Befragter> Ja, na klar. Ich gehöre meiner Meinung nach eigentlich zu denen, die letzten 10 Jahren wenig davon gehalten habe zum Kunden zu gehen und eine Onlineschulung zu machen oder eine PC-Schulung zu machen. Ich mach schon viel auf Papier. Male ihm da auch mal was auf und so. Das auf jeden Fall. Die technischen Hilfsmittel nur, wenn man mal etwas berechnen muss. Ansonsten habe ich es mir angewöhnt auch aufgrund der Pflicht zur Beratungsdokumentation schon sehr viel zu notieren was man bespricht und was man ausmacht. Ich gehe aus jedem Gespräch mit einem Zettel, so einem Schriftstück raus, wo alles notiert wurde, was besprochen worden ist. #00:10:13-2#

<Interviewer> Wie gehen Sie anschließend mit den Notizen um? Hängen Sie den in den Assfi-Netz ein? #00:10:24-7#

<Befragter> Ich arbeite im Büro alles ab, wenn das dann fertig ist, wird das dann eingescannt. Ja. #00:10:31-7#

<Interviewer> Wenn sie einen Neukunden haben, ab wann tragen Sie den dann zum Beispiel ins Assfinet ein? #00:10:41-2#

<Befragter> Eigentlich dann, wenn ich das erste Mal dort war. #00:10:46-3#

<Interviewer> Also wenn ich bei Ihnen nur mal die Facebookseite gerade geliked habe. #00:10:47-9#

<Befragter> Nein, da noch nicht. Um Gotteswillen, nein. Da ist er ja noch kein Kunde, nur weil er da auf gefällt mir drückt. Sondern wirklich wenn man das erste Mal dort ist und ins Geschäft kommt. dann wird er erfasst. Meistens ist es ja so, dass man zum Kunden dann geht und dann sich alle Unterlagen mal anguckt. Zumindest ist das mein Ansatz, dass ich eine Rundumbetreuung und -Beratung biete und dann gehört das eigentlich auch dazu, dass ich den Ordner mitnehme vom Kunden und dann halt loslege: den Kunden erfasse, die Verträge erfasse, einscanne. Dem Kunden dann eine Vertragsübersicht mitbringe. Dann wird er erfasst. #00:11:32-8#

<Interviewer> Haben Sie immer noch eine Papierakte vom Kunden? #00:11:34-6#

<Befragter> Eine kleine Papierakte, ja. Und zwar kommt da der Schriftverkehr mit den Gesellschaften rein und wenn man es hat Originalanträge. Ist ja auch nicht mehr so oft. Manche muss man im Original wegschicken und dann scanne ich die vorher ein. Andere beantragt man sowieso nur noch online, so dass man eh nur noch ein PDF hat, dann druckt man also gar nichts mehr aus. Aber die, die ich im Original behalten darf, hefte ich natürlich auch ab. #00:12:07-2#

<Interviewer> Sie haben vorhin gesagt, Sie kriegen viele Kunden über Empfehlungen oder über soziale Netzwerke. Wie würden Sie da einschätzen/ das Verhältnis? #00:12:22-9#

<Befragter> Zu was? #00:12:25-2#

<Interviewer> Kunden zum Beispiel auf welchen Wegen Sie ihre Kunden akquirieren. #00:12:29-8#

<Befragter> Über soziale Netzwerke viel, kann man jetzt nicht sagen. Das muss man an der Stelle schon klar stellen. Wenn das mal einmal im Monat ist oder so, dann ist das okay. Ansonsten findet der Austausch natürlich mehr in der realen Welt statt und das ist auch gut so. Ich würde schon sagen, dass ich so zu 80% Kunden über Empfehlung und Mundpropaganda bekomme. Und 20% kommen über Marketing, wobei das schwer einzuschätzen ist im Dorf. Es kann genauso gut ein Mischding sein. #00:13:09-4#

<Interviewer> Sind Ihre Geräte Privateigentum oder gehören sie Ihrer Firma? #00:13:17-6#

<Befragter> So viele Geräte sind es dann ja nicht. Ich habe das Glück als Makler auch einen guten Computer und einen ordentlichen Drucker und Telefon und das ist alles Firmeneigentum. #00:13:38-7#

<Interviewer> Bei der Interaktion mit den ganzen Geräten, die sie nutzen/ Wenn Sie die Anfangsdaten aufnehmen, wie funktioniert es, das ganze ins Assfinet reinzugeben? Tippen Sie dann das einfach ab am Anfang und wie funktioniert das dann weiter in die Vergleichsrechner hinein? #00:13:59-5#

<Befragter> Das Assfinet ist ein reines Kundenverwaltungsprogramm, das heißt, da tippe ich alles ein, hinterlege zum Kunden Verträge. In den Verträgen dann natürlich die einzelnen Details und zu den jeweiligen Verträgen kann ich dann die jeweiligen Scans als PDF hinterlegen. Ich kann Termine, Wiedervorlagen, Wohnortveränderungen anlegen und so weiter und so fort. Wenn ich mit einem Vergleichsrechner arbeite, muss ich dann jeweils die ganzen Kundendaten wieder neu eingeben. Es gibt bis Dato kein ordentliches Kundenverwaltungsprogramm, wo Vergleichsrechner und Verwaltung irgendwie zusammen eingefügt sind. Das heißt, wenn ich zum Beispiel eine Kfz Versicherung berechnen will, gehe ich wieder in das Navi-Programm, dann gebe ich wieder die Kundendaten ein, aber das geht ja schnell. Das ist ja nur die Adresse und Geburtsdatum und dann eben die Daten vom Auto. Das kann ich dann alles speichern. Das heißt, wenn man das jetzt über mehrere Jahre nutzt, hat man die Daten ja immer drin. #00:15:15-6#

<Befragter> Das heißt, dann sind auch die Kundendaten gleich gespeichert. #00:15:17-9#

<Interviewer> Ja #00:15:17-9#

<Interviewer> Ist es dann auch so, wenn sie dann beim Kunden Vorort das ganze schon mal berechnen und ausrechnen, was das Ganze dann tatsächlich kostet, dass die damit dann auch im Büro weiterarbeiten können? #00:15:30-9#

<Befragter> Ja genau. Das wäre das eine. Zum Anderen kann ich dann natürlich auch beim Kunden dann gleich auch abschließen. Das geht ja auch online, indem man auf Antragstellen klickt und die Daten mit dem Kunden durchgeht und drückt dann auf Abschluss und bekommt dann auch per E-Mail die PDF-Unterlagen zugeschickt alle, versicherungskonformen Unterlagen, Bedingungen, Produktinformationsblatt, Antrag und dann kann ich es so erfassen, dass ich die E-Mail Adresse des Kunden eingebe und er bekommt dann die selben Unterlagen wie ich. #00:16:01-4#

<Interviewer> Das Ganze ist dann auch vollständig ausgefüllt und ausgedruckt, wenn Sie beim Kunden sind. Muss das Ganze unterschrieben und ausgedruckt werden? #00:16:10-8#

<Befragter> Nein muss es theoretisch nicht, wenn ich denn eine Maklervollmacht habe. #00:16:13-7#

<Interviewer> Ist das real so bei Ihnen? #00:16:20-8#

<Befragter> Ja, ich habe mit einem großen Teil meiner Kunden Maklerverträge, beziehungsweise Maklervollmachten. Ich muss nur noch Vorort das Beratungsprotokoll fertigmachen, das dann unterschrieben und übergeben werden muss. Es ist nicht mehr so wie früher, dass jetzt explizit auf dem Antrag eine Unterschrift vom Kunden stehen muss. Das kriegt man mit einer Vollmacht ganz gut hin. #00:16:42-4#

<Interviewer> Ihre Notizen, die sie in dem Maklergespräch machen müssen dann ja am Ende dem Kunden ausgehändigt werden. Funktioniert das dann so, dass sie das ganze schon während des Sprechens abtippen oder ist es dann tatsächlich ihr Papierstück? Oder beim nächsten Mal? #00:17:02-2#

<Befragter> Wie meinen Sie das jetzt? #00:17:04-4#

<Interviewer> Es gibt ja diese Beratungsnotizen, die man dem Kunden geben muss. Ist es so dass Sie die dann nochmal in eine Reinform bringen und dem Kunden nochmal / #00:17:15-2#

<Befragter> Ne, nein. Also, es gibt da unterschiedliche. Wenn ich zum Beispiel über den Sachvergleichsrechner gehe, ist eben dieser Dokumentation müssen Sie sich vorstellen, zum einen die Kundendaten und zum anderen kann man dann gewisse Tarifmerkmale, beziehungsweise Leistungsmerkmale dazu oder abwählen, dann wird also hier aufgelistet was ist Ihnen wichtig, was ist Ihnen nicht wichtig und dann hat man direkt Möglichkeit bis zu 5 Gesellschaften gegenüberzustellen und unten drunter dann die Zusammenfassung und der Kunde entscheidet sich für dieses Produkt. Das ist natürlich schon vorgedruckt. Da muss man natürlich vorsichtig sein, wenn man jetzt die Gerichtsurteile sieht, dann kommt man mit einem vorgedruckten Beratungsprotokoll eventuell in Schwierigkeiten, aber ich kann vom Arbeitsaufwand nicht jedes Mal so ein ausführliches Beratungsprotokoll schreiben. Das kann auch keiner von uns verlangen. Bei aller Liebe. Da würde man den ganzen Tag nur Protokolle schreiben. Das drucke ich dann meistens vorher schon aus und der Kunde kommt und ich hätte jetzt gerne mal ein Angebot für eine Hausratsversicherung. Dann habe ich diesen Vergleich im Ausdruck gleich dabei. Gehe das mit dem Kunden durch. Er unterschreibt das. Wir vermerken dann noch die eine oder andere Sache. Bankverbindung, Zahlweise, Vorversicherung und so was. Dann unterschreibt er mir das auch nochmal, was wir dann per Hand noch erwähnt hatten. Dann hab ich ja praktisch das Protokoll. Wenn es jetzt um andere Sachen geht, wie zum Beispiel die Altersvorsorge oder so, dann ist es mit Vergleichsrechnern nicht getan. Da schreibe ich die Protokolle von Hand und dann kommt es auf den Umfang an. Dann gehe ich ins Büro und tippe es in Word ein. Man hat ja meistens nicht nur ein Termin, sondern drei, vier, fünf und habe dann am Ende ein fortlaufendes Protokoll, was ich dann am Ende der Beratung dem Kunden zur Unterschrift vorlege. #00:19:20-4#

<Interviewer> Wenn Sie zum Beispiel die Altersvorsorge berechnen, dann haben Sie gesagt es kommen noch andere Dinge dazu. Wie würde sowas dann ablaufen? Welche zusätzlichen Parameter müssen Sie dann noch besprechen, zum Beispiel mit Versicherern. #00:19:40-0#

<Befragter> Es kommt immer auf den Makler an. Ich gehöre zu der Sorte Makler, die sich jetzt mittlerweile mit der Thematik Honorarberatung befassen, das ist das eine. Zum anderen dann wiederum natürlich auch intensiver in die Policen reingehen und die Kunden auch über Kosten aufkläre. Das heißt: viele Kunden sind sich der Kosten solcher Policen nicht bewusst, wundern sich, warum nach Jahren immer noch nicht der break-even erreicht ist und das Verhältnis eingezahlte Beiträge zum Kontostand im Minus ist.

Das geht bei Neuberatungen natürlich besser, weil ich über das Produktinformationsblatt den Kunden ganz deutlich zeigen kann hier Du hast diese Größe an Verwaltungskosten. Du hättest bei einem Bruttopolice diese Größe an Abschlusskosten. Du hast diese Größe an Fondkosten. Dann geht’s natürlich los. Dann muss man den Kunden darüber aufklären: es gibt diese Bruttopolicen von der Kostenstruktur her natürlich sehr teuer sind. Wenn der Kunde damit rechnet, er macht mit seiner Bruttopolice sechs, acht, neun Prozent Rendite, dann ist das totaler Irrsinn. Ich denke und meine Erfahrung in den letzten eineinhalb Jahren zeigt, die Nettorendite einer Bruttopolice wird auf keinen Fall die vier Prozent, wenn überhaupt. Das liegt an den hohen Kosten. Dann zeige ich dem Kunden natürlich Alternativen auf. Es muss auch nicht immer eine Altersvorsorge im Versicherungsmantel sein. Wenn man es kostengünstiger und flexibler gestalten will, dann gibt es natürlich noch andere Möglichkeiten. Wir reden über Flexibilität, wir reden über die aktuelle Lage am Markt, in Europa und so weiter. Dann gibt es auch noch die erste, zweite Schicht Riester, betriebliche Altersvorsorge, Rürup und so. Das bespreche mit meinen Kunden und zeige ich ihm Vor- und Nachteile auf und dann liegt es an ihm für das zu entscheiden mit dem er am besten schlafen kann. #00:21:58-9#

<Interviewer> Sie generieren dann diese Angebote für den Kunden bei sich in der Firma tatsächlich. Also am Arbeitsplatz? #00:22:10-3#

<Befragter> Ja genau. Also, ich weiß nicht wie lang / So die klassische Geschichte, ich rechne einmal so eine Rentenversicherung bei der und der Gesellschaft. Das habe ich schon lange nicht mehr gemacht, weil ich einfach immer über diese Vergleichsrechner gehe und vergleiche die Bankprodukte Brutto - Nettopolicen und gebe da wirklich nur die Kosten ein und die Beiträge die er einzahlt, weil die Angebote, die aus diesem Angebotsprogramm herauskommen stimmen ja hinten und vorne nicht. Allein die Hochrechnungen sind völlig unrealistisch, die Kosten werden nicht wirklich berücksichtigt. #00:22:45-7#

<Interviewer> Woran liegt das Ihrer Meinung nach? #00:22:50-4#

<Befragter> Woran das liegt? #00:22:51-0#

<Interviewer> Ja. #00:22:52-0#

<Befragter> (...) Die wollen auch Geschäft haben. Wenn das jetzt publik gemacht wird, dass die Nettorenditen nicht so gut sind und der Kunde sein Geld auch in einem ATF-Sparplan, Fondsparplan oder Bausparvertrag tun könnte, dann haben die Renten- und Lebensversicherer in der Tat ein enormes Problem. Das wird ja jetzt zum 1.1. nicht besser, wenn man mit einem Garantiezins von 1,75% rechnen. #00:23:26-7#

<Interviewer> Aggregieren Sie die Vergleichsrechner nochmal um in zum Beispiel in noch eine Excel-Tabelle, um es noch mit anderen Produkten zu vergleichen? #00:23:52-4#

<Befragter> Nein, das mache ich dann mehr auf dem Papier. #00:23:54-5#

<Interviewer> Liegt es daran, dass diese Vergleichstools nicht anbieten? #00:24:01-6#

<Befragter> Naja, ich kann schon sehr flexibel mit denen umgehen und entsprechend da die verschiedenen Kostenparameter eingeben, insofern braucht es da jetzt nicht noch mehr. Ich kann genügend gegenüberstellen. Das reicht dann schon. #00:24:15-4#

<Interviewer> Sie benutzen das iPad, Papier und Computer. Bei dem Übergang zwischen den ganzen Systemen, gibt es da Probleme, die auftreten? #00:24:30-7#

<Befragter> Nein. Also, es gibt Leute die gleichen die Daten auf den 3 von Ihnen genannten Medien regelmäßig ab, besonders mit Terminen. Termine vereinbare ich immer mit meinem klassischen Terminbuch. Da bin ich auch noch bisschen oldschool. Andere tippen das alles ein und Kalender und Outlook und so weiter und gleichen das dann alles ab. Das mache ich nicht. Ich schreibe mir lieber alles auf. Das kann dann auch nicht mehr wegkommen. Meine Kontakte habe ich im Kundenverwaltungsprogramm, hab ich ja auch noch im Handy ein bisschen, also zumindest die Telefonnummern. Das reicht auch. Auf dem iPad muss ich das nicht haben. Da bin ich noch etwas... #00:25:25-3#

<Interviewer> Ist es dann so, dass sie zwischen privaten Kontakten und Kontakten, die für Ihren Beruf notwendig sind unterscheiden, in ihrem Telefon? #00:25:35-1#

<Befragter> Nein, die sind einfach alle drin. Das weiß ich doch, es ist ja auch schwer zu trennen. Zum Teil sind viele Freunde und Verwandte Kunden. Insofern trenn ich das nicht. Das weiß ich ja. #00:25:49-0#

<Interviewer> Zur Datenhaltung: Ist Assfinet bei Ihnen eine Web Applikation oder ist es fest installiert? #00:26:05-6#

<Befragter> Es ist bei mir fest installiert. #00:26:06-7#

<Interviewer> Haben Sie mobil Zugriff auf das Assfinet? #00:26:12-8#

<Befragter> Da muss man verschiedene Module kaufen oder sagen wir Bausteine kaufen. Lizenzen dazukaufen. Es gibt da eine Web Lizenz, aber die brauche ich im Moment nicht. Das reicht auch so. Also, ich kann ja vor dem Kundentermin mir den Vertragsspiegel ausdrucken und dann hab ja alles und dann kann man das mit Stift korrigieren, wenn etwas nicht mehr aktuell ist. #00:26:40-5#

<Interviewer> Wenn Sie Policen an die Versicherer weitergeben, dass die Daten korrekt zurückkommen oder gibt es da auch ein Problem? #00:26:56-0#

<Befragter> Sie meinen wenn ich das beantrage? #00:27:01-4#

<Interviewer> Ja, wenn Sie es beantragen. #00:27:00-9#

<Befragter> Es kommt ganz selten vor, dass ein Name mal falsch geschrieben ist oder eine Adresse. Das ist ja heute alles irgendwie automatisiert und dann finden die die Adresse nicht und es steht doch ein anderer Name da. Ein anderer Ortsname oder Straßenname. Aber es kommt eigentlich recht selten vor. #00:27:26-7#

<Interviewer> Wenn Sie jetzt mitkriegen, dass Kunden ihre Adresse ändern zum Beispiel über Xing oder Facebook

ändern, pflegen Sie das dann gleich weiter ein ? #00:27:39-6#

<Befragter> Also ich glaube bei Facebook sind die Adressen sowieso nicht hinterlegt. Bei Xing kann man das auch gar nicht mitkriegen, außer man fragt jetzt diesen Kunden explizit ab. Im Normalfall ist es so, dass sich die Kunden schon bei mir melden und sagen, ich habe jetzt eine neue Adresse. Dann ändere ich zum einen natürlich die Adresse in meinem Programm und zum anderen gebe ich sie an die Versicherer weiter. Das gehört schon zum Service, den ich mit anbiete. #00:28:06-6#

<Interviewer> Wie melden sich dann die Kunden bei Ihnen in der Regel? #00:28:14-5#

<Befragter> Das ist unterschiedlich: entweder per E-Mail oder per Telefon. #00:28:18-1#

<Interviewer> Gibt es tatsächlich so viele Kunden, die E-Mails benutzen? Also meine Mutter würde das jetzt nicht mitkriegen. #00:28:24-9#

<Befragter> Das ist in der Tat so. Also, jetzt die Generation, die in den siebziger Jahren und später geboren wurden, da ist es keine Frage. Bei den sechziger ja, kommt immer auf den Kunden drauf an, aber eigentlich ist das schon sehr weit verbreitet mittlerweile. Ich frage immer gerne nach, wenn wir das erste Mal zusammensitzen, dann frage ich ja die Daten ab. Da haben die meisten schon eine E-Mail Adresse und dann frage ich immer wie oft rufen die denn ab. Weil es in der Tat Leute gibt, die rufen alle paar Monate in ihr E-Mail-Postfach gucken und dann weiß ich das auch und notiere mir das. Das sind dann die Kunden, die ich lieber per Post dann kontaktiere oder per Telefon, als per E-Mail. Aber ein Großteil der Kunden, zumindest meiner Kunden, hat auf jeden Fall E-Mail. #00:29:15-9#

<Interviewer> Die Kundendaten, die sie an die Versicherer weitergeben, geschieht das ausschließlich

über die online Formulare? #00:29:30-5#

<Befragter> Wenn ich die weitergeben darf in Form von Anträgen zum Beispiel, dann macht man das meistens über PDF-Anträge. Also über die Vergleichsrechner / #00:29:43-7#

<Interviewer> Wie entscheiden Sie, welche Daten Sie weitergeben dürfen? #00:29:47-3#

<Befragter> Ich darf nur die weitergeben, die im Antrag abgefragt werden. Manche Gesellschaften haben dann nochmal so Felder, zum Beispiel ich möchte Newsletter, das streiche ich meistens durch, das erspare ich dem Kunden. #00:30:02-1#

<Interviewer> Welche Back-Office Tätigkeiten erledigt denn Ihre Mitarbeiterin? #00:30:16-5#

<Befragter> Sie scannt Unterlagen, Ordner. Ich habe pro Woche bestimmt fünf bis zehn Kundenordner und die müssen natürlich alle eingescannt und ein gepflegt werden und das ist viel Arbeit. #00:30:36-4#

<Interviewer> Sie nehmen die aktuell bestehenden Verträge vom Kunden mit? #00:30:40-1#

<Befragter> Genau. Ich nehme alles mit. Der Kunde bekommt dann einen neuen Ordner. Viele Kunden neigen dazu viele alte Sachen aufzuheben, da helfe ich ein bisschen nach, dass alles übersichtlich bleibt. Dann lass ich es einscannen. Dann ist es auch so, dass regelmäßig neue Policen kommen, die müssen eingescannt werden, die neuen Beitragsrechnungen müssen ein gepflegt werden, die neuen Einträge und so. Das ist Arbeit die hinten einfach laufen muss und das schafft man irgendwann allein nicht mehr. #00:31:20-1#

<Interviewer> Macht die Mitarbeiterin auch Termine mit Kunden? #00:31:27-7#

<Befragter> Nein, das mit den Kunden mache ich alles. Sie ist nur dazu da das organisatorische und die Datenflut zu bearbeiten und in mein Programm zu bringen. #00:31:43-4#

<Interviewer> Wünschen Sie sich da Verbesserungen bei der Datenflut dass man die zum Beispiel anbinden könnte? #00:31:51-4#

<Befragter> Ja, klar es gibt zumindest theoretisch die Möglichkeit im Programm die ganzen Daten sich online übermitteln zu lassen und dann hat man das gleich wieder aktuell im Verwaltungsprogramm drin, aber ich glaube das wird noch nicht intensiv genutzt. #00:32:11-4#

<Interviewer> Warum wird das nicht so intensiv genutzt? #00:32:13-7#

<Befragter> Das kann ich Ihnen nicht sagen, vielleicht liegt es auch an mir. Da gibt es so Schnittstellen, ich sag mal wenn man zum Beispiel 100 Kfz Verträge hat und jetzt zum Jahreswechsel für diese 100 Kfz Verträge von der einen Gesellschaft Beitragsrechnungen bekommt und dann kriegt man nochmal 150 von der anderen, da sitzt man ein natürlich immer ein paar Tage bis man alles ein gepflegt hat und besser wäre es wenn man einfach auf einen Knopf drückt und die neuen Beiträge ein gepflegt sind. #00:32:43-2#

<Interviewer> Da gibt es diese GDV Daten an dieser Stelle, die sollen aber noch relativ schlimm sein/ #00:32:51-7#

<Befragter> Ja genau, das sagen auch viele, da seien noch viele Fehler drin und falsche Datensätze kommen und wenn dann alles/ dann hat man auch nichts gekonnt. #00:32:59-9#

<Interviewer> Sie arbeiten mit Makler-Pools zusammen, welche Dinge beziehen Sie von denen? #00:33:08-3#

<Befragter> Auch wie gesagt die Vergleichsrechner Netfonds bietet mir kostenfrei den Navi-Vergleichsrechner, also da spart man eine Menge Geld. Der kostet im vierstelligen Bereich im Jahr eine Lizenz, wenn man betrachtet, wie viel Umsatz man mit Kfz Versicherungen macht, dann liegt das in keiner Relation. So kann ich über diesen Pool den Navi-Rechner kostenlos nutzen, da sind dann 215 Gesellschaften im Vergleich. Das reicht mir persönlich, weil das auch die Gesellschaften sind, die im Kfz Bereich einfach funktionieren. #00:33:50-3#

<Interviewer> Ist es so, dass sie Kundensharing mit den Pools betreiben und Weiterbildung nutzen? #00:34:04-4#

<Befragter> Weiterbildung auf jeden Fall. Viele bieten das an mit den Web Seminaren, das kommt mir immer sehr gelegen. Da muss ich nicht durch halb Deutschland fahren, sondern kann mich eine Stunde vor meinen Computer setzen und werde dort geschult. Das finde ich sehr gut. #00:34:22-7#

<Interviewer> Gibt es Austausch mit anderen Maklern? #00:34:25-7#

<Befragter> Nicht über die Pools , das macht man privat und über verschiedene Plattformen bei Xing und bei Facebook gibt es ja mittlerweile Gruppen, da tauscht man sich aus. #00:34:39-7#

<Interviewer> Was tauschen Sie da so aus, sprechen Sie über bestimmte Produkte? #00:34:44-2#

<Befragter> Ja genau. Man redet über Produkte. Es gibt Makler, die haben sich spezialisiert, die einen machen nur Betriebliche Altersvorsorge, die anderen machen nur Gewerbekunden und wenn man doch mal an so eine Stelle kommt, wo man nicht so hundertprozentig fit ist, man kann nicht alles wissen, das geht nicht. Dann tauscht man sich aus oder gibt den Fall an die weiter. #00:35:10-4#

<Interviewer> Wie funktioniert die Weitergabe der Informationen? Kennen Sie die Leute oder schreiben Sie

eine E-Mail? #00:35:18-7#

<Befragter> Zum Beispiel. Oder man ruft sie an. Ich bin jetzt auf den Privatkundenbereich spezialisiert, mit Firmen habe ich es nicht so. Es kommt aber doch vor, dass Firmen an mich herantreten und dann ihren Versicherungsschutz geprüft haben wollen und da sage ich mir, dass ich von Dingen, bei denen ich mich nicht so gut auskenne, sollte ich die Finger lassen. Vor allem habe ich nicht die Zeit mich stundenlang einzulesen, dann gebe ich die Sache lieber an einen Spezi weiter. Der beschäftigt sich dann und setzt sich damit auseinander und betreut dann die Kunden. Das wären jetzt größere Sachen. Bei kleineren Sachen reicht man die Daten weiter und bittet um ein Angebot und dann schickt er das dann zurück, per E-Mail. #00:36:06-1#

<Interviewer> Den Pool an Kollegen haben Sie sich im Laufe Ihrer Berufstätigkeit aufgebaut? #00:36:15-4#

<Befragter> Ja man kennt sich, man lernt aber immer wieder neue Leute kennen. #00:36:23-9#

<Interviewer> Gibt es Messe, auf denen Sie präsent sind? #00:36:29-9#

<Befragter> Ja es gibt jedes Jahr im Oktober die DKM in Dortmund. Dieses Jahr war ich nicht da, da kann man sich mit den einem oder anderen auch treffen. Man muss da auch nicht jedes Jahr hin, aber alle zwei bis drei Jahre, das ist auch okay. Da kann man nochmal gucken, was gibt es Neues im IT Bereich, als auch im Produktbereich. Es ist ganz interessant. Das ist aber die einzige Messe, die mir jetzt so spontan einfällt. Ich war dieses Jahr auf einem Kongress zur Honorarberatung. Da spricht man ausführlich über das Thema Honorarberatung. Auch da werden bestimmte Produkte vorgestellt. Das ist interessant, wenn man sich mit dieser Thematik befasst. #00:37:14-1#

<Interviewer> Aus welchem Grund gewinnen die Honorarberatungen wichtiger? #00:37:18-0#

<Befragter> Ich kann mir vorstellen, dass es in einem Zeitfenster von fünf bis zehn Jahren hier in Deutschland keine provisionengesteuerte Beratungen mehr geben soll. Ziel soll sein, dass der Berater nicht von der Provision her denkt und berät, sondern von vorneherein wie sie es von einem Steuerberater oder Rechtsanwalt auch kennen ein Honorar ausmacht und dann völlig neutral ein passendes Produkt aussucht, das dann auch passt. Wir haben das in den letzten Jahren immer wieder gehabt, wo es schwarze Schafe gab, wo der Versicherungsmakler sagt, ich nehme jetzt das Produkt auf das ich die höchste Provision bekomme, vollkommen egal ob es noch eine Alternative für den Kunden gäbe. Das muss man klar sagen, das machen auch nicht alle, das machen die wenigsten. Die meiste Provisionen die von den Gesellschaften gezahlt werden sind sowieso ähnlich. Der Kunde hat bei seiner Altersvorsorge natürlich den Vorteil bei der Honorarberatung, dass in seinem Produkt keine Abschlussgebühr eingerechnet ist, die dann seinen monatlichen Beitrag minimiert. Das wird abgezogen. Er hat dadurch natürlich eine höhere Ablaufleistung. Auch im Sachbereich gibt es die ersten Gesellschaften, die ganz klar sagen, lieber Makler wir bieten dir sowohl Netto- , als auch Bruttoprodukte an, such es dir einfach aus. Dann kann man im Sachbereich sagen: Du hast hier eine Haftpflichtversicherung, der Beitrag setzt sich normalerweise zusammen aus Versicherungssteuer, Provision für den Vermittler und Risikobeitrag. Bei der Honorarberatung, die Nettoprodukte, da hat man eben nur den Risikobeitrag und die Versicherungssteuer. Dann kann man eben als Makler dann sagen: pass auf, du hast jetzt Haftpflicht-, Hausrat-, Unfall- alles bei mir. Viele machen dann ein Paket und sagen ich betreue dich jetzt ich betreue dich für so und so viel Euro im Jahr und das ist vollkommen egal wie viel Prämien du an die Gesellschaften zahlst. Das macht schon Sinn. Der Kunde kann da schon Geld einsparen. Teilweise sogar eine ganze Menge. Das System ist jetzt noch in den Babyschuhen. Ich denke aber in zehn Jahren müssen wir uns alle damit beschäftigen. In England ist das heute schon üblich. #00:39:53-7#

<Interviewer> Man fühlt sich da als Kunde bestimmt sicherer? #00:39:58-3#

<Befragter> Naja es gibt da auch Umfragen. Neulich habe ich gelesen zwei Drittel der Kunden sind nicht bereit Geld dafür auszugeben. Da kommt es natürlich immer darauf an, was stellt man dem Kunden für Fragen. Doch wenn man solche Umfrage macht, dann klärt man vorher überhaupt auf, wie das Ganze funktioniert. Je höher die Schicht ist, in der man nachfragt, desto größer ist der Zuspruch. #00:40:21-9#

<Interviewer> Haben wir in Ihrer Tätigkeit etwas vergessen was wir noch nicht abgehandelt haben? #00:40:31-7#

<Befragter> Nö (4) #00:40:37-7#

<Interviewer> Sie sind als Mac-Anwender affin dafür, dass alles gut zu bedienen ist. Im Vergleich zu einem Windowsanbieter. Gibt es da etwas, das Sie an Ihren Tools oder Workflows verbessert haben möchten? #00:40:56-6#

<Befragter> Im Grunde passt es, was den Mac angeht, alles super, auch mit dem Windows bin ich zufrieden, weil das Windows einfach gut auf dem Mac läuft, besser als normal. Doch wenn es irgendwann mal die Anwender der Kundenverwaltungsprogramme hinbekommen könnten gewisse Vergleichsrechner, wie z.B. einen Navi-Vergleichsrechner, den ja wirklich viele nutzen, in ihre Software zu integrieren das wäre natürlich traumhaft, aber das ist wahrscheinlich schwierig. #00:41:33-0#

<Interviewer> Wie ist es, wenn Sie einen Kunden haben und bestimmte Themen nicht ansprechen sollen, wie zum Beispiel Tochter ist gestorben, bitte Tochter nicht ansprechen, vermerken Sie sich das irgendwo in ihrem Tool? #00:41:52-9#

<Befragter> Ja, das kann man zum einen in dem Programm machen, am einfachsten kann man natürlich einfach einen Zettel auf die Akte kleben, denn da guckt man auch immer rein. Ich habe immer ein Deckblatt, auf dem alle Kundendaten stehen, das nehme ich dann aus der Akte raus , lege es mit allen Unterlagen in eine Hülle, mit der ich dann zum Kunden gehe, dann sehe ich welche aktuellen Informationen da stehen. #00:42:31-1#

<Interviewer> Der Grund, dass Sie alles in einem Papierordner haben ist, dass Sie da immer noch etwas reinschreiben können, oder? #00:42:41-4#

<Befragter> Also das Deckblatt, müssen Sie sich vorstellen, da stehen die Namen, Adressdaten, Geburtsdaten, Beruf, Kontaktdaten und dergleichen. Das steht da alles drauf. Das kommt dann einfach immer vorne in die Klarsichthülle rein, damit ich sehe, was hab ich hier überhaupt für eine Kundenakte. #00:42:58-0#

<Interviewer> Ist das für Sie einfacher als alles im Assfinet abgelegt zu sehen ? #00:43:05-5#

<Befragter> Ja, es ist praktischer, natürlich kann ich auch und das macht man sowieso parallel, das Assfinet aufmachen und den Kunden aufrufen, das sowieso, man guckt sich ja die Verträge an, aber bei einem Stapel von 50 Akten vor sich liegen haben und dieses Deckblatt nicht dabei ist und sie suchen eben eine Akte aus diesem Stapel, dann kann das natürlich auch ein bisschen länger dauern. Für mich vereinfacht es das einfach. Es ist eine bessere Übersicht, dieses Deckblatt immer mit dabei zu haben. #00:43:36-3#

<Interviewer> Ist es dann auch immer so, dass Sie Kundenselektion verwenden, z.B. um zu sagen welche Kunden brauchen jetzt zusätzlich für ihre Altersvorsorge eine Zusatzversicherung. Gehen Sie ihre Daten diesbezüglich systematisch durch ? #00:43:51-4#

<Befragter> Also, man kann schon mit dem Programm viel Selektion machen, aber jetzt zu sagen ich hätte gerne jetzt mal alle Kunden, die z.B. keine Haftpflichtversicherung haben, das geht glaube ich nicht, aber damit habe ich mich noch nicht beschäftigen können. Da gibt es eine Hotline, da kann man anrufen und den ein oder anderen Vorgang nochmal erklärt bekommen. Ja, das wäre auf jeden Fall sinnvoll, aber es ist auch schwierig, wenn ich jetzt eine Familie habe, Mutter, Vater, wobei einer Versicherungsnehmer ist und ich hinterlege beim Vater die Haftpflicht und dann drücke ich auf den Knopf und sage ich möchte alle Leute haben, die nicht haftpflichtversichert sind, dann kommt natürlich auch die Mutter hoch und eventuell. noch die Kinder und noch das bringt es ja dann auch nicht. Wenn man dann wieder rauspicken muss, wer über wen versichert ist. Na gut, aber da muss ich nochmal überlegen. Das sind so Dinge, die sind mir auch schon durch den Kopf gegangen, aber meine Zeit erlaubt es aktuell nicht, da solche Aktionen zu starten. #00:45:04-7#

<Interviewer> Vereinbaren Sie regelmäßig Termine mit Ihren Kunden? #00:45:10-4#

<Befragter> Ja, mein Ziel ist es mindestens einmal im Jahr beim Kunden zu sitzen, wenn man nichts weiter miteinander zu tun hat. Mit den A-Kunden redet man immer und hat regelmäßig Kontakt und da vergeht kein Jahr in dem man sich nicht sieht und hört. Es gibt aber auch Kunden, die nicht so viele Verträge bei einem haben oder nur einen Vertrag und da kann ich es mir so hinterlegen, dass ich sie zumindest einmal im Jahr anrufe, oder vorbeigehe. #00:45:45-2#

<Interviewer> Wie unterscheiden Sie zwischen A- und B-Kunden oder C-Kunden? #00:45:49-5#

<Befragter> A- Kunden sind ganz klar die, die alle Verträge bei mir haben in der Betreuung von der Haftpflicht-, Hausrat-, Wohngebäudeversicherung und Altersvorsorge, die sehr kompakt auftreten, C- Kunden sind die, die wirklich nur einen Vertrag haben, klassisches Beispiel Kfz-Versicherung und mehr ist es nicht geworden und B- Kunden ist einfach so ein Zwischending. #00:46:14-3#

<Interviewer> Okay, wie würden Sie das Verhältnis einschätzen? #00:46:19-5#

<Befragter> Wie würde ich das einschätzen, gute Frage. Manche Sachen entwickeln sich mit der Zeit und mit einem Kunden anfange und ihn heute erst mal als C-Kunde hinterlege, heißt es ja nicht, dass es dabei bleibt. Wenn ich jetzt wirklich mal über die zehn Jahre gucke, dann kann ich schon sagen, dass ein großer Teil auch A - Kunden geworden sind, ich würde es mit 70% vielleicht auch 80% beziffern. #00:46:57-0#

<Interviewer> Welche Herausforderungen sehen Sie aktuell?

<Befragter> Die größte Herausforderung, bei der Beratungsdokumentation hält einfach auf, man steht immer vor vielen Haftungsfragen. Macht man alles richtig, hat man alles richtig in die Protokolle reingeschrieben. Im Endeffekt kann man nicht alles reinschreiben und evtl. wird im Ernstfall der Richter immer etwas finden was nicht drin steht. Da müsste man wahrscheinlich mit einem Aufnahmegerät eine Beratung durchführen, aber, das ist ja auch Blödsinn. Also mit der Dokumentation ist es schon schwierig geworden. #00:47:50-9#

<Interviewer> Wie lösen Sie das Haftungsproblem aktuell für sich, einfach hoffen , dass nichts passiert? #00:48:00-4#

<Befragter> Es gibt Makler, die schreiben gar keine Protokolle, die sagen es ist eh egal was ich mache,

denn wenn man einen abmahnwütigen Anwalt erwischt, dann wird der immer irgendetwas finden.

Doch was mache ich, man lernt jeden Tag dazu, natürlich ist man am Anfang noch ziemlich blauäugig mit den ganzen Protokollgeschichten umgegangen, das muss man ganz klar sagen. Es ist ja auch so, dass der Kunde vom Gesetz her das Protokoll nicht unterschreiben muss. Man muss nur nachweisen, dass man ein Protokoll geschrieben hat und dass man es dem Kunden übergeben hat. Wegen der Beweislast, wäre es natürlich sinnvoll, wenn vom Kunden eine Unterschrift draufsteht.

Man lernt dazu, man sieht gewisse Sachen am Markt, liest Urteile, tauscht sich mit anderen Maklern aus. Meiner Erfahrung nach wird deshalb das Protokoll immer umfangreicher. Es nervt einfach. Zum Teil braucht man länger für ein Protokoll, als für das Ausfüllen des Antrags, gerade im Kfz Bereich deckt es sich überhaupt nicht mehr, wenn man das 3,50 Euro oder 5 oder 10 Euro an so einem Vertrag verdient. Der Kunde ruft an, weil er 20 Euro mehr bezahlen muss. Dann tippt man alles ein, dann rechnet man, dann bietet man dem Kunden wieder 20 Euro weniger an, wenn es denn geht. Der Kunde freut sich natürlich. Das macht man meistens am Telefon. Dann kann man auch noch den Antrag online schicken. Das ist auch schon einfacher geworden, als vor acht Jahren. Dann bleibt immer die Thematik Protokoll. Das muss man dem Kunden auch wieder schicken und muss warten, bis er das wieder zurückschickt. Im schlimmsten Fall muss man dieses Protokoll ja theoretisch per Einschreiben verschicken, damit man einen Nachweis hat, dass man es wirklich hingeschickt hat. Es gibt Makler, die sind knallhart. Die sagen, wenn ich das Protokoll nicht habe, dann beantrage ich nichts für dich. Jeder macht es anders. Wie es am Ende ausgeht, das müsste man eigentlich machen, falls man mal irgendwann mal einen Fall hat. #00:50:38-0#

<Interviewer> Hoffentlich nicht. Ich bedanke mich für das Gespräch und wünsche Ihnen noch viel Glück beim Jahresendgeschäft. #00:50:48-2#

<Befragter> Gerne, viel Spaß bei der Studie und danke vielmals. Schick mir mal eine Info, wenn das irgendwie ausgewertet wird. #00:50:58-0#

Interview 12

<Interviewer> Christian Deckart, hallo. Was gab es denn zum Abendessen? #00:00:17-0#

<Befragter> Chili. #00:00:19-8#

<Interviewer> Ah, Chili, okay. #00:00:21-3#

<Befragter> Sehr lecker. Sehr gut. #00:00:23-9#

<Interviewer> Sehr lecker. okay. Sie sitzen ja drüben in Ludwigshafen, habe ich gerade gesehen. #00:00:28-8#

<Befragter> Jein. Adresse mäßig eigentlich nur, aber wohne aber eigentlich seit vier und oder Jahren in Worms. #00:00:38-6#

<Interviewer> Ach so. Das Problem kenne ich auch. Sie haben früher mal Versicherungen vertrieben? #00:00:45-5#

<Befragter> Ja. #00:00:47-0#

<Interviewer> Waren Sie freier Versicherungsmakler in der Zeit? #00:00:50-8#

<Befragter> Jein, wir so hatten mehrere die wir angeboten haben, aber ich war aber eigentlich hauptsächlich für die WWR tätig. #00:00:58-6#

<Interviewer> Hatten Sie damals auch Mitarbeiter? #00:01:02-9#

<Befragter> Ich hatte keine/ Aksi wir hatten ein Büro wo wir jetzt mehrere Leuten waren, aber wir quasi jeder für sich. Es war eben nicht so, dass wir irgendwie sozusagen Mitarbeiter von irgendjemand waren. Wir quasi alle Selbstständige. Die halt für die Versicherung gearbeitet haben. #00:01:27-9#

<Interviewer> War das so, dass Sie da komplett auf eigene Rechnung gearbeitet haben oder ist es dann so, dass es so eine Art Pool war? #00:01:35-1#

<Befragter> Nein, nein, nein, nur auf eigene Rechnung. #00:01:38-2#

<Interviewer> Wo findet ihre Arbeit als Versicherungsmakler am häufigsten statt? Ist es im Büro oder beim Kunden oder überall? #00:01:51-0#

<Befragter> Von beidem etwas. Man muss sich ja im Büro vorbereiten. Man geht zum Beispiel erst mal zum Kunden und

guckt was der hat, was er braucht, dann nimmt man das mit, und dann tut man gucken, was man dort anbieten kann. Man tut sich vorbereiten, tut paar Produkte raussuchen. Da hat man halt irgendwo ein Büro, wo man dann den Zugriff hat auf die Gesellschaft hat. Dann kann man dementsprechend, was man zur Verfügung hat, dann gucken was man dem Kunden anbieten will und dann meistens war es so, dass ich vormittags bis mittags im Büro/ Habe meine Büroarbeit erledigt und dann ab Spätmittag, hat es dann angefangen mit Kunden besuchen. Meistens immer dann, wenn dann die Leute von der Arbeit nach Hause kommen.

<Interviewer> Ja klar, wenn sie auf der Arbeit sind/ keiner daheim dadurch. #00:03:06-9#

<Befragter> Ja gut, es gibt schon Leute wenn sie daheim sind, wenn die Urlaub haben, aber das ist so eine kleinere Zahl. Meistens/ Also die Termine, kann man eigentlich sagen so ab 16.00 Uhr fängt es erst richtig mit den Kundenterminen an. #00:03:25-3#

<Interviewer> War es dann so, dass Sie die IT-Infrastruktur gestellt bekommen haben, oder mussten Sie das selbst zulegen? #00:03:34-4#

<Befragter> Nein, nein, das haben wir gestellt bekommen von der Gesellschaft. #00:03:37-9#

<Interviewer> Sowohl Computer, als auch Software in dem Falle. #00:03:41-7#

<Befragter> Also Computer, nein. Computer hatten wir selbst/ da wir ja als unabhängige Vermittleragentur waren, war das jetzt so, dass wir eigene Rechner bekommen haben, aber die Software und so haben wir alles von der Gesellschaft bekommen. #00:03:59-4#

<Interviewer> Gab es den Fall, dass man mit den anderen Leuten kommunizieren muss? Also irgendwie Datenaustausch oder Kundenaustausch? #00:04:12-3#

<Befragter> Das kommt drauf an, was sie jetzt meinen mit Kundenaustausch und Daten. #00:04:18-3#

<Interviewer> Daten, so dass man Daten jeglicher Art/ Also Daten über Kunden, dass der eine Kunde interessant ist, für jemand anderen vielleicht gerade, weil es sein Spezialgebiet ist. #00:04:28-7#

<Befragter> Also grundsätzlich macht man das nicht. Das kommt immer darauf an. In der ist es ja so, wenn ein Kunde von einem Makler der Kunde ist, dann guckt der Makler auch, dass er alles bei ihm macht. Ich persönlich habe das immer etwas freier gehandhabt, ich habe eher auf die Bedürfnisse der Kunden geguckt und wenn man in der Branche tätig ist, dann kennt man sich. Dann hat man Kollegen, die sind zwar bei einer anderen Gesellschaft, aber/ Man gibt die Daten ja nicht einfach so raus, sondern natürlich in Absprache mit dem Kunden. Wenn er sagt ich hätte gerne dies, und man kennt ja auch die Produkte der anderen Konkurrenten. Wenn man dann Bekannte oder Kollegen hat, die anstatt bei der WWK bei der Allianz arbeiten, der Kunde unbedingt ein Produkt von der Allianz haben will, habe ich das auch gemacht. Der Kollege hat das im Gegenzug aber auch bei mir gemacht, wenn sich das ergeben hat. Aber grundsätzlich macht man das nicht, da ist man doch zu sehr auf sich gestellt. #00:05:46-9#

<Interviewer> Wie hat funktioniert, wenn Sie mal Daten ausgetauscht haben? Haben Sie eine E-Mail rübergeschickt oder/ #00:05:52-2#

<Befragter> Nein, nein, nein. Angerufen. Meistens angerufen oder gerade die Telefonnummer dem Kunden gegeben und er hat sich selbst bei dem gemeldet. Also es war selbst/ man hat dann nicht so großartig/ Beziehungsweise gab es in dem Fall ja auch, dass wenn dann unter Umständen auch eine E-Mail. Aber das war selten. Ich habe das selten gemacht. Meistens per Telefon oder man hat sich getroffen. #00:06:19-4#

<Interviewer> Gab es auch den Fall, dass Sie sich mit ihren Arbeitskollegen am Standort ausgetauscht haben? Zum Beispiel über neue Produkte, dass da irgendwie Information kam? In welcher Form haben Sie die aufgenommen? #00:06:31-9#

<Befragter> Wir hatten einmal im Monat diese Schulung gehabt und da haben wir einmal im Monat die Abschlusstagung gehabt. Dann tauscht man sich aus. Natürlich wenn mal was neues auf dem Markt war, dann gab’s auch Schulungen dafür, weil das ist ja auch, wie jede Gesellschaft, die ist ja bemüht, natürlich die eigenen Leute, die kriegen das immer gleich/ Ich war ja indirekt ein freier Makler, weil ich habe ja damals in meiner Ausbildung auch bei der WWK gemacht. Ich war ja quasi nur WWK. Die WWK, wie jede andere Gesellschaft, sind ja auch bemüht, dass die Leute, die für die draußen, die Produkte vertreiben, dementsprechend auch ausgebildet sind. Dass die dann auch wissen wovon sie reden, damit sie auch agieren können und den Kunden bestmöglichst beraten können. Im Endeffekt waren wir ja Visitenkarte für das Unternehmen. Da sind alle Gesellschaften soweit bemüht die Makler dementsprechend zu schulen. #00:07:54-8#

<Interviewer> Welche Art von Software wurde Ihnen bereitgestellt. Ist das sowas wie ein CRM-Tool gewesen oder auch so ein Vergleichsrechner oder sowas? #00:08:03-4#

<Befragter> Ich hab Sie jetzt leider nicht/ #00:08:08-9#

<Interviewer> Welche Computertools wurden Ihnen zur Verfügung gestellt? So Customer Relationship Management, Kundenverwaltung sowas in die Richtung/ Vertragsmanagement und so weiter #00:08:17-6#

<Befragter> Also ich bin nicht so, wie soll ich sagen, Computer und so das Ganze. Also ich bin da einer noch von der alten Schule, ich bin eher so/ Ich treffe mich eher mit den Leuten, kommuniziere und versuche mir meine Infos so zu holen. Klar gibt es

Programme, wie auch immer diese Teile heißen, wo dann die Gesellschaft anbietet, aus denen man sich die Programme herausholen kann. Also das waren meistens so Geschichten, sag ich mal soweit ausgekannt habe, dass ich das, was ich gebraucht habe, benutzt habe. Aber auch nicht mit viel mehr beschäftigt habe. Also ich persönlich. Es kann sein dass der ein oder andere viel mehr/ Ich bin halt nicht so ein Computerfreak und so. Für mich ist das so ein bisschen/ wenn ein Probleme am Computer auftaucht, bin ich froh, dass ich Leute kenne, die mir dann weiterhelfen können. #00:09:27-8#

<Interviewer> Es gibt doch eine Kundenverwaltung von der WWK , zum Beispiel, wo man seine Kunden eintragen muss einmal, die Verträge anhängen muss. Sind das Dinge, die Sie selbst gemacht haben oder hat sich darum jemand anderes gekümmert? #00:09:45-2#

<Befragter> Nein, nein. Da gab es Leute, die dafür zuständig waren, das waren quasi Leute, die nur irgendwo im Büro waren und keinen Kundenkontakt hatten. Der einzige Kontakt, mit dem die mit den Kunden haben ist der, wenn man denen dann die Verträge dann vorlegt und sie dann ein pflegen. In der Zwischenzeit hat sich das ja auch etwas geändert. Vor einer Weile habe ich von einer Gesellschaft gelesen, die haben was richtiges geniales auf den Markt gebracht. Man hat irgendwo in Deutschland steht der Server von denen und man kann über den Laptop oder iPad, mit dem nötigen Programm darauf, darauf zugreifen, quasi online sofort und der Kunde bekommt auf seine E-Mail Adresse seinen Antrag und auch seine Police und alles kriegt er so geschickt. Der Kunde muss dann auch nicht so aufpassen, dass er etwas verliert, er meldet sich einfach wieder an in seinem Portal und holt sich das wieder raus, einfach eine geniale Sache. Aber das ist ganz neu. #00:11:27-7#

<Interviewer> Von wem war denn das System? #00:11:27-9#

<Befragter> (6) Ich habe irgendwo die Unterlagen von denen. Jetzt fällt es mir gar nicht ein. Auf jeden Fall ein Unternehmen in Karlsruhe. Das sind so unabhängige Makler, die viel mit Unternehmen zusammenarbeiten. Die sind jetzt keine Versicherung, sondern ein Maklerunternehmen. Die haben mit irgendjemand was auf die Beine gestellt. Ist richtig cool. #00:12:16-2#

<Interviewer> Wenn Sie solche Systeme gar nicht verwendet haben. Mussten Sie dann so etwas verwenden wie eine Tabellenkalkulation oder mal ein Word oder sowas? #00:12:30-7#

<Befragter> Ja natürlich. Wir vom Außenvertrieb war das alles erleichtert. Dafür gab es die Leute die im Büro gehockt haben, man hat sie angerufen, die haben im Endeffekt fast alles für einen erledigt. Man muss nur noch hinkommen, ein paar Daten ein pflegen und auf Enter drücken. Das meiste hat dann irgendwo gelaufen. Bei der Versicherung teilt man sich die Arbeit, es gibt die Leute im Büro, die das Kaufmännische erledigen und die Leute, die das ganze ein pflegen und die Leute die draußen unterwegs sind und die Kunden auch reinholen. Man hat schon geguckt, dass das alles passt. Wenn man sich jetzt 10 Tage damit beschäftigen muss das einzupflegen, hat man eben 10 Tage verloren um Neukunden zu gewinnen. #00:13:37-8#

<Interviewer> Fangen wir einfach mal vorne am Prozess an: Wie gewinnt man neue Kunden am besten, auf welchem Wege? #00:13:43-9#

<Befragter> Da gibt es unterschiedliche Wege, da gibt es auch unterschiedliche Verfahrenstechniken. Die meisten Gesellschaften fangen damit an mit Verwandten und Bekannten und dass man quasi das so aufbaut. Ich persönlich habe es immer probiert so zu machen, dass ich immer gute Arbeit abgeliefert habe und dann quasi über die Empfehlungsschiene. Aber wenn man anfängt, muss man ja irgendwie anfangen. Irgendwo muss man ja anfangen. #00:14:29-3#

<Interviewer> Wie haben Sie denn so angefangen. Also mit welchen Mitteln/ so ihren Freunden und/ #00:14:33-9#

<Befragter> Also bei mir hat sich das so ergeben, dass man nicht die Freunde angegangen ist, sondern irgendwie über Bekannte, die wussten, dass ich das mache und die haben mich dann angerufen oder gefragt oder ich hab sie mal, wenn ich sie gesehen habe, gefragt, ob man da mal was angucken kann und dann habe ich recht gute Arbeit abgeliefert und dann kamen so die Empfehlungen. Das war auch immer sehr gut. Über die Empfehlungsschiene ist es immer das Beste und das einfachste. Es gibt aber ja auch die Kaltakquise, wo man rausgeht und auf wildfremde Leute zugeht, aber das ist nicht jedermanns Sache, das muss man auch gut beherrschen, damit man da Erfolg hat. #00:15:30-0#

<Interviewer> Man geht dann einfach auf Leute zu ohne die vorher gekannt zu haben, ist es so, dass man Telefonlisten bekommt oder so? #00:15:38-4#

<Befragter> Genau, es gibt ja Methoden, wo man das Telefonbuch nimmt und fängt an, bei A oder rückwärts bei Z und so und dann fängt man an die runterzutelefonieren. Aber da gibt es tausende mögliche Sachen. Die man anwenden kann. Jedem seins, #00:16:09-9#

<Interviewer> Was passiert zum Beispiel, wenn ich Interesse hätte an einer Versicherung hat, ist es dann so, dass Sie das gleich weitermelden an die Leute, die das ins System eintragen oder wie funktioniert das von ihrer Seite? #00:16:23-7#

<Befragter> Nein, dann gehe ich erst hin und unterhalte mich. Meistens ist es so, dass die Leute entweder zu viele Versicherungen haben oder gar keine Versicherung oder viel Mist oder doppelt und dreifach versichert sind, obwohl das alles nichts bringt. Also bei mir ist es so, ich gehe hin und höre an was der Kunde will, dann kläre ich ihn auf, was er gerade will, ob er weiß, für was das ganze gut ist und so und wenn er Interesse hat und geht dann weg und dann zeige ich was ich ihm anbieten kann. Dann ist die Frage ob derjenige sagt, der hat Interesse oder er will es sich noch ein bisschen überlegen oder will noch woanders reinschauen. Dann liegt es an einem selbst wie man gearbeitet hat, ob es dann zum Abschluss kommt oder nicht. #00:17:56-1#

<Interviewer> Sie mussten ja diese Angebote erstellen lassen. Wie haben Sie die Daten aufgenommen beim Kunden, wenn Sie kein Laptop dabei hatten? #00:18:08-2#

<Befragter> Da gibt es die Protokolle die man ausfüllen muss, die Fragebögen. Ein Fragebogen war/ den hat man ausgefüllt, was er hat, was er will, welche Wünsche, was war ihm wichtig, was ist weniger wichtig und dann hat man es ausgewertet. #00:18:29-0#

<Interviewer> Haben Sie das selbst ausgewertet oder haben Sie das weitergegeben? #00:18:35-5#

<Befragter> Das ist unterschiedlich. Manche Sachen, wenn ich Zeit gehabt habe, habe ich selbst ausgewertet, aber in der Regel gibt man das weiter, dann bekommt man eine Auswertung und dann anhand von dem muss dann entscheiden, was man demjenigen vorlegen will oder nicht. #00:18:59-2#

<Interviewer> Was kommt da als Auswertung zurück, wie sieht das aus ? #00:19:06-2#

<Befragter> Damals war das ein Blatt Papier. Wie das heute ist, weiß ich nicht. Mit den Informationen, die man von demjenigen hat, tut man ihn durchleuchten. Ich habe geguckt, der hat die und die Gesellschaft und dieses Produkt, gibt es da etwas, was wir ihm anbieten könnten, wo es besser wäre, wo es günstiger wäre oder eventuell Geld einsparen könnte. Dass man für sich etwas rausholt, so dass man ein Geschäft abschließen kann. #00:19:56-7#

<Interviewer> Wie kriegt man raus, dass man günstiger ist als andere Gesellschaften. Ich kann mir nicht vorstellen, dass man das von Hand ausrechnet oder im Kopf. #00:20:06-3#

<Befragter> Na ja, man sieht ja selbst was er schon hat und man weiß schon, was man selbst hat. Man weiß ja nie, was der andere so hat. Aber wenn man dann mal so die Daten bekommt, was der andere so hat, dann vergleicht man es einfach. Quasi eins zu eins. Wenn es zum Beispiel eine Sachversicherung ist, sprich eine Haftpflichtversicherung, dann guckt man was der alles anbietet in seinem Paket zur X Summe und guckt dann was man für die gleiche Summe selbst anbieten kann. Entweder man liegt drüber oder man liegt drunter und dann kann man dem Kunden das dann auch so verkaufen. #00:20:52-2#

<Interviewer> Und die Information was die eigene Haftpflichtversicherung kann, hat man im Kopf oder woher hat man diese Information? #00:20:59-3#

<Befragter> Nein, man bekommt das heute alles ausgedruckt. Man hat dieses Programm, in dem alles hinterlegt ist. #00:21:12-5#

<Interviewer> Seit wann arbeiten Sie nicht mehr als Versicherungsmakler? #00:21:15-1#

<Befragter> Ach ja, da bin ich jetzt seit sechs Jahren nicht mehr dabei, da gab es einige private Probleme und aus diesem Grund musste ich da aussteigen. #00:21:31-9#

<Interviewer> Die Informationen, die Sie bekommen haben, haben Sie diese damals eingegeben in den Computer oder haben Sie das dann direkt an die die Leute, die das ausrechnen konnten oder saßen Sie mit der Broschüre da und oder wie hat das damals für Sie funktioniert? #00:21:56-5#

<Befragter> Die WWK hat uns schon einiges geboten, dass wir quasi unsere Kunden selbst gepflegt haben. Wenn der Antrag zustande kam wurde das in dem System in der Gesellschaft in München ein gepflegt. Man bekommt ja nur einen Antrag, und man geht damit zum Kunden und wenn unterschrieben hat, heißt es ja immer noch nicht, dass er einen Vertrag hat. Das ist ja nur ein Antrag. Dann bekommt der Kunde Police nach Hause geschickt und wird so ein gepflegt. Dann hat der Kunde zwei Wochen Frist, diese Widerrufsfrist. Nach den zwei Wochen ist der Kunde unter Vertrag. Ab dem Moment ist er ein Kunde, der in deinem Bestand ist. Man hat dann seine eigenen Zugangsdaten und dann geht man in München auf den Rechner dann in seine Sparte und hat seine eigenen Kunden gehabt, wer wie alles hat. Dann konnte man sich auch erinnern lassen, zum Beispiel, man war jetzt bei ihm zu Hause und er hat eine Haftpflichtversicherung gehabt, weil er eine XY, die in einem halben Jahr oder einem Jahr ausgelaufen ist oder man konnte die dann kündigen, dann hat man sich das auch so vermerkt, dass man bei Zeit erinnert worden ist: Kunde A Termin vereinbaren zwecks Haftpflichtversicherung. Dann wusste man/ okay/ Das war durch diese Analyse. Sprich durch die Aufnahme von diesen Informationen dann hat man halt alle möglichen Informationen gesammelt oder wenn man sich mit den Leuten unterhält: was sind ihre Wünsche? Wo wollen die hin? Wollen die irgendwo einmal eine Weltreise machen? Solche Sachen sind es. Will mal einen Baumüll kaufen will. Je mehr Informationen man über jemanden hat, dann kann man auch viel damit arbeiten. Wenn man mal im Verkauf ist, dann arbeitet man eben mit allen. Jede kleine Information bringt einen halt weiter, wenn man sie sinnvoll einsetzt. #00:24:48-9#

<Interviewer> Wie nehmen Sie die persönlichen Wünsche auf, da gibt es doch keinen Fragebogen, wie sind Sie damit umgegangen? #00:25:07-5#

<Befragter> In Papierform, das habe ich aufgeschrieben. Dieses Infoblatt hat man ja auch bei sich. Man hat ja irgendwo seine Ordnerstruktur gehabt. Später wenn derjenige im System war, dann konnte man sofern es die Zeit erlaubt diese Feinheiten ein pflegen, damit man viel besser und effektiver arbeiten konnte. #00:25:40-0#

<Interviewer> Da haben Sie sich also Notizen gemacht? #00:25:45-5#

<Befragter> Genau. Wobei ich den einen oder anderen Kollegen weiß, dass das ganze System bisschen verfeinert worden ist und einfacher geworden ist. Dass man jetzt noch viel mehr erreichen kann. #00:26:03-9#

<Interviewer> Sie haben vorher gesagt, dass Sie nicht so IT affin sind, es klingt aber so, dass Sie doch recht viel mit dem Gerät arbeiten. #00:26:14-7#

<Befragter> Ja gut. Für mich ist es so, dass ich mich nicht einlese warum was, wie funktioniert. Für mich ist es wichtig, dass man mir gibt was ich irgendwie brauche. Mir genügt, wenn einer erklärt, wenn Du da oder dort draufdrückst, kommt das raus. Dann bin ich zufrieden. Natürlich wenn man damit arbeitet und öfter benutzt wird man immer fitter und flotter mit der ganzen Geschichte. Man muss sagen, dass alles was man online und über verschiedene Programme lösen kann war wesentlich einfacher und effektiver, also man hat nicht stundenlang irgendwelche Sachen auszufüllen und in dem Ordner rumzuwälzen. Man hat dann auf ein Knöpfchen gedrückt und dann kam das raus was man brauch. Wenn es zum Beispiel ein Angebot ist, dann erstellt man ein Angebot und das Programm schmeißt das dann so raus, das die Sachen, die im Endeffekt für den Kunden wichtig ist raus spuckt. Ich muss dann nicht noch Bücher wälzen, bis ich die richtigen Sachen zusammengesucht habe. Da ist man wesentlich besser bedient, wenn man sich ein bisschen auskennt. Die Leute und die Systeme, die es gibt sind einfach genial. Das was die Gesellschaften jetzt herausbringen, das ist genial. Die sind die ersten. Das ist nur noch genial. #00:28:20-1#

<Interviewer> Was fasziniert Sie an der neuen Lösung? #00:28:21-3#

<Befragter> Weil es sehr einfach ist. Man muss mit der Zeit mitgehen, weil die jüngeren heute alles mit Internet und PC und hin und her/ Man muss nicht weggehen oder lange warten, man kann den Vertrag gleich abschließen, der Kunde bekommt seine Policen sofort per E-Mail und der Kunde hat Zugang auf sein Portal und er kann selbst gucken wie der Stand ist. Er muss nicht mehr irgendwo anrufen und 20 Fragen irgendwo stellen, wo irgendwer irgendwas nicht versteht. Er kann selbst verwalten. Der Kunde kann selbst kann am Ende des Jahres zum Beispiel Kfz Versicherungen vergleichen, da muss keiner mehr zu ihm hinkommen. Er macht das selbst. Der Kunde hat viel mehr Überblick über das Ganze und kann mehr mitreden und fühlt sich nicht “verarscht”. Man muss nur einmal ihn Kunde gewinnen und im Endeffekt kann er alles selbst dann später sich selbst/. Egal was der Kunde macht, wenn er im Bestand ist, verdient man trotzdem an ihm. Das ist einfach genial. Man spart viel Zeit und muss nicht 20 mal zum Kunden hin um irgendwas irgendwie abzuschließen oder auch nicht. Wenn der Kunde zufrieden ist und es ist sehr freundlich aufgebaut, das Ganze, dann läuft es von alleine. #00:30:18-2#

<Interviewer> Was heißt das, sehr freundlich aufgebaut? #00:30:20-8#

<Befragter> Manche Seiten, da man Abitur braucht, um das zu verstehen. Was die eigentlich von einem wollen. Wenn ich auf ein Portal komme, wo alles soweit einfach gestaltet ist, dass ich mich in ein paar Klicks und recht gut erklärt, das Ganze, gut nach vorne komme und mich zurecht finde, das ist für mich sehr freundlich. Dass ich mich nicht hinhock und mir denke, was wollen die von mir? So ähnlich wie ein iPhone. Das man einfach in die Hand nimmt und bedient, obwohl man es vorher nie bedient hat und trotzdem man kann’s bedienen. #00:31:08-8#

<Interviewer> Könnten Sie das festmachen, außer dass es gut erklärt ist? Was ist das positive an dieser Lösung ist, außer dass es gut erklärt ist? #00:31:25-2#

<Befragter> Das ist eine gute Frage. (..) Darüber habe ich mir keine Gedanken gemacht. #00:31:34-5#

<Interviewer> Wie ist eine Software so einfach, dass Sie sie gut bedienen können. Zum Beispiel in so einem Falle oder dass Sie sie das gerne benutzen. Wie finde ich heraus, dass der Kunde es am Ende gerne benutzt? #00:31:47-1#

<Befragter> Die meisten Leute haben gar keine Lust gerade sich mit Versicherungen groß zu beschäftigen. Versicherungen ist immer so ein Fall, komm mir bloß nicht damit. Das ist so typisch Versicherung. Mit diesem Portal hat man etwas erschaffen, womit sich gerade die Jüngeren identifizieren. Man bekommt nicht irgendeine Police von zwanzig bis dreißig Seiten und irgendwelche Paragraphen, die sowieso keinen interessiert. Man kann sich online informieren. Man kann gezielt mit ein paar Klicks, ich würde jetzt sowieso nicht eine Police von vorne bis ende durchzu/ bis ich den richtigen Paragraph gefunden habe. Man geht gezielt die/ Man will Schadensersatz. Da gibt man das in Suchfenster und dann bekommt man irgendwie alle Informationen ausgespuckt. Das ist alles wesentlich einfacher. Ich denke, das ist gerade für das junge Publikum und für die heutige Zeit sinnvoll. Man muss nicht immer an dem Alten festhalten. Man spart da wirklich viel Geld weil in der Kette viele Leute wegfallen. Es ist vielleicht negativ, für die Leute die dadurch keinen Job mehr haben, aber für die Gesellschaft und vor allem für den der Geld investiert ist es positiv, weil er viel mehr davon hat. Vorher waren die Kosten ja enorm. #00:33:52-8#

<Interviewer> Welche Personen, meinen Sie, fallen zwischendurch weg? #00:34:00-5#

<Befragter> Alles was irgendwie im Hintergrund so tätig war. Die Erstellung der Police, die Einpflegarbeiten. Wo früher irgendwer dahocken musste und die Daten von dem Kunden ein pflegen musste. So geht man jetzt hin und man ist beim Kunden vor Ort, und tippt es ein und dann ist alles schon im System drinnen. Wenn der Kunde dann später zusätzlich eine Versicherung abschließen will, dann macht er das ja automatisch. Man muss nicht einmal mehr raus zum Kunden, außer der Kunde verlangt, dass man kommt und ihm zusätzlich etwas erklärt aber ansonsten kann jeder Kunde sich dann selbst abschließen. #00:34:47-5#

<Interviewer> Das ist sehr sehr angenehm. Das ist sehr sehr angenehm. Gab es von der Gesellschaft aus gewisse Restriktionen, so dass Sie nicht an alle Daten herankamen von ihren Kollegen und dass Sie auf bestimmte Daten keinen Einfluss hatten? #00:35:11-8#

<Befragter> Man hatte nur Zugriff auf die Daten von seinen Kunden. Jeder hatte seinen eigenen Zugangscode und nur seine Kunden einsehen konnte. Es ist auch für den Wettbewerb intern so/ Es heißt ja nicht, dass nur weil man für die gleiche Gesellschaft arbeitet, dass es heißt, dass man andere Wohlfahrt ist, für die Kollegen, die sagen, egal ich mach da nicht viel. Ich verdien mich da an seinen Kunden. Es geht nicht. #00:35:53-1#

<Interviewer> Jetzt haben Sie das Geschäft aufgegeben. Was ist mit ihren Kunden passiert? Wie geht man damit um, wenn jemand zum Beispiel die WWK verlässt. Haben Sie die Daten mitgenommen , haben Sie die Leute irgendwo anders hingebracht? #00:36:11-2#

<Befragter> Nein, nein, nein, nein. Ich war ja in dem Vermittlerbüro und habe meine Kunden an meinen Kollegen weitergegeben. Also die sind dann in seinen Bestand übergegangen und er tut Sie dann vermitteln. Es war ja so, dass wenn Sie irgendwas wollten, dass Sie mich dann angerufen haben und dann bin ich hin und habe Sie betreut. Wir sind ja im Guten auseinandergegangen. Es ist ja nicht so, dass wir / gehen musst/ Wär ja nicht/ ich hab's ja nicht gemacht/ weil ich bin der Freund der Geschichte. Vor allem meistens ist es ja so, dass wenn der Kunde schon paar Jahre da eingezahlt hat, der Kunde, egal was man danach macht, verliert er ja definitiv Geld. Vor allem die ersten 10 Jahre/ wo man was einzahlt, da bekommt man auch genug saures. Gerade bei Lebensversicherung ist es ja so, dass es sich nur rechnet, auf diese lange Zeit. Man macht das wirklich als Altersvorsorge. Wenn viele Leute, die fangen irgendwo an, dann kommt irgendeine andere Firma und ein anderer Vermittler von irgendeiner anderen Firma und sagt: ich hab das, sie haben mich verarscht. Gehe mal kündigen und komm zu mir. Dann kündigen die die Police und wundern sich, dass Sie irgendwie nicht genug rausbekommen oder weniger als Sie erhofft haben. Aber die haben schon gekündigt und fangen woanders an und dann geht das Spiel von neuem los. Das sind dann so Sachen, die / #00:38:29-0#

<Interviewer> Gibt es da irgendwie so Möglichkeiten zu zeigen, dass das keinen Sinn macht zu kündigen oder ist es Ihnen passiert, dass Kunden gewechselt haben woanders hin? Kriegt man das so mit? #00:38:41-6#

<Befragter> Klar, Klar. Natürlich. Man kriegt das natürlich sofort mit, wie die Kündigung so eingeht. #00:38:52-4#

<Interviewer> Ach so, die geht dann auch bei Ihnen ein? #00:38:49-2#

<Befragter> Nein. Die geht ja meistens bei der Gesellschaft ein. Aber wie sie bei der Gesellschaft eingeht, wird man als persönlicher Betreuer sofort informiert. Jede Gesellschaft ist ja auch/ man weiß wie das am Markt hin und her geht und da muss man sofort reagieren. Man muss sofort den Kunden sofort kontaktieren und fragen: wieso, warum, weshalb? Weil es gibt da auch Leute, weil es auch Leute gibt, die können es sich finanziell nicht mehr leisten. Wenn man nicht reagiert, verliert man den komplett. Wenn man aber reagiert, kann man immer noch sagen: okay, dann machen wir das so, dass wir das eine Zeit stilllegen, bevor wir es kündigen und dann kann man nach einem halben Jahr oder einem Jahr gucken, wie sich bis dahin dann die Situation ergeben haben. Ob man dann kündigt. Man kann auf jeden Fall was machen. Auch wenn ein Kadaver einer anderen Gesellschaft/ Man geht hin, man fragt, warum? Ob Sie unzufrieden waren? Wieso das andere besser ist und man erklärt dem anderen: okay, das ist besser oder man sagt: das ist schlecht. Für uns ist es immer schlecht zu kündigen. Ich persönlich hatte keine Ausfallquote. Nachdem ich gegangen bin, haben manche auch gekündigt. Aber das ist dann nach meiner Zeit gewesen. Aber bis dahin, ist es von mir sehr gering gewesen. Sie waren auch zufrieden und wollten von mir betreut werden. Wenn man gut arbeitet, gut berät, dann braucht man sich diese Sorgen auch nicht machen. Wenn irgendeiner zu denen geht und möchte etwas kaufen, dann rufen zufriedene Kunden im Regelfall ihren Vermittler an und sagen: Da war einer/ kannst du mal vorbei kommen und guckst dir das mal an, was der mir da gezeigt hat. Ist es was oder was weiß ich? Das passiert, wenn die Kunden zufrieden sind, wenn man will, dass einer Sie weiterhin berät und mit einem echt gut zurecht kommt. Wenn man was schlecht gemacht hat und sich nicht richtig gekümmert hat und gar nichts/ Wenn dann einer kommt, dann ist es nicht verwunderlich, dass er denkt: so ein Idiot, der hat mich nicht richtig beraten oder sowas. #00:41:45-9#

<Interviewer> Wie wird man denn von so einer Gesellschaft aufmerksam darüber gemacht, dass der Kunde gerade irgendetwas gekündigt hat? #00:41:48-6#

<Befragter> Ja gut, das geht meistens über die Bezirksdirektion. Die kriegen die Information und dann wird man angerufen oder man hat seine Ablagefächer mit seiner Post. Da geht man mindestens einmal die Woche, aber nicht jeden Tag, vor Allem auch wenn man neue Verträge abgibt in Papierform. Da geht man sowieso vorbei und holt man die Information raus ODER wenn es arg ist, wenn es richtig ernst ist, dann wird man angerufen und dann / #00:42:38-7#

<Interviewer> Ist es auch so, dass man die ganzen Verträge nachkorrigiert, die ganzen Policen, die zurück kommen oder geht man davon aus dass die Leute bei der WWK in München das schon richtig gemacht haben? #00:42:52-8#

<Befragter> Nein, nein. Es ist ja so: es war früher immer bisschen anders, aber durch die EU und durch die europäischen Richtlinien ist es ja so, dass es dann war, wenn die Police da war/ man kriegt ja mit, die Police ist draußen, dann ruft man bei dem Kunden an und muss einen Termin vereinbaren und erklärt dem Kunden dann nochmal/ arbeitet mit ihm nochmal die Police durch. Wenn derjenige noch Fragen hat, dann beantwortet man sie und das muss auch dokumentiert werden, dass man beim Kunden war und der diese Möglichkeit gehabt hat. Er hat ja in diesen 2 Wochen ja noch Zeit zu sagen, nein, ohne irgendwelche Nachteile, kann er einfach widerrufen. Durch diese EU Richtlinien ist es so, dass sie ausschließen wollten, dass da irgendwelche krumme Sachen gedreht worden sind, war das ja so, dass man hingehen musste und nochmal mit dem Kunden reden musste und er musste einem unterschreiben, dass er zufrieden ist und dass er so gut beraten worden ist und dass er gut informiert worden ist und dass alles okay ist. #00:44:17-5#

<Interviewer> Wie wird das ganze verwaltet, ob der Kunde tatsächlich zufrieden ist. Ist es einfach so, dass Sie die PDF einscannen oder/ #00:44:34-1#

<Befragter> Ich weiß es nicht, was damit passiert. Ich hab ja einen Bogen bekommen. Das wurde vom Kunden unterschrieben und ich hab das dann so bei der Direktion abgegeben. Was die damit gemacht haben/ Das hat mich danach nicht mehr interessiert. #00:44:54-9#

<Interviewer> Mussten Sie damals schon diese Protokolle mitführen, wenn Sie mit dem Kunden geredet haben? #00:45:03-4#

<Befragter> Ja klar. #00:45:06-3#

<Interviewer> Wie haben Sie diese Protokolle erstellt? Haben Sie die einfach von Hand irgendwo hingeschrieben? #00:45:12-7#

<Befragter> Wie gesagt, man hat ja so einen Fragebogen gehabt und man hat ihn ausgefüllt. Dann hatte man 20, 30, 40 Fragen und die hat man dann abgearbeitet. Frage für Frage. Dann hat man die ausgefüllt und das war’s im Endeffekt. Später wenn dann zustande gekommen ist, wegen der Police und da hat man ein Blatt Papier gehabt, was vorgedruckt war, wo derjenige einfach nur bestätigt hat, dass er zufrieden ist. Dass er aufgeklärt worden ist und ihn nicht irgendwie beschissen hat. Also so eine doppelte Absicherung für einen selbst und für den Kunden. Durch diese Unterschrift konnte der Kunde nicht sagen, davon weiß ich nichts, hab davon nichts mitbekommen oder mich hat keiner aufgeklärt oder so und für einen Selbst war das dann auch so, dass ein Kunde sagen konnte, der hat mich beschissen oder so. #00:46:26-0#

<Interviewer> Haben Sie ein Mobiltelefon benutzt? Haben Sie da getrennt zwischen beruflichen und privaten Kontakten? Oder vermischt das dann irgendwann mal? #00:46:45-4#

<Befragter> Wenn es Kunden an Kunden waren, also die habe ich jetzt nicht in meinem Freundeskreis, ich habe keine Nummern im Handy gespeichert. Ich habe meine Visitenkarte den Kunden ausgeteilt. Die Kunden hatten dann meine Nummer. Es war nie so, dass ich sie bei mir eingespeichert hatte oder so. #00:47:29-8#

<Interviewer> Ist es ein Problem, wenn die eigenen Kunden ihre Handynummer haben oder/ #00:47:29-8#

<Befragter> Wenn man dieses Geschäftshandy hat, also das hat mein meistens ein Geschäftshandy. Es gibt auch Leute, die nur ein

Handy haben und es ab einer gewissen Uhrzeit ausschalten. Von dann und dann kann man mich erreichen und sonst nicht. Ich persönlich würde es gar nicht wollen, dass mein persönliches Handy zum geschäftlichen wird. Dann hat man gar keine Ruhe mehr. Nicht dass man nicht helfen wird, aber irgendwo hat man ja auch mal Feierabend und dann möchte man mal entspannen. #00:48:22-3#

<Interviewer> Wie sind Sie damit umgegangen, wenn die Leute einfach angerufen haben? Haben Sie direkt viel Information vor sich liegen oder war das für Sie kein Problem? #00:48:31-2#

<Befragter> Es kommt immer darauf an, was für eine Frage. Bei speziellen Fragen habe ich gesagt, dass ich mich informiere und dann wieder melde. Es ist normal man kann einfach nicht alles wissen. Es ist wichtig, dass man weiß, wo man die Information findet. Vor allem, wenn man irgendwann eine gewisse Anzahl von Kunden hat, das geht gar nicht. #00:49:44-9#

<Interviewer> Wie viele Kunden hat man denn so normalerweise? #00:49:47-8#

<Befragter> Das liegt an einem selbst. Ich hatte etwa 500 Leute. #00:50:15-4#

<Interviewer> Macht man dann mit den Leuten tatsächlich noch Termine aus, dass man sagt okay, lass uns nächstes Jahr nochmal schauen, wie es bei Dir ist? #00:50:19-3#

<Befragter> Ja klar. Natürlich. Ja gut, wenn die Kunden dann im System sind, man sieht was die haben, wer das ist, wie alt er ist. Wenn man zum Beispiel weiß, das ist jetzt ein Pärchen, dann sagt man spätestens dann, wenn das Kind da ist, sollte man sich mal zusammensetzen und man sollte was für das Kind machen. Es gibt wieder Kunden, der hat alles, da braucht man auch nicht/ Man ruft schon einmal an fragt ob alles okay ist, aber nicht unbedingt weil man was abschließen will oder so, sondern weil man dem Kunden zeigen will ich bin noch da und du bist für mich genauso wichtig wie jeder andere. Aber das liegt an der Qualität wie man arbeitet und wie man seine Arbeit nimmt. #00:51:27-2#

<Interviewer> Gehen Sie die Kundenlisten systematisch durch, zum Beispiel: der ist noch jung, der braucht eine Lebensversicherung? Oder man sucht nach gewissen Profilen, bei dem Kunden? #00:51:37-9#

<Befragter> Ich weiß nicht wie jeder einzelne da arbeitet. Ich habe eigentlich eher nach dem Gefühl gehandelt. Man kennt ja seine Kunden. Man kennt nicht immer was jeder einzelne immer macht oder was er für Probleme er hat. Man kennt ja irgendwo seine Kunden. Dementsprechend handelt man. Oftmals gerade zu Ende des Jahres sie selbst anrufen und allein wegen schon Kfz und dann wissen wollen, wie sieht es aus? Kriegst du es billiger? Da muss man sich nicht immer melden, sondern die rufen von sich aus und sagen hab ich da im Internet was gelesen, 20 Euro günstiger. Kannst du mir das auch 20 Euro günstiger machen, dann bleib ich bei dir. #00:52:40-7#

<Interviewer> Gibt es Kulanzmöglichkeiten im System, dass man das günstiger machen kann, tatsächlich? #00:52:46-7#

<Befragter> Ja natürlich. Man ist ja bemüht den Kunden zu halten und mit der Zeit noch mehr bei ihm abzuschließen. Man muss gucken, dass man den Kunden so bindet, dass man ihn die nächsten zehn, zwanzig, bis dreißig Jahre als Kunden behält. Vor Allem, wenn man so einen jungen, der gerade ausgelernt hat und irgendwie angefangen hat zu arbeiten, dann schließt man jetzt wenigstens eine Lebensversicherung und so eine KFZ-Versicherung und was weiß ich was/ Haftpflicht und Rechtsschutz. Man weiß, früher oder später heiratet er. Kriegt vielleicht Kinder. Die Kinder sind irgendwann groß und dann kommt die Frau. Man muss immer langfristig denken und das auch andrehen. Wenn man das so macht, baut man sich schon einen Stamm auf. Aus 500 werden 1000. Aus 1000 werden 2000. Klar, wenn man jetzt allein ist, alles langsam. Aber dann gibt’s jetzt ein System. Ich stelle jetzt fünf Leute ein, die im Endeffekt nichts anderes machen, nur unter meiner Regie, die kriegen von mir die Provision ausgezahlt. Dann wird es so wieder, dass die Kunden von den Kollegen oder Mitarbeitern nicht die eigenen Kunden sind, aber die sind nur im Bestand von einem drinnen. Das heißt, man verdient an allen irgendwo ein bisschen was mit. Wenn das dementsprechend groß wird, dann hat man auch Einnahmen, wofür man nichts machen muss. Nur dafür, dass die Kunden eben da sind. Bestandspflege nennt man das. #00:54:49-1#

<Interviewer> Wie lange haben Sie das Geschäft gemacht? #00:54:50-8#

<Befragter> Ich habe mit 18 Jahren angefangen und jetzt bin ich 32 Jahre. Seit 6 Jahren mache ich es nicht mehr. #00:55:02-3#

<Interviewer> Wird man als junger Mann von den Kunden ernst genommen? #00:55:23-9#

<Befragter> Es liegt immer an einem selbst, wie der sich darstellt. Wenn einer immer nur Party macht und man wird überall nur gesehen und irgendwelche Produkte voll scheiße sind und verkauft die nur nebenher, dann ist man schnell unten durch. Aber am Anfang ist alles schwer. Ich bin ja gelernter Elektroniker, da hat der Geselle auch gesagt, ach du, weiß willst du mir sagen, du blöder Schnabel. Im Endeffekt war das jetzt so. Man hat zwar ausgelernt und hat angefangen, aber man war weit davon entfernt zu sagen, ich beherrsche das. Aber irgendwann muss man ja mal anfangen und irgendwo mal/ Wie gesagt, jeden Job den man macht, egal was es ist, muss man sich beweisen und den Job dementsprechend anpassen. Wenn ich alles so larifari nehme, wird darauf auch nichts. #00:56:44-8#

<Interviewer> Dann bedanke ich mich einfach bei Ihnen. Ich habe keine Fragen mehr. Haben Sie denn noch eine Frage an mich?#00:58:33-0#

<Befragter> Eigentlich wollte ich nur wissen, um was geht es eigentlich bei euch? #00:58:43-2#

<Interviewer> Es geht darum wie Versicherungsmakler mit ihrer Software interagieren und wie sie Daten austauschen. Das war bei Ihnen auch sehr interessant, weil ich auch noch mit jemanden anderen telefoniert habe, der mir im Ende erzählt hat, im Prinzip benutze ich das Computerprogramm nicht. Ich hab das alles in der Akte stehen und ich schau nicht in den Computer. Das war ganz interessant, weil Sie so ein Zwischenpunkt waren: Ja ich gebe das ganze alles irgendwo in Papier in und das macht dann irgendjemand anders. Das war immer sehr interessant. #00:59:17-3#

<Befragter> Ja. Wobei ich sage, das nur mit Akten und so ein Zeug. Das ist klar, das ist wieder so ein Punkt, das ist okay, wenn das für die die alte Schule ist, dann ja okay. Aber ich finde, man muss sich schon mit der Zeit bewegen. Derjenige der das verpeilt mit der Zeit da mitzugehen, der geht irgendwo mit der Zeit, definitiv. Das ist einfach mal so. Deswegen sollte man das alles schon ein wenig betrachten. Man muss auch schon für neue Sachen fit sein. Vielleicht nicht alles das Beste, aber naja. #01:00:05-4#

<Interviewer> Das war ja auch sehr interessant, wenn Sie mir noch sagen könnten/ Ich schreibe Ihnen per Facebook, wenn Sie mir einfach sagen könnten, wie die Firma heißt mit der Software, die sie gesehen haben. Nein, ich habe auch mit jemanden telefoniert, der hat mir im Ende erzählt, dass er seine Kunden im Programm der WWK verwaltet, obwohl er Versicherungen von anderen Versicherern verkauft. #01:00:30-6#

<Befragter> Doch. Die Möglichkeit gibt es. Im Endeffekt ist man registriert in einer Gesellschaft und man bietet dann auch andere Gesellschaften an. Aber dann ist man nur für seine Kunden verantwortlich. Das ist auch irgendwie normal, wenn man ein unabhängiger Versicherungsmakler ist, ist es halt mal so, dass man mit mehreren Gesellschaften arbeitet und jede Gesellschaft ist bemüht/ dass den ihre Versicherungen verkauft. So kriegt man auch ihre Zugangsdaten, auch wenn man nicht direkt jetzt als Angestellter von denen arbeitet, aber man ist im Namen von denen unterwegs. #01:01:22-1#

<Interviewer> Was ich meine ist, wenn ich ihr Versicherungsmakler wäre, dann würden Sie eine Versicherung bei der Allianz einkaufen/ Sie kaufen bei der Allianz als mein Kunde und ich trage Sie in das System der WWK ein. #01:01:35-9#

<Befragter> Das ist/ Das ergibt eigentlich keinen Sinn für den Kunden, außer man verkauft die Kundendaten. #01:01:51-7#

<Interviewer> Man hat den Vorteil, dass man alle Kundendaten im WWK-System drin sind. #01:01:56-0#

<Befragter> Ich weiß ja nicht. #01:01:58-9#

<Interviewer> Wurde mir am Telefon so erzählt. #01:02:03-4#

<Befragter> Ja, möglich ist alles. #01:02:05-8#

<Interviewer> Ja, möglich ist alles. Ich bin sehr / finde viele Sachen sehr spannend gerade. #01:02:13-7# Gut, Sie sind dann mein Zwölftes Interview gewesen und Teil der Kontrollgruppe und jetzt werde ich noch drei Stück anrufen und werden dann am Ende ein Studie machen, was sind Anforderungen von Dateninteroperability, wie das Zusammenspiel von Daten funktioniert für Leute, die mit Information eigentlich arbeiten. Daraus wird dann am Ende nochmal eine Doktorarbeit. #01:02:43-6#

<Befragter> Ansonsten wenn noch irgendwelche Fragen sind, könnt ihr mich nochmal anrufen. #01:03:07-6#

<Interviewer> Gute Sache, auf jeden Fall. #01:03:07-6#

<Befragter> Schönen Abend noch. Danke. Tschau. #01:03:24-3#

Interview 13

<Befragter> Patrick H. #00:00:03-3#

<Interviewer> Christian Deckert, Universität Mannheim. Guten Morgen. #00:00:06-3#

<Befragter> Hallo. #00:00:06-3#

<Interviewer> Super, dann hat das ja doch noch geklappt. Also, ich muss Ihnen vorher sagen, bei dem Interview, dass wir das ganze aufzeichnen, damit wir das ganze auswerten können. #00:00:18-3#

<Befragter> Ja. #00:00:18-7#

<Interviewer> Fangen wir am besten gleich an. Bitte nennen Sie Ihre Berufsbezeichnung und Ihre Tätigkeit in zwei, drei Sätzen. #00:00:28-2#

<Befragter> Ja. Ich bin Versicherungskaufmann gelernt, seit 1997. Beziehungsweise 97 Ausbildung begonnen und 99 fertig und Versicherungsmakler derzeit aktuell. Und betreue in der Hauptsache Firmen und sozusagen gehobenes Privatkundengeschäft. Also das heißt die Angestellten der Firma und vor allem die Chefs. #00:00:54-4#

<Interviewer> Okay. Wie messen Sie denn den Erfolg in Ihrer Tätigkeit? #00:00:58-7#

<Befragter> Ja. Letzten Endes in zwei Dingen: Monetär, das was jeder macht und zusätzlich in Kundenzufriedenheit, sprich Empfehlungen und was dazugehört. #00:01:09-7#

<Interviewer> Okay. An welchen Orten findet Ihre Tätigkeit statt? Ist das im Büro, beim Kunden, im Homeoffice oder/ #00:01:15-6#

<Befragter> Sowohl beim Kunden, wie auch im Homeoffice. Aber ich würde sagen etwa achtzig Prozent der Beratungen finden beim Kunden statt. Wobei natürlich die ganze Vor- und Nachbereitung im Office stattfindet. #00:01:29-1#

<Interviewer> Okay. Wie viele haben Sie denn? #00:01:32-8#

<Befragter> Eine. #00:01:33-7#

<Interviewer> Und was sind deren Aufgaben? #00:01:36-7#

<Befragter> Die machen, ja, Schriftkram, sage ich mal. Ordner sortieren, Akten anlegen, Briefe schreiben, solche Dinge. #00:01:44-7#

<Interviewer> Wie schätzen Sie denn Ihre IT-Kenntnisse ein und die von Ihren Mitarbeitern? Von Ihren Mitarbeitern? #00:01:51-7#

<Befragter> (..) Das ist schwer zu sagen. (..) Ich glaube, meine sind ziemlich gut, wobei ich auch nicht Programmierer bin, sondern User. Das kann aber ziemlich gut und das/ Meine Mitarbeiterin kann das für den Bereich, in dem sie es benötigt, genauso. Aber die Frage ist natürlich/ also/ Sagen wir mal Nebenkriegsschauplätze, da kennt sie sich dann nicht mehr so mit aus. #00:02:17-1#

<Interviewer> Okay. Welche Systeme setzen Sie denn ein, in Ihrer Firma? #00:02:24-3#

<Befragter> Computersysteme? #00:02:26-1#

<Interviewer> Ja, Computersysteme. #00:02:27-4#

<Befragter> Windows und das Officepaket und die Versicherungsprogramme der Gesellschaften. #00:02:32-9#

<Interviewer> Okay. Besitzen Sie sowas wie ein zentrales Kundenverwaltungsprogramm? #00:02:37-2#

<Befragter> Nein. Ich habe über verschiedene Plattformen: über die Fondfinanz, über Finanzzirkel, angebundene/ also wo ich halt angebunden bin/ habe ich Kundenverwaltungsprogramme über die Verträge, die da sind, da ich aber auch noch einiges auch noch selber mache, hab ich das nicht. Ich habe hier eine selbst angelegte Tabelle mit der ich das so halbwegs verwalten kann. #00:03:02-2#

<Interviewer> Okay. Das ist dann bei Ihnen einfach eine Exceltabelle. #00:03:04-3#

<Befragter> Genau. So richtig vernünftig so ein Vergleichsprogramm, das mir gefällt, wo ich sagen kann, da kann ich alles was mit machen, was ich mir aus/ unter so einem/ nicht Vergleichs-/ Verwaltungsprogramm/ Was ich so unter einem Verwaltungsprogramm verstehe, habe ich noch nicht gefunden. Beziehungsweise, wenn's so eins gibt /es gibt eins was ich sehr schön finde/ das ist mir zu teuer. #00:03:23-3#

<Interviewer> Okay. Was sind denn die Vorzüge von so einer Exceltabelle im Gegensatz zu anderen Systemen? #00:03:29-4#

<Befragter> Die ist kostenlos. Das mach ich einfach so. #00:03:32-3#

<Interviewer> Okay. #00:03:35-1#

<Befragter> Also die Programme, die ich kenne, die man für sagen wir Geld, was ich dafür ausgeben würde/ das ist ja immer so eine Frage, wie viel ist es einem wert? Für das Geld, was ich dafür ausgeben würde, habe ich keine gefunden, die mir so viel Mehrnutzen bringt, dass ich jetzt das Geld dafür/ dass sich das lohnt. #00:03:51-5#

<Interviewer> Okay. #00:03:52-7#

<Befragter> Es gibt ja auch immer noch eine Arbeit hinten dran. Es ist ja nicht nur das Programm kaufen, sondern man muss es jetzt ja auch pflegen. Also damit auch jetzt was tun. #00:04:00-5#

<Interviewer> Genau. Welche Systeme von Banken und Versicherern werden Ihnen denn bereitgestellt? #00:04:05-6#

<Befragter> Von Banken und Versicherern? #00:04:10-3#

<Interviewer> Von Versicherern, zum Beispiel. #00:04:11-0#

<Befragter> Ja, die Onlineseiten von denen, die entsprechende Software und von paar Gesellschaften gibt's auch ein Vergleichsprogramm, ich sage immer Vergleichsprogramm, ich meine Verwaltungsprogramm. #00:04:26-6#

<Interviewer> Okay. #00:04:28-1#

<Befragter> Aber das sind natürlich welche, die dann, wie gesagt, nur mit Kunden funktionieren, die man da bei denen versichert hat. Da ich das aufteile, da ich nicht alles bei einem mache, auch nicht bei einem Pool mache, sondern ich das nach Geschäft aufteile, Personengeschäft geht zu unterschiedlichen Pools und das was/ also mein Hauptgeschäft geht direkt zu den Gesellschaften. Da habe ich also Direktanbindungen an. So habe ich, also, das ein bisschen verteilt. #00:04:55-3#

<Interviewer> Welches Geschäft funktioniert denn bei Ihnen direkt mit den Versicherern und welches über Pool? #00:05:02-0#

<Befragter> Also ich mache Altersversorgung mache ich Hauptsache direkt/ auch nicht nur/ aber in der Hauptsache direkt. Da habe ich fünf Partner, mit denen ich direkt arbeite und die anderen gehen über den Pool. Das sind die fünf, die machen achtzig Prozent meines Jahresumsatzes in dem Bereich aus. Und deswegen mache ich das direkt. Das gleiche gilt für Krankenversicherungen. Da habe ich aber nicht fünf, sondern da habe ich/ nein, mittlerweile nicht mehr, nach dem (unv.) #00:05:29-2# 3 jetzt zum 01.04. nicht mehr gibt, habe ich nur noch drei Direktangebundene. Vorher waren es vier. Und der Rest des Geschäftes geht dann über den Pool. #00:05:39-4#

<Interviewer> Gibt es auch sowas, dass Sie Vergleichstools nutzen um / #00:05:42-4#

<Befragter> Ja. Vergleichsprogramm benutze ich. #00:05:44-7#

<Interviewer> Das nutzen Sie dann zum Beispiel auch bei Krankenversicherer, wenn Sie sagen, Sie arbeiten nur mit drei Stück zusammen. Woran liegt das/ #00:05:52-8#

<Befragter> Nein, ich arbeite nicht für drei. Das haben Sie falsch verstanden. Ich arbeite nicht mit drei Stück zusammen. Ich nehme alle die, der Markt so hergibt. Aber in der Regel, wenn man die entsprechenden Vorgaben, die einem so wichtig sind, einprägt, kommen eben / ich sage mal/ fünf, sechs Gesellschaften raus. Ich habe die drei Anbindungen, die ich noch direkt habe aus älterer Zeit, also ich noch nicht mit den (unv., Name wie Fondfinder) zusammengearbeitet habe #00:06:15-6# , die hab ich dann einfach beibehalten weil die Maklerbetreuer gut sind. Das Krankgeschäft geht ansonsten über die Vorfinanz und da habe ich ein Vergleichsprogramm, wie auch natürlich Anbindungen an alle Gesellschaften und ich mache das auch nicht so, dass ich sage: "weiß ich nicht, die EKV, aber die mache ich nicht, weil die gefällt mir nicht. Das mach lieber mit der so und so." Das wird schon vernünftig analysiert und dem Kunden vorgestellt und der sucht sich was aus. #00:06:44-9#

<Interviewer> Okay. Jetzt ist natürlich die Frage: Benutzt ihr irgendwie einen zentralen Speicher, damit Ihre Mitarbeiter dann auf die Daten zugreifen können, die Sie erfassen? Zum Beispiel eine Exceltabelle, schicken Sie die dann einfach hin und her oder wie? #00:06:58-4#

<Befragter> Die liegt hier auf dem Server. #00:07:00-3#

<Interviewer> Ach so, okay und da können dann auch Ihre Mitarbeiter untereinander/ #00:07:02-7#

<Befragter> Genau. Also meine Mitarbeiterin ist meine Frau. Die darf da ruhig/ Ja. #00:07:06-2#

<Interviewer> Okay.(3) Ja dann ist natürlich die Frage: Auf welche Art und Weise lernen Sie neue Kunden kennen? Wie funktioniert Ihre Kundenakquise? #00:07:20-3#

<Befragter> Verschieden. Ich habe zum einen einen großen Teil Empfehlungen aus bestehenden Kundenverbindungen und zum zweiten kaufe ich Termine und Leads. Sowohl als auch. #00:07:31-7#

<Interviewer> Aus welchem Weg ist man da Aufmerksam drauf, wo man Leads kauft und Termine und so? #00:07:38-2#

<Befragter> Auch wieder verschiedentlich, denn einen Terminservice, mit dem arbeite ich schon seit zehn Jahren zusammen. Wo wir uns kennengelernt haben, war glaube ich eine Veranstaltung. Da ging es um ein ganz anderes Thema: Sozialversicherungsrechtliche Beurteilung und da hat der so einen Stand gehabt. Da haben wir uns kennengelernt. Der zweite Terminservice, den habe ich auf der DKM kennengelernt vor/ auch vor fünf, sechs Jahren und den dritten habe ich über Xing kennengelernt. Und den vierten, das ist aber dann nur ein Leadsale, ein Leadverkäufer, die heißen auch Leadsale, ist eine Empfehlung von einem Kollegen von mir. #00:08:19-0#

<Interviewer> Wie viel Teil ihres Geschäfts machen denn diese Leads aus und diese Termine, die Sie zukaufen? #00:08:26-9#

<Befragter> Umsatz? #00:08:28-8#

<Interviewer> Ja. Also/ #00:08:30-5#

<Befragter> Oder Zeit? #00:08:30-5#

<Interviewer> Also Umsatz/ #00:08:32-3#

<Befragter> Ja, denn es ist immer sehr unterschiedlich. Also Arbeitszeit ist es im Moment noch deutlich mehr als es Umsatz ist, weil das ja zum großen Teil, also vor allem diese Leadsale-Sachen sind immer Existenzgründung und da dauert das immer ein Weilchen, bis das mal zu vernünftigen Umsätzen führt. Ich sage mal umsatzmäßig alles in allem 30%. Und zeitmäßig 40-50%. #00:09:00-1#

<Interviewer> Wie fragen Sie die Daten an? Rufe Sie da an und sagen: "ich brauche jetzt 100 Termine“ oder/ #00:09:06-3#

<Befragter> Nein. Ja, bei dem Terminservice ist das so, dass ich das so mache, nur nicht in ungefährer Zahl 100, sondern dass ich denen sage: "ich brauch jetzt wieder fünf Termine im Bereich betriebliche Altersversorgung oder zehn Termine im Bereich Sachversicherungen für Firmen oder irgend sowas in der Art. Also diese Terminservice sind auch wirklich reine Firmenkunden. Da sage ich denen immer: "ich brauche jetzt wieder so und so viele". Und dann machen die das in meinem (unv., nuschelt)-Zahlengebiet, was ich denen vorgegeben habe, in meinen Branchen und dann terminieren die. Und beim Leadsale ist das so, dass ich da ein/ ja quasi ein Profil hinterlegt habe, was erfüllt sein muss und dann bekomme ich entsprechend dieses Profils eine Maximalanzahl von Terminen im Monat, von Leads, nicht Terminen. #00:09:54-3#

<Interviewer> Okay. Diese Daten, die Sie dort eingegeben haben, machen Sie das online oder/ #00:10:00-2#

<Befragter> Ja. #00:10:00-3#

<Interviewer> Okay. Auch bei den Terminvereinbarungen läuft das dann online ab. Auf welchem Weg kriegen Sie denn die Daten zurück? #00:10:08-5#

<Befragter> Also bei den Terminen ist das so, dass ich mit demjenigen kurz telefoniere, aber in aller Regel eben anschließend Mail und die Daten bekomme ich auch per Mail. Beziehungsweise bei den/ es ist unterschiedlich/ Bei zweien per Mail und bei dem einen über die Internetseite. #00:10:22-9#

<Interviewer> Okay. Wenn Sie jetzt anfangen zu diesem Termin zu gehen, welche Information kennen Sie schon im Vorhinein über den Kunden? #00:10:33-4#

<Befragter> Kommt auf den Terminservice an. Sehr unterschiedlich. (3) Was ich auf jeden Fall immer weiß, ist die Branche, Anzahl der Mitarbeiter, Geburtsdatum, ob er privat krankenversichert ist und wo er versichert ist in aller Regel. Also wenn es um die Sachversicherungen geht. Bei der betrieblichen Altersversorgung weiß ich immer schon, ob es eine existiert und wenn ja, was für eine. Also was für einen Durchführungsweg und bei welcher Gesellschaft und wie viel Mitarbeiter es gibt. Bei dem Leadsale, sind ja Existenzgründungen, da weiß ich, wann derjenige sich selbständig machen möchte oder die Existenzgründung möchte, in welchem Bereich, was er sucht und wo er wohnt und wann er geboren ist. #00:11:22-8#

<Interviewer> Okay. Jetzt stellen wir uns mal vor, Sie sind bei so einem Termin. Wie läuft denn dieser Termin ab? Sie verkaufen zum Beispiel betriebliche Altersvorsorge. Welche Parameter nehmen sie dort auf. Beziehungsweise wie aggregieren Sie sie für sich, damit Sie damit arbeiten können. #00:11:39-4#

<Befragter> Also ich fange im ersten Schritt immer an, dass ich mich vorstelle und die Thematik vorstelle und sage darum geht es. Und daraus wird dann ein zweiter Termin, hoffe ich zumindest, in dem das Ganze dann vertieft wird. Indem ich vorher/ Ich stelle natürlich die Sache nicht nur vor, sondern nehme mir auch mit, wie viele Mitarbeiter, wie groß ist die Fluktuation, also die Angaben die ich brauche und stelle daraufhin dann ein Paar Vorschläge von Durchführungswegen und Versicherungsgesellschaften, die das erfüllen können, so wie ich mir das Vorstelle. Stelle die dann wiederum vor und wenn das dann denjenigen gefällt, dann wird ein Versorgungsordnung geschrieben, ein Vortrag gehalten vor den Mitarbeitern und anschließend Einzelgespräche geführt. #00:12:25-1#

<Interviewer> Okay. Nehmen Sie diese Daten am Anfang auf Papier auf oder haben Sie einen Fragebogen? #00:12:30-7#

<Befragter> Nein, auf Papier. Also. Mach ich so. Auf weißem Blatt Papier. #00:12:36-2#

<Interviewer> Auf einem weißen Blatt Papier. Okay. #00:12:38-0#

<Befragter> Genau. Mittlerweile weiß ich, was ich fragen muss. #00:12:40-0#

<Interviewer> Okay. Wenn Sie jetzt diese Angebote daraus erstellen, da sich die ersten Lösungsmöglichkeiten dafür überlegen, wie funktioniert das? Welche Systeme kommen da in Einsatz. Mit wem müssen Sie da interagieren? #00:12:53-0#

<Befragter> Das mache ich in der Regel alles selber, da ich sehr viele Weiterbildungen im Bereich kritische Altersversorgung gemacht habe, bin ich da glaube ich recht fit. Und mache das alles selber. Das heißt, es gibt ja im Prinzip fünf Durchführungswege, aber so wirklich in der Praxis gibt es eigentlich nur so zwei bis drei. Je nach dem. Und aus diesen stelle ich entweder ein oder mehrere zusammen. Das ist verhältnismäßig einfach und den entsprechenden Versicherer zu finden, ergibt sich eigentlich auch selbst. Hängt eben auch immer davon ab: Möchte der Arbeitgeber noch eine Berufsunfähigkeit mit angeben oder möchte er vorgebundene Wege oder klassische Wege oder beides unter Umständen. Also da muss ich ein bisschen weiter ausholen. Das ist unterschiedlich. Da gibt es natürlich noch Fragen: Gibt es Zuschüsse, gibt er es an die Sozialversicherungsersparnis weiter und so fort. Gibt's verschiedene Lösungsansätze. Das ist natürlich dann auch immer so ein bisschen das Geheimnis bei der ganzen Sache. #00:13:55-5#

<Interviewer> Woher beziehen Sie die Informationen über/ welche Angebote es gibt, gerade auf dem Markt? #00:14:02-2#

<Befragter> Unterschiedlich. Zum Einen informiere ich mich über Onlineschulungen, über Maklerkontakt, über Maklerbetreuerkontakte, über die DKM, wo ich dieses Jahr nicht war, aber sonst grundsätzlich hingehe, verschiedene Fachseminare besuche. Ja. #00:14:24-8#

<Interviewer> Okay. Und diese Angebote, erstellen Sie dann mit einem Tool, das für Sie dann diese Angebote generiert oder machen Sie das komplett auf, auch einem weißen Blatt Papier, eigentlich? #00:14:34-6#

<Befragter> Naja. Das mache ich schon über die entsprechenden Versicherungsangebote, das heißt ich schreibe erst mal auf einem, wenn Sie so wollen, auf einem weißen Blatt Papier. Also quasi in, zwar einem Vorgefertigten Druckstück von mir, aber letzten Endes ein weißes Blatt Papier, was gemacht werden kann. Also quasi die Versorgungsordnung und (3) die in sozusagen abgespeckter Version ist auch das Angebot und ja, die entsprechenden Vergleichsangebote. Da mach ich zwei, drei Muster. Wobei die Berechnungen selber eigentlich uninteressant sind. Was am Ende dabei rauskommt ist dem Arbeitgeber Wurst. Der muss eine vernünftige, der muss auf andere Dinge achten, wie zum Beispiel eine vernünftige Kapitalquote, vernünftiges Backoffice und so weiter und so fort. Das wiederum bekommt man ja über verschiedene Wege, da bekommt man Auswertungen zu Stresstestrating und so weiter und so fort. #00:15:33-0#

<Interviewer> Wenn wir jetzt mal davon ausgehen, wir haben das Angebot erstellt, wir gehen zu Ihren Kunden zurück und zu Ihrer Firma und das Angebot wird angenommen. Wie funktioniert das dann weiter? #00:15:43-0#

<Befragter> Dann wird zunächst mal ein Termin ausgemacht, an dem die Mitarbeiter zu einem verpflichteten Vortrag kommen, wo das ganze Thema vorgestellt wird. Natürlich erst nachdem die Details besprochen sind, also das heißt das Angebot annehmen und in aller Regel wird das dann noch ein bisschen feinjustiert. Zum Beispiel ob es nicht doch ein bisschen Zuschuss gibt. Gehaltszuschuss, Zuschuss zur Gehaltsumwandlung, so heißt es richtig, in Höhe der Sozialversicherungsersparnis oder irgendetwas so in der Art. Wenn das soweit alles klar ist, die Sachen geklärt sind, dann schreibe ich in die Versorgungsordnung und parallel wird der Vortrag vorbereitet, dessen Termin dann ausgemacht wird und und dann ist es sehr unterschiedlich, sehr individuell, ab dahin, von da aus. Da gibt es Firmen, die sagen: "nicht in der Firma beraten, sondern ausschließlich die Leute privat beraten, weil da geht mir hier Arbeitszeit verloren und das ist auch der Weg, der mir da am liebsten ist, weil die dann zu Hause mit Ehegatten dasitzen und zusammen entscheiden. Die Alternative ist das in der Firma durchzuziehen und Einzelgespräche eben doch zu führen, dass man so sagt in Halbestundenrythmus kommen die Leute jetzt rein und ich habe da ein Büro und bin eine Woche da oder so. Das ist aber sehr unterschiedlich. Das hängt vor Allem an der Größe der Firmen ab. #00:17:06-4#

<Interviewer> Okay. Ist es so, dass die Firmen größer sind, dass man dann sagt: "okay, wir machen diesen Halbstundentakt"/ #00:17:10-9#

<Befragter> Ja. #00:17:11-4#

<Interviewer> Welche Daten schicken Sie denn den ganzen Mitarbeitern dann zu? #00:17:20-1#

<Befragter> Meinen Sie Angebotsdaten? #00:17:22-4#

<Interviewer> Angebotsdaten. Sie müssen denen ja irgendwelche Unterlagen in die Hände drücken oder schon im Vornhinein die Informationen darüber gegeben haben, damit sie sich am besten selbst informieren. #00:17:31-9#

<Befragter> Bedingt. Die bekommen/ Zunächst mal haben die ja den Vortrag gehört. Da gibt es ja schon paar Infos zu. Dann muss in etwa eine Woche später, wenn es denn die Einzelberatungen in der Firma sind, wird so in etwa eine Woche später mit den Einzelgesprächen in der Firma begonnen. Da dürfen die natürlich erst mal zu dem allgemeinen Teil ihre Fragen stellen. Also das ist meistens so die ersten fünf bis zehn Minuten, bevor wir irgendwelche Berechnungen gehen. Anschließend werden da Berechnungen durchgeführt und zu dieser Berechnung dann entsprechend bekommen die den Ausdruck mit und können sich überlegen ob sie das machen möchten oder nicht. #00:18:04-4#

<Interviewer> Machen Sie die Berechnungen dann direkt vor Ort oder? #00:18:07-3#

<Befragter> Ja. #00:18:07-7#

<Interviewer> Dass Sie da nochmal ins Office zurück/ #00:18:08-9#

<Befragter> Ne, ne. Das machen wir direkt vor Ort. #00:18:10-6#

<Interviewer> Okay. Dann fällt dann am Ende ein Antrag raus. #00:18:15-3#

<Befragter> Genau. Antrag oder alternativ eine Verzichtsvereinbarung, wenn sie das nicht wollen. #00:18:20-0#

<Interviewer> Diese Tools, mit denen Sie diese Angebote erstellen, sind das Tools die Sie, Exceltabellen, die sie selber zusammengebaut haben oder kommt vom Versicherer? #00:18:29-2#

<Befragter> Nein. Das sind die normalen Versicherungsprogramme des jeweiligen Versicherers, der da ausgewählt wird. Also wenn ich die Alte Leipziger nehme, dann ist das Angebotsprogramm der Alten Leipziger auch das entsprechende Tool. Was ich allerdings immer dazu benutze, ist ein Brutto-Nettolohnrechner natürlich. #00:18:49-2#

<Interviewer> Okay. Den beziehen Sie dann irgendwo aus dem Internet oder / #00:18:54-4#

<Befragter> Den habe ich mal irgendwann gekauft und der wird dann immer upgedatet. Auf die jeweilige neue Steuersituation. #00:19:01-6#

<Interviewer> Gibt es auch noch den Fall, dass Sie sich die komplette Liste der Kunden irgendwo also der am Ende Endkunden, Mitarbeiter in einem Unternehmen, dessen Liste kriegen in der jetzt die Eckdaten wenigsten schon mal drin stehen? #00:19:15-0#

<Befragter> In seltenen Fällen ja. Ich hab da gerade einen auf dem Tisch, wo das so ist, aber es kommt relativ selten vor, weil die meisten Leute mit Datenschutz natürlich ein Problem haben. Die müssten ja erst mal die Mitarbeiter alle fragen, ob sie denn einverstanden sind, dass die Daten weitergegeben werden. Zumindest wenn es mehr als der Name ist. #00:19:34-5#

<Interviewer> Das heißt dann, dass Sie die ganzen Daten nochmal hinten raus neu erfassen. #00:19:39-3#

<Befragter> Das mache ich dann in dem Termin. Sagen wir mal in 80% der Fälle ist es so, dass ich zu dem Kunden nach Hause fahre. Da habe ich natürlich die entsprechenden Datenblätter, die ich da gerne aufnehmen möchte. #00:19:51-0#

<Interviewer> Nehmen Sie dann auch gleich noch Zusatzdaten auf, welche anderen Versicherungen vorhanden sind oder/ #00:19:57-8#

<Befragter> Ja, ja. #00:19:58-5#

<Interviewer> Gibt es dann irgendwie die Möglichkeit, dass Sie das abspeichern, welche Versicherungen der Kunde dann bisher hat? #00:20:07-0#

<Befragter> Gibt es verschiedene Varianten. Je nachdem was dem Kunden lieber ist. Ich habe/ Manchmal schreibe ich einfach nur mit. Weißes Blatt Papier wieder. Ich habe aber auch/ es geht um die Fondsfinanz auch/ über den Softwarerechner, den Sie unter Umständen kennen, da kann man relativ viele Daten eintragen, was da persönliche Situation angeht: Vermögen, Kinder etc. Sowas trage ich dann alles ein und die entsprechenden Versicherungsdaten, ich sage mal in 70% der Fällen nehme ich den auch dann mit und mach den dann zu Hause, also sprich im Büro, meine Analyse. #00:20:45-5#

<Interviewer> Okay. Diese Analyse läuft dann also so ab, dass Sie das Tool der Vorfinanz eingeben. #00:20:52-1#

<Befragter> Ne. Die Versicherungsdaten kann man da nicht eingeben. Das mach ich händig. Das mache ich für mich selber auf eine Exceltabelle wieder und ja #00:21:03-3#

<Interviewer> Gibt es da sowas, dass Sie Termine machen und sagen: "Okay, in einem Jahr rufe ich Sie nochmal an und rede nochmal mit Ihnen über Ihre aktuelle Neulage in dem Moment" #00:21:13-5#

<Befragter> Ja. #00:21:15-5#

<Interviewer> Wie selektieren Sie dann, welche Versicherungen dieser Kunde dann am Ende schon hat, wenn Sie das nicht in einem Programm haben? #00:21:26-7#

<Befragter> Ich schreibe mir das mit und habe meine Akte hier. #00:21:29-7#

<Interviewer> Ach so, Sie schauen dann in eine Papierakte rein. #00:21:31-9#

<Befragter> Ja. #00:21:31-8#

<Interviewer> Okay. Gibt es dann auch so einen Fall: "Okay, heute schauen wir uns mal alle an, die bisher noch keine Unfallversicherungen haben." #00:21:42-3#

<Befragter> Nein. So eine Selektion in der Art mache ich nicht. Da habe ich gar keine Zeit zu. Das habe ich mir immer schon mal vorgenommen, dass ich das mal archiviere und entsprechend, so wie Sie es sagen, in so ein Programm eintrage. Ich habe bisher noch kein Programm gefunden, das alles das kann, was ich gerne möchte und das so schnell, das mir so viel Zeitersparnis bringt, dass sich der Preis, den man dafür zahlt rechnet, also ich weiß mein Vater ist auch Versicherungsmakler. Der hat so ein Ding, das kostet 250 Euro im Monat und das ist schön. Aber das bringt mir keine 250 Euro im Monat wieder rein. Deswegen nutze ich das nicht. Und, ja, deswegen habe ich solche Selektionen nicht. Die mache ich nicht. Habe ich immer schon mal gedacht, wenn mal Leerlaufphasen sind, aber in den letzten Jahren waren keine Leerlaufphasen. Also insofern weiß ich gar nicht, wie ich das alles untergebracht kriege. #00:22:33-2#

<Interviewer> Das ist ja dann auch positiv. #00:22:35-1#

<Befragter> Ja klar. Deswegen brauche ich mich jetzt im Moment noch nicht beschäftigen. Vielleicht kommt das dann irgendwann mal. Deswegen habe ich auch kein Verwaltungsprogramm, weil bis ich die Daten ein gepflegt habe, sind mir so viele durch die Lappen gegangen, das kriege ich einfach nicht geregelt. Mir dafür jemanden einstellen, dann wird's wieder nochmal teurer. #00:22:54-0#

<Interviewer> Klar, Personalkosten sind ja immer/ #00:22:56-3#

<Befragter> Ja. #00:22:57-8#

<Interviewer> Gibt es dann sowas, dass Sie berechnen, wie viel Sie von Versicherern an Provision kriegen sollten, dass Sie sowas vorkalkulieren oder kriegen Sie einfach Geld überwiesen und/ #00:23:10-8#

<Befragter> Dass ich mir so einen Finanzplan mache oder dass ich, wenn ich einen Antrag mache, weiß, wie viel es ist? #00:23:16-1#

<Interviewer> Dass Sie, also das wird wohl draufstehen, wie viel das ist, bei dem Antrag. Aber dass ich weiß im nächsten Monat bekomme ich von Versicherer X Betrag Y. #00:23:28-7#

<Befragter> Nein. Also weiß ich nicht auf den Cent genau. Ich weiß es immer ungefähr, aber genau nicht. #00:23:35-6#

<Interviewer> Können Sie sagen wie viele Versicherungen Sie bei welchem Versicherer haben? Gibt es sowas, dass Sie dort irgendwo eine Liste führen? #00:23:46-7#

<Befragter> Müsste ich immer nach/ ich kann das immer nachgucken auf den jeweiligen Homepages, aber auf Knopfdruck, beziehungsweise aus dem Kopf habe ich das nicht oder in einem Programm habe ich das nicht. #00:23:55-0#

<Interviewer> Gehen wir mal davon aus, dass wir das mit diesem Antrag auf die Versicherung geschrieben haben. Was passiert dann weiter damit? Schicken Sie das dann per Post dann an den Versicherer oder? #00:24:10-7#

<Befragter> Je nach Gesellschaft. Manche hätten gerne den Originalantrag. Der geht dann per Post raus. Manche hätten gerne ein Fax. Manche hätten gerne eine E-Mail. Das geht per E-Mail raus. Das ist unterschiedlich. #00:24:19-4#

<Interviewer> Gibt es dabei auch den Fall, dass Sie das dann direkt in das Extranet der Firma eintragen müssen? #00:24:24-1#

<Befragter> Ja. Je nachdem welche Gesellschaft das ist und was für einen Bereich. Wenn ich Personenversicherungen nehme, da geht das in aller Regel nicht, außer Unfall. Aber im Bereich der Sachversicherungen, wenn ich Gebäudeversicherung oder sowas mache, dann geht das schon, ja. Dann mach ich das auch, sofern es geht. #00:24:44-4#

<Interviewer> Ist Ihnen das lieber, wenn Sie das per Extranet machen können oder ganz klassisch per Post oder E-Mail? #00:24:53-4#

<Befragter> Es wäre mir schon lieber. Mach da sich weniger Papier und Arbeit. #00:24:58-2#

<Interviewer> Man kriegt ja auch nichts zurück, das ist ja/ #00:25:01-7#

<Befragter> Doch. Man bekommt eine Bestätigung, dass der Antrag eingereicht wird. Das macht dann im Prinzip immer eine Seite, nämlich den Ausdruck dieser Bestätigung und alles weitere habe ich ja gespeichert. Deswegen ist das immer sehr viel weniger Papier. Mache ich eigentlich immer sehr gerne. #00:25:17-3#

<Interviewer> Versicherungsmakler, ist das dann so, dass man da auch Freunde und Bekannte, die bei einem dann Versicherungen abschließen, ist das dann noch so, dass Sie trennen können zwischen privaten und geschäftlichen Kontakten? Zum Beispiel in ihrem Telefonbuch? #00:25:35-9#

<Befragter> Kann ich, mach ich aber nicht. #00:25:40-4#

<Interviewer> Das liegt daran, dass es zu viel Aufwand ist, das zu trennen/ #00:25:44-8#

<Befragter> Ne. Irgendwie/ ich kenn meine Kunden. Die Notwendigkeit ergibt sich nicht. In dem Moment, wo derjenige Kunde ist, ist er Kunde. Ob er gleichzeitig Freund ist, ist relativ egal. Klar, behandelt man den einen oder anderen ein bisschen bevorzugt, aber eigentlich versuche ich das schon strikt zu trennen, wenn ein Freund bei mir Kunde ist, dann wird er auch behandelt wie ein Kunde, in dem Moment, wo er da was fragt. Das heißt ich schlage mich auch nicht drum. Ich spreche meine Freunde auch nicht an: "Sagt doch mal, wollt ihr nicht bei mir versichert sein?" Weil ich der Meinung bin, das führt im Zweifel, wenn man sich mal über irgendwas ärgert, zu einem Streit, der nicht sein muss. Sondern das geht nur andersrum. Das heißt, wenn ein Freund mich anspricht: "Kannst Du mal?". Dann mach ich auch. Aber sonst nicht. #00:26:30-4#

<Interviewer> Gibt es dann noch im Rahmen ihrer Tätigkeit das Problem, dass Sie Daten mit anderen Versicherungsmaklern teilen müssen? Zum Beispiel Sie sagen: "Okay. Gebäuderversicherung bin ich nicht der Experte, gehen Sie doch mal zu Kollegen so und so". #00:26:50-6#

<Befragter> Ganz wenig. Ich hab das mit meinem Vater zusammen gemacht bis 2009 einschließlich. Da haben wir das schon gemacht. Da hab ich die Sachversicherungen gemacht und er die private Krankenversicherung und das Personengeschäft haben wir beide gemacht. Das ist aus verschiedenen Gründen, haben wir uns anschließend, auseinanderdividiert und jeder macht es jetzt für sich alleine. Und jetzt macht es eigentlich auch jeder für sich alleine. In dem einen oder anderen Fall, also ich habe ein oder zwei Kollegen, auf die ich relativ regelmäßig zurückgreife, um Rücksprache zu nehmen. Nicht dass sie die Beratung übernehmen, sondern um Rücksprache zu nehmen. Das eine ist ein Versicherungsrechtsberater, mit dem ich eben rechtliche Dinge kläre. Das andere ist ein Großmakler, bei dem ich Sachgeschäft für Baukunden, für das Baunebengewerbe und Baugewerbe einreiche. Wenn's um diesen Bereich geht, hol ich mir da Hilfe. Aber eigentlich mach ich das schon alleine. #00:27:47-4#

<Interviewer> Auf welchem Weg kommunizieren Sie dann mit denen? #00:27:49-5#

<Befragter> E-Mail und Telefon. #00:27:52-3#

<Interviewer> Gibt es noch andere technische Tools die Sie verwenden, um sich bei Ihrer Arbeit unterstützen zu lassen? #00:27:58-3#

<Befragter> Zum Beispiel? #00:28:00-3#

<Interviewer> Exceltabelle um zwei Versicherungen zu vergleichen. #00:28:13-1#

<Befragter> Aha. Nutze ich, solche Dinge nutze ich. In aller Regel, das was von den Gesellschaften vorgegeben wird. Es gibt von verschiedenen Gesellschaften für verschiedene Bereiche sehr angenehme Tools. Es gibt Steuervergleiche, es gibt, wie sich Durchführungswege vergleichen, also betriebliche Altersversorgung, private Vorsorge, eine Riesterrente oder was. Dann gibt es Programme, wo man Berufsunfähigkeitsbedingungen und Preise vergleichen kann. Dann gibt es die normalen Vergleichsprogramme. Dann gibt es verschiedene Programme auf dem iPhone, die man nutzen kann. Es gibt also schon einiges, das nutze ich auch, nur nicht immer. #00:28:49-7#

<Interviewer> Was nutzen Sie denn zum Beispiel auf ihrem mobilen Gerät? #00:28:52-9#

<Befragter> Auf dem iPhone habe ich einen Brutto-Nettorechner, den ich benutze. Also wenn ich bei dem Kunden bin und da jetzt keine geplante betriebliche Altersversorgungsberatung mache und das feststelle, das kann er noch machen und hat noch nicht. Dann benutze ich so etwas. Ansonsten, nutze ich das um ins Internet zu gehen, um entsprechend weiter zu machen und eben also auch mit dem Laptop ins Internet zu gehen und habe meine gesamten gescannten Dokumente da drin, dass ich da auch Schriftverkehr nachgucken kann und so weiter. #00:29:30-0#

<Interviewer> Dann ist auch die Möglichkeit, zum Beispiel, im Auto mal nachzuschauen, was mit dem Kunden ist, der gerade anruft. #00:29:36-8#

<Befragter> Ja. Oft, nicht immer, nicht bei allen, aber bei den wichtigen. Ja. #00:29:42-5#

<Interviewer> In welcher Form verwalten Sie die ganzen Schriftstücke, die Sie mit den Versicherern haben? #00:29:48-6#

<Befragter> PDF gescannt in / #00:29:53-6#

<Interviewer> In Ordner dann einfach abgelegt. #00:29:53-5#

<Befragter> Genau. #00:29:55-1#

<Interviewer> Wie machen Sie dann Datensicherung von dem ganzen Zeug? #00:29:56-9#

<Befragter> Über eine externe Festplatte. Im Moment wird auch gerade der Server eingerichtet, dass das automatisch geht. Und dann entsprechend auf dem Server und nochmal externe Festplatte. #00:30:10-4#

<Interviewer> Wer ist denn dafür verantwortlich, dass die ganze IT läuft? #00:30:14-3#

<Befragter> Ich. #00:30:15-3#

<Interviewer> Das ist vieles. Okay. (5) Auf welchem Weg halten Sie denn die Systeme der Versicherer synchron, wenn ich jetzt Ihnen drei Versicherungen bei drei verschiedenen Firmen habe und ich ziehe um? Wie halten Sie das synchron? #00:30:37-0#

<Befragter> Per E-Mail. Also ich schreibe die drei Gesellschaften an. #00:30:44-9#

<Interviewer> Treten da Konflikte auf, wenn Sie das mit mehreren Systemen arbeiten, gleichzeitig? #00:30:50-1#

<Befragter> Nein. Eigentlich habe ich bisher noch nicht gehabt, weil ich das ja nicht direkt online irgendwo eintrage. Das wäre so ein Vorteil von so einem vernünftigen Verwaltungsprogramm, wenn das automatisiert. Aber zumindest kenn ich bisher noch keins, wenn ich bei meinem Verwaltungsprogramm was aktualisiere, das automatisiert zu den Gesellschaften gehen. Das ist aber bis jetzt noch nicht. Das ist immer so ein Punkt: es bringt mir keinen wirklichen Vorteil. Ich muss eh noch eine E-Mail rausschicken. Im Moment gibt es noch keine Konflikte, da ich alles nur per E-Mail schicke. Die Gesellschaften das dann einarbeiten. Ich ändere das nur bei mir im Outlook ab, ansonsten den Rest machen die Gesellschaften. #00:31:34-7#

<Interviewer> Ach so, im Outlook haben Sie dann doch die Adressen von Ihren Kunden stehen. #00:31:37-1#

<Befragter> Ja. Von den wichtigen. Nicht von allen. Aber von den allermeisten schon. #00:31:43-6#

<Interviewer> Was entscheidet so, dass man sich die Adresse noch aufschreibt oder nicht? #00:31:47-1#

<Befragter> Wie ich das entscheide, ob ich das mache? Ob ich der Meinung bin, dass das ein dauerhafter größerer Kunde ist. Was ich normalerweise, außer bei Freunden sowieso nicht mache, ich hätte gerne mal eine Autoversicherung, rechne mal. Den schicke ich immer raus. Wenn jetzt aber ein Kunde, im Minimum drei Verträge bei mir hat. Wenn das der Fall ist, dann kommt er auch in die Tabelle rein, beziehungsweise ins Outlook rein. Wenn ich der Meinung bin, der hat jetzt erst mal einen, aber der Rest kommt vielleicht noch, dann kommt er auch da rein. Wenn es dann mal einer ist, der wirklich nur einen hat, der kommt dann eben nicht da rein. #00:32:23-3#

<Interviewer> Den verweisen Sie dann auf welchem Weg, wenn er nur einen bei Ihnen hat? #00:32:27-3#

<Befragter> Dann gibt's einen Papierordner und einen auf dem PC, der nennt sich Kunden A-Z, da kommen Einzelkunden rein. #00:32:39-8#

<Interviewer> Okay. Wie geht man denn damit um, wenn man / ein Arbeitsplatzwechsel und ich habe eine betriebliche Altersvorsorge? Wie kann ich den mitnehmen? Und ist das dann über Sie geregelt? #00:32:54-8#

<Befragter> Das wird dann über mich geregelt, ja. Das heißt ich nehme Kontakt zu dem alten und dem neuen Arbeitgeber auf, weil beide müssen ja entsprechende Formulare ausfüllen. Das regele ich dann alles, heißt Telefonat mit dem alten, Termin ausmachen oder per Umständen über Post, je nachdem was demjenigen lieber ist und das gleiche mit dem neuen. Dem neuen stelle ich dann auch direkt vor, was da passiert, warum das so ist, wie es ist und oft genug kommt auch dabei rum, dass man dann in der Firma auch einen Vortrag halten darf und eine Versorgungsordnung einreichen darf, weil meine Kollegen das nämlich alle nicht machen. Oder die meisten und machen dann vielleicht betriebliche Altersvorsorge und machen dann zwei Verträge und dann sind die wieder weg. Ich möchte das gerne so geregelt haben, dass betriebliche Altersversorgung heißt Anrufen und deswegen mach ich das bisschen anders. #00:33:41-3#

<Interviewer> Das heißt dann auch im Prinzip, dass Sie gleich mehrere/ dass Sie erheblich mehr Leute kriegen, die das dann abschließen, am Ende. #00:33:51-0#

<Befragter> Ja. Also ich habe Abschlussquoten zwischen 70% und 100%, wenn ich denn einmal dran bin. Dafür kommt es dann etwas seltener, dass ich rankomme, weil die Firma bisschen Arbeit investieren muss und das manchen Chefs ein bisschen zu viel ist. Aber ich bin der Meinung, dass das vernünftig gemacht werden muss oder gar nicht. #00:34:13-0#

<Interviewer> Ab welche Größe von Firma lohnt es sich denn tatsächlich so eine betriebliche Altersvorsorge auch zu machen. #00:34:20-0#

<Befragter> Ganz unterschiedlich. Grundsätzlich, ist es erst mal so, ein Rechtsanspruch hat jeder. Das heißt jeder Mitarbeiter. Das heißt auch die ein-Mann-Firma muss beraten werden. Natürlich macht man das ein bisschen anders in einer ein-Mann-Firma, als in einer Firma mit 100 Mitarbeitern. Ich hab in allen Bereichen Kunden. Bei der 1-Mann-Firma macht man natürlich nicht erst einen Vortrag und eine Versorgungsordnung und was weiß ich was alles, sondern da schreibt man einfach einen Zusatz zum Arbeitsvertrag und fertig ist es. In einer Firma, wo zehn Leute sind, vielleicht, gibt es quasi eine abgespeckte Form der Versorgungsordnung, das heißt es gibt eine Versorgungsordnung, es gibt auch Einzelgespräche, aber es gibt nicht unbedingt einen Vortrag. Je nachdem wie die Firma das gerne hätte. Bei einer größeren Firma gibt es halt alles. #00:35:09-7#

<Interviewer> Welche Aufgaben (unv., Telefonanruf). #00:35:15-2#

<Befragter> Huch, mal gucken. Das ist mein Versicherungsrechtsberater. Ich sag dem mal ganz kurz, dass ich gleich zurück rufe. (5) So, da bin ich wieder. #00:35:25-0#

<Interviewer> Welche Aufgaben übernimmt denn ihre Frau bei Ihnen? Papierkram ist ein bisschen unspezifisch. #00:35:33-1#

<Befragter> Ja, Akten sortieren, entsprechende Anschreiben machen an Versicherungsgesellschaften. So Richtung Jahresende, wie jetzt, Kfz-Berechnungen durchführen für Bestandskunden, sowas. #00:35:46-8#

<Interviewer> Die ganzen Daten, die Sie zurück kriegen von den Versicherern, weil es ändert sich ja relativ viel, zum Beispiel bei Kfz am Ende des Jahres. Was machen Sie damit? #00:35:56-2#

<Befragter> Hängt davon ab in welcher Form ich die bekomme. Das ist leider sehr unterschiedlich. Manche bekomme ich online eingespielt, wenn es über so ein Pool läuft, dann stehen die Sachen, krieg ich zwar per Post, aber die stehen dann auch online, dann mache ich so wirklich gar nichts mit, außer neu rechnen. Dann bleiben die einfach bei dem Kunden hinterlegt. Wenn ich das dann per Post kriege, dann ist es im Moment ein bisschen kompliziert, das heißt dann scann ich das und leg das hinterher in mehrere meiner Kundenakten, weil da stehen meistens vier, fünf, sechs, zehn auf einer Seite. Dann lege ich die natürlich hinter jeden Kunden. #00:36:33-1#

<Interviewer> Gibt es da auch den Fall, dass Sie das wiederum Ihren Kunden mitteilen müssen, dass es dort Änderungen gab oder/ #00:36:40-3#

<Befragter> Ne, die werden automatisiert angeschrieben von den Gesellschaften. Grundsätzlich ist es ja so, als Makler brauch ich meinen Kunden nicht informieren, wenn ich irgendwelche Änderungen vornehme. Bei mir ist das allerdings so, dass ich das nicht gerne so mache, weil ich meine Kunden schon noch auf dem laufenden halten will. Die meisten hätten das auch gerne. Das heißt ich ruf die an und sage: "sag mal, es macht Sinn zu wechseln weil" Und dann mach ich das. #00:37:05-2#

<Interviewer> Jetzt haben Sie schon davon geredet, dass Sie bisher kein Kundenverwaltungsprogramm gefunden haben und keine Programme, die tatsächlich ihre Erfordernisse abdecken. Was würden Sie sich denn wünschen davon? #00:37:21-6#

<Befragter> Was ein Programm können muss? #00:37:22-2#

<Interviewer> Ja. #00:37:23-1#

<Befragter> Verschiedene Dinge. Es gibt ja verschiedene Bereiche. Der eine ist ja der Bereich Verwaltung und der andere ist der Bereich Akquise. Was die meisten Programme können, was auch ganz wichtig ist, sind Selektionen fahren. Was ich bis jetzt noch bei keinem Programm gefunden habe, ist das was ich eben schon angesprochen habe, dass man Daten wirklich in dem Programm eingibt und das automatisiert auf die Gesellschaften verteilt wird. Das heißt, wenn ich den Kunden habe, der hat fünf Verträge bei fünf Gesellschaften, dass sie automatisiert bei den Gesellschaften landet. Das, was mir wirklich eine Erleichterung bringen würde, das gleiche gilt, wobei ich das schon mal gesehen habe für Briefe, wenn ich hier zum Beispiel sage, ich habe hier den Kunden Müller mit einer Hausratsversicherung bei der Allianz und ich möchte die gerne kündigen, dass ich dann automatisiert aus diesem Programm einen Brief geschrieben kriege, vorgeschrieben mit der Vertragsnummer eingetragen und so weiter, der dann rausgeht. Das sind so Dinge, die mir wichtig wären. Dann wäre es schön, das habe ich auch schon mal gesehen, aber das nicht in einer Version, die mir gefallen hat. Wenn man gleichzeitig in die entsprechenden Versicherungsprogramme wechseln könnte aus diesem Programm heraus und die Daten entsprechend schon verarbeitet hat. Also wenn ich Name, Geburtsdatum, Adresse, sowas brauch, dass ich dann unter Umständen, den Onlineantrag, sofern möglich und ansonsten den Handantrag daraus kriege, solche Dinge, dass das miteinander verbunden ist. Ich hab die meisten solcher Sachen in Teilen schon gesehen, aber noch nie alle zusammen in einem Programm und dann auch noch zu einem Preis, der sich lohnt. #00:39:06-6#

<Interviewer> Und Preis her, muss Ihnen genug Zeit sparen. #00:39:09-3#

<Befragter> Genau. Dass es mir dann wirklich einen Vorteil bringt. Letzten Endes, das ist bei einem kleinen Büro ein bisschen anders, als bei einem großen Büro, ist es so, die Zeit die ich spare ist entweder Akquisezeit oder Freizeit. Beides ist wichtig. Muss ich im Prinzip für mich einen Stundensatz festlegen, den das ersparen muss. Ja. So viel bringt es nicht. Weil die Sachen, die ich hier mache, die sind zwar ein bisschen improvisiert, möchte ich mal sagen, aber die sind halt mittlerweile eingespielt. Die Programme sind ja alle da, die ich habe. Da muss ich ja nicht mehr viel dran machen, außer die entsprechenden Daten des Kunden jeweils eintragen. Das muss ich bei dem anderen Programm auch. So gesehen bringt mir das bisher eigentlich noch keine Ersparnisse. Ob ich, ich bleib mal bei dem Beispiel von eben, eine Adressänderung oder eine Bankänderung dann per E-Mail an die Gesellschaften schicke, ist eine E-Mail schreiben, mit einem vorgefertigten Text: Bitte die Daten so und so ändern/ wo ich letzten Endes nur die Vertragsnummer eintragen muss und den Kundennamen. Ja. dann bringt mir das vielleicht 10 Sekunden Ersparnis. Das lässt sich nicht wirklich rechnen. #00:40:26-0#

<Interviewer> Ja klar. Weil bei 10 Sekunden dann zu rechnen, dann ist man sowieso schon wieder irgendwo anders. #00:40:29-3#

<Befragter> Ja, genau. Das bringt's eben nicht. Was ein Vorteil tatsächlich bringen würde, einen zeitlichen, wäre die Verknüpfung von einem zum nächsten Programm, das heißt wenn ich in der Kundenverwaltung den Max Muster eintrage und der Max Muster dann automatisch im Berechnungsprogramm der Allianz, Alte Leipziger, was weiß ich wo, auftaucht, automatisch und ich anschließend am liebsten in einem Vergleichsprogramm, weil da habe ich sie sowieso alle hintereinander und ich daraus dann auch direkt den Antrag rausschicken kann. Das wiederum dürfte dann bei mir, da ist das mit den verschiedenen Spaß schwierig, wieder komplizierte / bei dem Vergleichsprogramm/ ich sage mal an die Zentrale oder wie auch immer, schicken würde oder von mir aus, wenn es über die Fondsfinanz läuft, dann die Fondsfinanz oder wenn's über Domkura läuft, dann die Domkura schicken würde. Aber im Zweifel nicht an eine auszuwählende Gesellschaft. Das heißt, ich müsste dann sagen können, den Kunden betreue ich direkt mit der Cairezia, dann würde ich eben das direkt an meinen Betreuer Cairezia schicken. Und wenn ich sage, den Kunden habe ich hier/ den Vertrag betreue ich bei der Alten Leipziger, dann geht das an die Alte Leipziger und wenn ich sage, den Kunden betreue ich bei der Allianz, dann geht das nämlich nicht an die Allianz, sondern an die Fondfinanz, weil die Allianz nicht mit mir zusammenarbeitet, weil ich zu klein bin. Das sind eben Sachen, wo ich noch kein Programm gefunden hab, wo ich das wirklich so machen kann.

Es gibt, soweit ich weiß, keine Schnittstellen, zumindest nicht zwischen allen Programmen und einem Kundenverwaltungsprogramm,weil ich sehr gerne, in den meisten Fällen, mit dem Berechnungsprogramm der Gesellschaft arbeite. Ich habe festgestellt, bei Vergleichsprogrammen gibt es fast immer, wenn's nur Rundungsdifferenzen gibt, aber es gibt fast immer Differenzen im Preis. #00:42:24-6#

<Interviewer> Es gibt immer mehr Zusammenschlüsse von Versicherungen, zum Beispiel, dass die ehemalige Hamburg Mannheimer jetzt Ergoversichurung ist. Führt das zu einem Problem bei Ihnen? #00:42:38-1#

<Befragter> In dem konkreten Fall überhaupt nicht, weil ich bei keinem einzigen, doch bei der Viktoria habe ich ein paar, aber fast bei keinem dieser Gesellschaften Verträge habe. Ansonsten ist es eigentlich eher vorteilhaft, weil ich hab halt weniger Gesellschaften, an die ich Briefe schreiben muss und ein Berechnungsprogramm weniger. Wenn ich bei Bdv-Winter sitze und die Aktar nehme, das ist aus der Historie heraus ein relativ großer Partner, weil mein Vater 23 Jahre eine Agentur der Bdv-Winter hatte, so kommen aus dem Kundenklientel relativ viele Kunden und da ist es ein Vorteil. Da brauche ich nicht mehr Aktar und Bdv und so weiter raussuchen. Habe ein Berechnungsprogramm und habe eine Kontaktadresse, ein Maklerbetreuer für beides. Also da war es sogar vorteilhaft. Mal abgesehen davon, dass Sie intern ein Chaos hatten. Aber das ist was anderes. #00:43:41-5#

<Interviewer> Wirkt sich das noch auf Sie aus oder/ #00:43:51-4#

<Befragter> Wenn's gut gemacht ist nicht. Es gibt Fälle, bei der HDI Gerling war so einer, wo ein riesen Haufen Chaos entstanden ist, was am Ende dazu geführt hat, dass ich nicht mehr mit denen zusammengearbeitet habe. Gerling war einer meiner ganz großen Partner, im Bereich Personengeschäft. Mit denen mache ich quasi nichts mehr, weil ich mich über die Verwaltung so geärgert habe. Also, wenn es irgendwie eine Möglichkeit gibt, gehe ich an denen vorbei. Aber in aller Regel, ist es weder sehr positiv noch negativ. Es ist für mich relativ neutral. Hier und da mal negativ und da mal positiv. #00:44:31-1#

<Interviewer> Bei der Gerling, was ist da passiert? #00:44:36-4#

<Befragter> Ach ganz viele Dinge. Das wär ein bisschen viel. Es gab finanzielle Differenzen, wo Geld nicht ausgezahlt worden ist, so wie ich das gerne gehabt hätte, sondern erst Monate verspätet. Dann gab es Dinge, wo Kunden Falschauskunft am Telefon bekommen haben. Dann gab es Dinge, wo Kunden akquiriert worden sind, von einem anderen Betreuer, weil der anders geschlüsselt worden ist. Da gab's von allem was, quasi. #00:45:04-1#

<Interviewer> Haben wir noch etwas in Ihrer Tätigkeit vergessen, was wir noch nicht besprochen haben? #00:45:11-4#

<Befragter> (7) Ich mache auch, ich sage mal Dinge, die über das hinaus gehen, als das wir hier besprochen haben. Ich weiß nicht ob sie für Sie wichtig sind. Ich mach zum Beispiel Finanzierungsberatung #00:45:27-6#

<Interviewer> Finanzierungsberatung? #00:45:27-3#

<Befragter> Ja. Für Darlehen von Privatkunden, die ein Haus kaufen wollen. #00:45:34-0#

<Interviewer> Okay. Sie arbeiten dann mit Banken zusammen und wählen dort die richtigen Produkte aus an der Stelle? #00:45:39-8#

<Befragter> Unter Anderem auch. Ja, ich arbeite mit zwei Banken hier vor Ort zusammen und ich arbeite mit Probip zusammen. Da sind halt, variiert immer ein bisschen, so zwischen 40 und 60 Banken. Das ist ein Portal quasi. So eine Art Vergleichsprogramm, wenn man so möchte. Wo man die Daten eingibt und dann nach Preis sortiert, nach Kollektionen sortiert, die entsprechende Banken bekommt und wo man über die dann das ganze einreichen kann. #00:46:08-6#

<Interviewer> Gibt es eigentlich einen strukturellen Unterschied, in dem Falle oder eigentlich eine Versicherung verkaufen? #00:46:16-8#

<Befragter> Strukturell meine Arbeitsweise oder strukturell/ #00:46:20-1#

<Interviewer> Ja. In Ihrer Arbeitsweise. #00:46:21-1#

<Befragter> Jein. Hängt sehr stark vom Einzelfall ab. Es kommt immer drauf an, dazu muss ich sagen, die meisten meiner Kunden, die Baufinanzierung wollen, sind dann auch tatsächlich meine Kunden schon vorher. Ich mache das weniger offensiv, ich mache mal Werbung und jeder kann mich bombardieren mit Anfragen und jede zwanzigste funktioniert, so ungefähr. Das habe ich mal getestet über Immobilienscout. Das ist nicht so das meine. Ich mach das tatsächlich als Nebenkriegsschauplatz für meine Kunden. Das heißt diejenigen, die eine Finanzierung über mich machen, sind in aller Regel meine Kunden und ich kenn die schon. #00:47:01-8#

<Interviewer> Über Immobilienscout, was haben Sie da direkt gemacht? #00:47:04-6#

<Befragter> Da gab es eine Testphase von 3 Monaten. Man kann jetzt mittlerweile über Immobilienscout, wenn einem ein Haus gefällt oder eine Immobilie generell, muss ja nicht ein Haus sein, gefällt, kann man direkt auf was kostet mich die Finanzierung klicken und dann kriegt man da, drei, vier, fünf / ich weiß nicht immer wie viele das sind/ Berater angeboten, die einem eine Finanzierung rechnen können. Wenn derjenige mich anklickt, dann bekomm ich die. Dafür bezahlt man Geld. Die Testphase war kostenlos. Ansonsten zahlt man für so ein Lead Geld. Dann darf man den Kunden beraten. Da das so ist, deswegen mach ich das nicht mehr, dass da / ich weiß nicht wie viel ich gekriegt habe, ich schätze so um die 60, 50/ da waren vielleicht zwei dabei, die wirklich sozusagen in der Abschlussphase waren, die sich schon für ein Haus entschieden hatten und hatten noch nicht mal besichtigt und wollten einfach mal was dazu wissen. Das ist etwas, wo halt letzten Endes Arbeit, aber vermutlich kein Geschäft zu kommt. Deshalb geb ich das wieder dran oder hab ich das wieder dran gegeben, also habe das gekündigt. Das ist nicht so/ Es gibt da Leute bestimmt, die da was machen, aber meine Arbeitsweise ist so nicht. Ich mach das sehr ungern per E-Mail ein Angebot hinzuschicken und zu hoffen, ob die sich melden, sondern ich fahre gern, auch bei den Leads, die ich so kriege, das mach ich auch anders als die anderen, ich fahre immer dahin. Ich stelle mich vor und erzähle was von mir und stelle da vor, was ich da gemacht habe. Danach geht's dann telefonisch weiter, weil einfach nur so per E-Mail hinschicken und hoffen es klappt, das mag ich nicht. Ich mach nicht so viel Verträge, dafür dann vernünftige und größere und hab den Kunden anschließend dann bei mir. #00:49:03-5#

<Interviewer> Wie sind Sie denn auf das Angebot über Immobilienscout aufmerksam geworden? #00:49:09-6#

<Befragter> Das war eine Werbung, ich glaube über die Fondfinanz, wenn ich das richtig im Kopf habe. #00:49:18-9#

<Interviewer> Das ist durchaus interessant, so innovative Formen auszuprobieren. #00:49:22-2#

<Befragter> Genau. Habe ich mir auch gedacht. Kann ja auch nicht schaden, aber ich habe jetzt hier so eine Mappe, die ist ungefähr so dick wie ein Ordner und das waren die Anfragen, mit den entsprechenden Angeboten und rausgekommen ist nichts. Das ist es nicht. Ne. #00:49:39-9#

<Interviewer> Okay. Ja, dann hab ich soweit keine Fragen mehr an Sie. #00:49:47-3#

<Befragter> Ja, dann sind wir durch. #00:49:48-5#

<Interviewer> okay. #00:49:48-9#

<Befragter> Gut. #00:49:50-1#

<Interviewer> Ja, dann bedanke ich mich bei Ihnen. Wünsche Ihnen noch einen schönen Tag. #00:49:52-5#

<Befragter> Ja, auch so. Bis demnächst vielleicht. #00:49:55-8#

<Interviewer> Bis demnächst. Ciao #00:49:57-0#

<Befragter> Tschüss.

Interview 14

<Befragter> Herr Süss. #00:00:11-1#

<Interviewer> Christian Deckert, Guten Morgen. #00:00:12-2#

<Befragter> Morgen. #00:00:13-7#

<Interviewer> Ich rufe an wegen unserem Interview. #00:00:15-5#

<Befragter> Jawohl. #00:00:16-5#

<Interviewer> Super, dass Sie das noch hingekriegt haben. Muss Ihnen vorher sagen, wir zeichnen das Ganze auf, damit wir das transkribieren können am Ende und dann würde ich schon damit anfangen. Genau, also meine erste Frage wäre: Bitte nennen Sie Ihre Berufsbezeichnung und Ihre Aufgaben in zwei, drei Sätzen. #00:00:36-2#

<Befragter> Meine Berufsbezeichnung, meine Aufgaben, also ich bin Finanz- und Versicherungsmakler. Meine Aufgabe liegt darin den Kunden eine sogenannte ganzheitliche Konzeptberatung zu bieten wo wir dem Kunden aufzeigen: eine Ist-Situation und eine sogenannte Soll-Situation wie die Situation sein sollte, um dann zu schauen, ob der Kunde ordentlich abgesichert ist und ihm gegebenenfalls zu zeigen, wenn das nicht der Fall ist, dann zu zeigen, wie er das am Markt absichern könnte. #00:01:08-4#

<Interviewer> Wie messen Sie innerhalb Ihrer Tätigkeit Ihren Erfolg? #00:01:12-9#

<Befragter> Was, wie, wie, was? #00:01:14-7#

<Interviewer> Wie Sie Ihren Erfolg messen. #00:01:15-9#

<Befragter> Meinen Erfolg? Puh. Meinen Erfolg, den messe ich daran ob der Kunde mich weiterempfiehlt oder nicht. Daran sehe ich eigentlich ob der Kunde mit meiner Arbeit auch zufrieden ist, weil ich einfach der Meinung bin: Provision ist die eine Sache, aber ich sehe es selbst eigentlich so: wenn ich erfolgreich bin, sehe ich das daran, ob der Kunde mich weiterempfiehlt und ich dadurch dann an andere und neue Kunden dran komme. #00:01:42-6#

<Interviewer> Haben Sie Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen? #00:01:46-0#

<Befragter> Zwei Stück, ja. #00:01:46-9#

<Interviewer> Und welche Aufgaben übernehmen die dann? #00:01:48-9#

<Befragter> Die sind beide auch Finanz- und Versicherungsmakler. Also die haben dieselbe Tätigkeit wie ich. Wie ich auch. #00:01:55-1#

<Interviewer> Haben Sie auch noch Back-Office Mitarbeiter, also Mitarbeiter die zum Beispiel mit den Versicherern dann am Ende kommunizieren? #00:02:00-4#

<Befragter> Nein, also da haben wir… Das ist so, dass wir das zum größten Teil selbst machen oder das über unseren Maklerpool über die Clarus AG abdecken. Also die Clarus AG ist in der Deckung. #00:02:12-8#

<Interviewer> Wie schätzen Sie denn die IT-Kenntnisse Ihrer Mitarbeiter ein und von sich selbst? #00:02:20-6#

<Befragter> Bei zwei gut und bei dem anderen mangelhaft. #00:02:25-4#

<Interviewer> Und Ihre eigenen sind wahrscheinlich relativ gut, weil Sie benutzen auch Facebook und solche Sachen. #00:02:29-8#

<Befragter> Gut. Beim zweiten ist es gut. Bei dem anderen ist es ein älterer Herr, der ist schon über 50, bei dem ist es mangelhaft. #00:02:34-7#

<Interviewer> Wie kommunizieren Sie denn mit denen? Also rufen Sie die an, wenn Sie mal Informationen von denen brauchen oder treffen Sie sich persönlich? #00:02:43-4#

<Befragter> Wir haben einmal in der Woche mittwochs morgens Meeting, wo wir uns treffen. Und sonst geht Vieles über E-Mail oder dann halt übers Telefon, genau. #00:02:53-3#

<Interviewer> Welche Softwarelösungen setzten Sie denn ein innerhalb Ihrer Firma? #00:02:58-6#

<Befragter> Das sind alles eigentlich Programme von der Clarus AG. #00:03:04-0#

<Interviewer> Von der Clarus AG? #00:03:07-0#

<Interviewer> Ja, ja. (?) Software machen wir über die Firma (?) und über die Firma (?) #00:03:18-3#

<Befragter> Von der Clarus AG: was wird Ihnen denn da alles zur Verfügung gestellt? #00:03:19-6#

<Interviewer> Was? #00:03:21-7#

<Befragter> Was Ihnen dort alles zur Verfügung gestellt wird, so zum Beispiel CRM-Systeme. Was können Sie damit machen? #00:03:29-6#

<Interviewer> Ich weiß nur dass wir eine Software haben für unsere Kundenverwaltung, die ist einmal, also wir haben zwei Stück, eine die ist online und eine die ist hier dann auf meinem PC. Und wird dann per sogenannten Datenübertragung also Synchronisation, also wenn ich hier den Kunden, kann ich eingeben ohne ins Internet gehen zu müssen… Erst wenn ich die komplette Maske eingegeben habe, von dem Kunden dann schicke ich sie online an die Clarus hoch und wie dieses Programm geschrieben wird oder sowas, das kann ich Ihnen nicht sagen, das weiß ich nicht. Ich weiß nur, dass wir zwei Möglichkeiten haben. Entweder hier auf dem PC die Möglichkeit oder wenn ich jetzt beim Kunden bin kann ich das Ganze auch online abfragen. #00:04:13-2#

<Interviewer> Haben Sie dann noch Systeme von Banken oder von Versicherern bekommen, zum Beispiel um neue Prämien auszurechnen? #00:04:25-3#

<Befragter> Ja haben wir haben immer die Möglichkeit das über (?) zu machen, wir haben aber auch die Möglichkeit in jede Gesellschaft selbst rein zu gehen. Es ist also so, dass auf dem Server von der Clarus AG online sind alle Gesellschaften hinterlegt. #00:04:43-7#

<Interviewer> Und dann haben Sie einen direkten Zugriff in diese… #00:04:44-9#

<Befragter> Genau. Kann ich direkt zur Axa, direkt zur Allianz oder direkt zur Universal oder wo auch immer und dann direkt in der Software von denen, von der jeweiligen dann die Prämien kalkulieren. #00:04:55-8#

<Interviewer> Was ist denn der Vorteil das direkt beim Versicherer zu machen statt über…? #00:05:00-3#

<Befragter> Gar keiner. Gar keiner, gibt es keinen. #00:05:03-4#

<Interviewer> Gibt es dann Fälle wo Sie das tatsächlich machen müssen? #00:05:07-2#

<Befragter> Es gibt Fälle, weil wir festgestellt haben, dass es in diesen ganzen Vergleichssoftwaren die es auf dem Markt gibt ob es jetzt (?) oder was auch immer das ist und es ab und zu mal sein kann, dass die Prämien nicht stimmen. Dann könnte es sein, dass ich vielleicht doch noch mal in die jeweilige Gesellschaft muss und bei diesen Produkten. So ist es also generell so. #00:05:31-3#

<Interviewer> Und das können Sie dort… #00:05:34-4#

<Befragter> Das kann ich nicht über die Vergleichssoftware machen. Dann muss ich da sowieso rein und das ist dann ziemlich schwierig, weil jede Gesellschaft hat eine eigene Software oder eine eigene Eingabemaske. Da ist es immer schwierig sich da etwas durchzuhängeln, sag ich dann mal. Aber kommt auch nur selten vor. Normalerweise können wir alles über die Vergleichssoftware machen. Aber wenn es um spezielle Produkte geht oder auch im Firmenbereich geht es gar nicht. Im Firmenbereich müssen Sie dann in die Software rein gehen. #00:06:03-7#

<Interviewer> Gibt es auch die, den Fall tatsächlich, dass Sie mit den Versicherern auch persönlich kommunizieren? #00:06:12-4#

<Befragter> Ja. Ja. Also ich glaube wir haben für jede Gesellschaft unseren Maklerbetreuer. Es kann also sein, wenn ich dann gar nicht weiter komm, dass ich den anrufe, dem die Daten rüber maile und sag: hör mal zu, ich brauche für den und den Kunden dieses Angebot, bitte kalkulieren Sie mir das und schicken mir das her. Aber das kommt auch recht häufig vor, weil ich eigentlich nicht die Zeit und die Lust habe mich mit jeder einzelnen Software auseinander zu setzen. Und dann ist es so, dass ich unseren Maklerbetreuer anrufe und sage und dafür sind die Jungs auch da und sage: ich brauche dieses oder jenes Angebot und habe dann innerhalb zwei, drei Stunden ist das Angebot meistens da. #00:06:52-9#

<Interviewer> Diese Angebote, diese Daten die dort Sie haben, die schicken Sie denen dann immer per E-Mail auf dem Telefon durch? #00:07:00-1#

<Befragter> Genau. #00:07:00-1#

<Interviewer> Gibt es dann noch andere Tools, die Sie verwenden, zum Beispiel innerhalb Ihres Büros wie Tabellenkalkulationsprogramme, Office Programme und solche Sachen? #00:07:09-0#

<Befragter> Ja, ich hab alles. Also wir arbeiten bei der Clarus alles. Zum Beispiel dann auch mit Outlook, da sind wir mit Outlook mit der Clarus direkt verbunden. Wenn ich irgendeinen Buchstaben eingebe, kommt automatisch auch die passenden E-Mail Adressen dann die bei Clarus immer zur Verfügung stehen und halt mit Excel, Word, sage mal: volles Programm, was man so… #00:07:35-0#

<Interviewer> Wofür setzen Sie das dann ein? Machen Sie dann nochmal zusätzliche Berechnungen? #00:07:39-0#

<Befragter> Da ist es oft so, dass wir so verschiedene Kalkulationsdinger sind vorgegeben, die kriegen wir zugeschickt und im Groben und Ganzen mach ich selbst/ ich hab mir selbst mal … habe einen Excel Kurs mal besucht, um mir das halt selbst/ und hab mir das selbst angeeignet. #00:08:01-3#

<Interviewer> Und was machen Sie dann für Berechnungen, die nicht innerhalb Ihren Berechnungsprogrammen gehen? #00:08:06-1#

<Befragter> Ja, das sind halt nicht/ das Excel-Tool benutze ich mehr um meinen Kunden da irgendwo mal eine Zusammenstellung zu machen, wenn das mehrere Versicherungen sind, oder auch mal Einnahmen-Ausnahmen Situationen, sowas in der Art mache ich dann damit/ dann mit Excel. #00:08:27-8#

<Interviewer> Weil das einfach in der Vergleichssoftware nicht geht. #00:08:30-6#

<Befragter> Genau, genau. Alles andere wird in der Software dann gemacht. #00:08:32-5#

<Interviewer> Ich habe gesehen, Sie benutzen auch sowas wie Facebook, Xing und so weiter. #00:08:38-3#

<Befragter> Eigentlich alle. Google, Facebook, #00:08:40-6#

<Interviewer> Google + und so auch.. #00:08:41-8#

<Befragter> Google +, Twitter, ja. #00:08:43-5#

<Interviewer> Bringt das etwas zur Kundenakquise? #00:08:48-1#

<Befragter> Ja, ja. Definitiv. #00:08:49-0#

<Interviewer> Okay. Wie läuft das dann bei Ihnen ab? #00:08:51-5#

<Befragter> Ich hab mir bei Facebook zum Beispiel ne… also ich bin einmal privat in Facebook drin, bin aber auch mit meiner Firma in Facebook drin und einfach in dieser Themenseite, die aktuellen News die am Markt eben sind, einfach erst einmal rein schreiben, erst einmal posten. Und mache auch neues KFZ (?) zum Ende des Jahres wo dann mal … den Leute schreibe, dass man daran denken soll und so weiter und so fort, um einfach den Leuten News rüber zu mailen oder zu schicken oder zu posten und wer es lesen möchte liest es und der andere der liest es halt einfach nicht. Habe aber dadurch schon einige Kunden generieren können. #00:09:32-3#

<Interviewer> Wie ist dann das Verhältnis, welche Art von Kunden kommt dort? Kommen da eher ältere oder jüngere? #00:09:39-1#

<Befragter> Jüngere. #00:09:39-7#

<Interviewer> Können Sie das irgendwie festmache, in welchem Rahmen das abläuft? Sind das dann mehr unter 30 jährige, über 30 jährige? #00:09:47-6#

<Befragter> Unter 30. Meine persönlichen Erfahrungen: alles was über 30/ alle Kunden die ich über 30 generiere sind zu 90% Empfehlungen. #00:10:00-6#

<Interviewer> Informieren Sie dann auch Ihre Kunden darüber, also die kein Facebook haben, über diese neuen Entwicklungen oder ist das quasi ein Exklusivding? #00:10:09-4#

<Befragter> Nein also/ Ich werde jetzt auch meine Homepage neu machen. Ich werde in meine Homepage auch einen Newsticker hinein bauen lassen und tue auch regelmäßig, alle sechs bis acht Wochen, meine Kunden von denen ich eine E-Mail Adresse habe, die werden per E-Mail angeschrieben und die anderen, die älteren Leute werden meistens per Post angeschrieben, weil ältere Leute… mit dem Thema nicht so auseinandersetzten, aber so dass sie auch informiert sind, kriegen die regelmäßig Post. #00:10:43-4#

<Interviewer> Warum machen Sie das? Wenn Sie den Kunden schon einmal haben, dann haben Sie denn Kunden dann. #00:10:50-6#

<Befragter> Ja, aber das Problem ist ja, das sich ja ich im Laufe der Zeit einiges ändert auf dem Markt, auf dem deutschen Markt, was die Versicherungsprodukte oder irgendwelche (?) oder was auch immer und ich der Meinung bin, dass der Kunde darüber informiert sein soll, auf jeden Fall, weil das ist auch der Grund weshalb diese Branche leider so einen Ruf hat, dass viele Berater kommen, schließen dann etwas ab und melden sich dann nie wieder bei dem Kunden und das hat meines Erachtens nichts mit Service zu tun. Service wird bei uns sehr sehr groß dann geschrieben und deshalb finde ich es wichtig und dass der Kunde darüber informiert ist. Und was der Kunde dann damit macht ist dann seine Entscheidung. Wenn ich dann aber sehe, anhand seiner Produkte die er hat, da ist irgendwas wo man dringend umstellen müsste, würde ich den Kunden dann natürlich auch persönlich kontaktieren. #00:11:39-9#

<Interviewer> Wie kriegen Sie heraus, dass man bei den Kunden etwas umstellen muss? Gehen Sie dann über Ihr CRM-Tool drüber oder haben Sie das noch im Kopf? #00:11:49-3#

<Befragter> Ich hab vieles im Kopf aber viel mach ich dann eine Selektion und schau wenn sich was verändert hat. Welcher Kunde hat dieses Produkt oder wer hat so ein Produkt, wo man dringend etwas ändern müsste und das kann ich über das Online-Portal der Clarus kann ich selektieren, dass ich mal wissen will wer alles Riestervertrag und (?) hat und dann dann ist es so, dass ich ausgespuckt krieg wer dann noch in Frage kommt. #00:12:21-6#

<Interviewer> Dann ist noch die Frage: Wenn Sie Daten zum Speichern haben, also zum Beispiel Vertragsdaten. Geben Sie die immer komplett ins CRM und laden sie die dann quasi zu Clarus hoch oder behalten Sie denn lokal. Wie ist da das Verhältnis und wie teilen Sie das mit Ihren direkten Arbeitskollegen? #00:12:39-2#

<Befragter> Bei uns ist es so: Ich hab alles von meinen Kunden hier auf meinem PC. Hab es separat noch einmal auf einer separaten Festplatte und hab es zusätzlich noch einmal bei der Clarus online. Also egal was passiert, ich hab, ich komm also immer an meine Kundendaten dran. #00:12:58-0#

<Interviewer> Ist natürlich auch vorteilhaft. #00:13:01-1#

<Befragter> Ja, es kann ja auch mal sein, dass es online nicht geht und dann muss ich ja auch agieren können. Und ich hab mir, falls hier mal mein System abstürzen sollte, hab ich zusätzlich mir dieses Mybook da geholt, also das wo automatisch Datensicherung macht, so dass ich egal was passiert an die Daten meiner Kunden heran komme. #00:13:21-0#

<Interviewer> Nutzen Sie auch mobile Informationssysteme, zum Beispiel ein iPhone oder sowas? #00:13:27-2#

<Befragter> Ich hab iPhone und ich hab iPad. #00:13:29-7#

<Interviewer> Wozu nutzen Sie das? #00:13:32-0#

<Befragter> Das iPad nutze ich bei den Kunden um irgendwelche PDF Dateien zu zeigen oder irgendwelche Filme, passende Filme: was ist eine BU, was ist das, was ist das. Oder auch dieser Clarus Film. Clarus, die hat also einen eigenen Film wo den Kunden erklärt wird was wir tun und wie wir das tun. Und ich habe festgestellt, dass es einige interessante Apps gibt, die ich nutzen kann. Ob es die Kalkulation eines BMI-Wertes ist oder Brutto-Netto oder was auch immer. Also es gibt einige Apps die ich dann fürs tägliche Geschäft beim Kunden draußen nutze. #00:14:09-6#

<Interviewer> Gibt es dann auch Daten, die Sie darüber direkt in Ihr CRM eingeben, also sprich ins Tool der Clarus? #00:14:18-3#

<Befragter> Nein, gibt es nicht. Leider. Also dieses iPad und iPhone nutze ich nur für mich, für meine tägliche Arbeit beim Kunden. Aber ich kann über Tool nicht irgendwie… über iPad oder iPhone hab ich nicht die Möglichkeit auf das Clarusding zuzugreifen. Außer übers Internet, aber da kann ich ja nichts ändern, da kann ich nur abrufen. #00:14:36-6#

<Interviewer> Ach so, okay. Kann man nur abrufen. #00:14:39-5#

<Befragter> Ja, ja. #00:14:39-5#

<Interviewer> Dann gehen wir noch einmal durch: wir gehen los von der Kundenakquise bis zum Vertragsabschluss bis zu dem was dahinter abläuft und mich würde am Anfang interessieren: Sie haben ja vorhin erzählt, Sie akquirieren Kunden darüber, dass Sie sie zum Beispiel per Facebook oder per Empfehlung kennenlernen. Wie funktioniert dann der Prozess bei Ihnen weiter? #00:15:02-0#

<Befragter> Also das ist so, wenn ich bei Facebook oder per Empfehlung, das spielt ja absolut keine Rolle, wenn ich die Daten hab von dem Kunden und auch die Zustimmung hab des Kunden, dass ich den Kunden anrufen darf oder den auch kontaktieren darf, tu ich den Kunden kontaktieren. Bei uns ist es so, dass wir ein sogenanntes Dreiphasenkonzept haben, das heißt also bei dem ersten Zusammentreffen stelle ich mich als Person vor, stelle vor was wir arbeiten., möchte den Kunden kennen lernen. Dieses Gespräch dauert in aller Regel 20 Minuten. Und danach entscheidet auch der Kunde und auch ich, ob wir überhaupt zusammen arbeite möchten oder auch nicht, oder ob das auch passt, von der Harmonie her und allem drum und dran. Wenn der Kunde sagt: Ja, ich möchte. Dann ist es so, dass wir eine sogenannte Ist-Situation aufnehmen, dass ich den Kunden viele viele viele viele viele Daten ab frage, die ich nicht aus seinen Versicherungen heraus erkennen kann. Ob es jetzt Steuerklasse ist, irgendwelche Ziele und Mittel sind, ob das irgendwelche Gesundheitsfragen sind, egal was auch immer. Da haben wir eine vorgefertigte Mappe. Die wir mit dem Kunden langsam durchgehen. Und erst wenn ich diese Mappe habe, dann nehme ich auch die Unterlagen des Kunden mit ins Büro, tue die im Büro auswerten, mach ein Konzept, stell die dann beim zweiten Termin vor, wie ich denke, wie man das machen könnte, wie man das umstellen könnte und bei dem zweiten Termin sagt mir der Kunde was er dann umgestellt haben möchte und was nicht. Und bei dem dritten Termin ist dann eigentlich nur noch da für die Unterschriften zu tätigen. #00:16:37-4#

<Interviewer> Wenn Sie jetzt bei der Kundenakquise sind, am Anfang noch, speichern Sie dort dann schon Ihre Daten in das Clarus-System? #00:16:44-3#

<Befragter> Ja. Also ich tu es also so machen, dass ich diese Kunden, die noch keine Clarus Kunden sind, die sind erst einmal nur auf meinem PC, weil ich der Meinung bin: es ist ja zu dem Zeitpunkt ist es ja noch kein Clarus Kunde, der vielleicht Interesse daran hätte und deshalb ist es auch noch für mich kein Kunde der Clarus Kunde gilt. Und deswegen bleiben diese Daten erst einmal bei mir. Werden im Outlook dann auch gespeichert, aber von den Kundendaten weiß die Clarus dann noch nichts, weil das ist ja auch zu dem Zeitpunkt noch kein Kunde, ist ja nur ein Interessent. #00:17:22-4#

<Interviewer> Und Sie machen dann diese Termine aus. Machen Sie diese Termine dann auch schon über Ihr CRM-Tool oder auch über Outlook im Moment? #00:17:29-6#

<Befragter> Wie? #00:17:32-0#

<Interviewer> Diesen Starttermin. #00:17:33-8#

<Befragter> Ja. Den Starttermin mach ich… ich hab sowieso niemanden der für mich telefoniert. Ich mache das generell selbst, weil ich der Meinung bin: Das ist persönlicher. Und ist auch besser oder sinnvoller. Und dann leg ich alle meine Termine auch im Outlook, klar. #00:17:51-2#

<Interviewer> Okay, wenn Sie jetzt beim Kunden sind und nehmen diese Anfangsdaten auf, zum Beispiel wenn Sie sich kennen lernen, dann ist er ja immer noch kein Kunde in diesem Moment. Speichern Sie sich diese Daten zum Beispiel eben auf den Computer oder eben auch schon auf diesem Clarus-System. #00:18:07-0#

<Befragter> Also es ist so, dass ich alle Daten vom Kunden so lange auf meinem PC speichere, bis ich von dem Kunden einen Maklervertrag habe und die offizielle Zusage habe, dass der Kunde Clarus-Kunde werden möchte und auch dieses System nutzen möchte. Erst dann kommen die Daten online zu der Clarus und vorher bleiben alle Daten auf meinem PC. #00:18:30-0#

<Interviewer> Okay, also Sie nehmen schon Ihren Computer mit auf diesen ersten Beratungsgesprächen. #00:18:35-2#

<Befragter> Nein, nein. Das nicht. Ich nehme zu keinen… zu keinster Zeit wird der Kunde bei mir beim Beratungsgespräch einen Laptop dabei haben. #00:18:47-7#

<Interviewer> Woran liegt das? #00:18:48-1#

<Befragter> Weil ich der Meinung bin, dass ein Laptop nur stört und das zweite ist: aufgrund der Größe. Ich arbeite mit 280 Versicherungsgesellschaften zusammen. Ich kann mich nicht beim Kunden hinsetzten und kann dann anfange 280 Versicherungsgesellschaften zu kalkulieren. Das macht wenig Sinn und da wir eh nur Konzeptberatung machen und keinen Produktverkauf, da mach ich diese Auswertung sowieso im Büro. Da sitze ich teilweise 3 Stunden dran und ich kann 3 Stunden gar nicht beim Kunden sitzen und von daher tu ich alles so vorbereiten für diese Konzeptvorstellung, dass alle wichtigen Daten auf Papier sind, der Kunde kriegt dann von mir eine komplette Mappe wo alles drin ist. Und was wir jetzt Neues kriegen, ab 1.1. für dieses Heft auszufüllen bei dem Kunden mit dem Ersttermingespräch und dann auch durchgehen… Clares-Kompakt, so heißt dieses Heftchen dann bei uns, kriegen sie ab 1.1. dann eine sogenannte Digi, einen sogenannten Digi-Pen. Das heißt, alles was ich auf schreibe in dieses Heft, speichert dieser Digi-Pen. Ich kann, wenn ich zu Hause bin diesen Digi-Pen auf eine Station stecken und am nächsten Morgen sind dann alle Daten, die ich beim Kunden aufgenommen habe, sind dann in meinem PC, im meinem System dann auch gespeichert. #00:20:12-2#

<Interviewer> Und die können Sie dann auch gleich direkt übertragen und? #00:20:15-6#

<Befragter> Nein. Dann noch nicht, weil ich ja bei dem Zeitpunkt, bei dem Erstgespräch ist es ja immer noch kein Kunde der Clares. Nur in meinem System hier, ich sag mal in meinem PC… was ich auf dem PC habe, wird das auf diesem Programm gespeichert und erst wenn ich manuell sage: jetzt synchronisieren, dann erst wird der Kunde dann synchronisiert. Und so lange sind die Daten von dem Kunden nur auf meinem PC. Und sonst sieht die auch niemand. #00:20:52-6#

<Interviewer> Liegt es daran, dass Sie eigentlich der Besitzer dieser Daten sind? #00:20:59-2#

<Befragter> Ja, genau. Weil ich bin der Makler und der Kunde gibt mir persönliche Daten… und jetzt ist es so, dass ich mit den Daten sehr sehr sorgfältig umgehe… und diese Daten erst dann preisgegeben werden wenn es notwendig ist und notwendig ist es erst, wenn der Kunde dann Verträge umstellen möchte und erst dann sind die Daten notwendig zur Verarbeitung und vorher hat der Kunde mir die Daten gegeben und sonst niemand anderem. #00:21:31-9#

<Interviewer> Wenn der Kunde schon verschiedene Versicherungen hat, dann tragen die sie zum Beispiel… wenn er jetzt zum Beispiel noch eine Lebensversicherung hat, sagen wir mal eine Hausratsversicherung dazu abschließt, dann tragen Sie diese Daten komplett ein. #00:21:47-8#

<Befragter> Ja. #00:21:48-4#

<Interviewer> Oder gehen Sie damit auch so sparsam um, dass Sie sagen… #00:21:51-1#

<Befragter> Also es ist so, dass ich… also wenn der Kunde eine laufende Versicherung hat… Nämlich bei dem ersten Treffen nehme ich ja diese Daten auf bis auf die Versicherungsdaten, weil bei den Versicherungsdaten, da handhabe ich das so, dass der Kunde mir seinen Versicherungsordner mitgibt und ich dann diese Auswertungen, weil ich auch die Bedingungen dann durchlese, also ich guck nicht nur nach dem Preis, sondern auch ob es sinnvoll ist und auch gut ist… diesen Versicherungsordner nehme ich mit ins Büro, werte den aus und bei dem zweiten Termin bringe ich dem Kunden diesen Ordner wieder mit. #00:22:32-8#

<Interviewer> Diese Auswertung geschieht dann darüber dass Sie die in Ihr Kundenverwaltungstool eingeben. #00:22:39-8#

<Befragter> Genau. Aber bis zu diesem Zeitpunkt weiß Clares immer noch nicht dass ich diesen Kunden im Moment betreue oder auch bediene. Erst wenn der Kunde mir dann bei dem Zweittermin dann die Freigabe gibt: So jetzt kannst du arbeiten. Und stelle das und das und das um und ich wird dann von dem Kunden diesen Maklervertrag unterschreiben lassen und dann ist der Moment erst, wenn ich die Kunden an die Clares schicke. #00:23:03-6#

<Interviewer> Ist es dann auch so/ die ganzen Altdaten, die existieren dann/ die ganzen Altverträge, dass Sie die umschreiben lassen können? #00:23:12-8#

<Befragter> Ja. Also ich muss nicht auf Teufel komm raus bei einem Kunden immer was neu machen, sondern ich kann auch dem Kunden sagen: hör mal zu, dieser Vertrag ist absolut top, den lassen wir so wie er ist. Wenn du es möchtest, kann ich Dir in Zukunft für diesen Vertrag… kann ich ihn auch verwalten, kann ich dann auch separat anrufen, ich mach lediglich die eine oder andere Bestandsübernahme und gut ist. Mache ich eigentlich auch fast immer, weil ich der Meinung bin: die Kunden, also nicht nur der Meinung bin sondern ich merk auch das draußen am Markt, dass die Kunden mir dann in Zukunft einen Ansprechpartner haben wollen für alle ihre Sachen. Das heißt also ich hab pro Haushalt je nach Größe vom Haushalt zwischen acht und 15 Verträgen. #00:23:54-2#

<Interviewer> Ach, das ist schon so ein Mindestmaß, was man so an Verträgen hat, tatsächlich? #00:24:01-7#

<Befragter> Ja, also Sie können ja kurz einmal zusammen zählen was Sie selbst bestimmt auch haben und auch wenn Sie heute sagen wir mal Student sind, kommen Sie auch auf fünf, sechs Verträge. Sie haben ein Auto, Sie haben eine Haftpflicht, Sie haben vielleicht eine Krankenzusatz, Sie haben vielleicht einen Kredit irgendwo laufen und irgendwann geht das ruck zuck. Also zwischen acht und 15 Verträgen, das ist nicht nur dass da Versicherungsprodukte dazu gehören, sondern ich stell auch eine Krankenkasse um, oder eine Baufinanzierung oder einen normalen Kredit, das sind ja auch Sachen die zu dem Kunden dann auch dazu gehören. #00:24:33-3#

<Interviewer> Ach so, Sie kümmern sich dann gleich um das komplette… #00:24:35-8#

<Befragter> Genau. Ich mach auch Strom und Gasanbieter tu ich dann dem Kunden zeigen, wenn man dann wechseln kann. Also zu dem Konzept gehört alles was mit dem Geld zu tun hat und was mit den Ein- und Ausgaben des Kunden zu tun hat. #00:24:46-9#

<Interviewer> Okay, (?) Hier gibt es ja noch Kunden, die tatsächlich… weil ich besitze zum Beispiel keinen Versicherungsordner. Ich hab nur ein paar… ich bin vielleicht privat krankenversichert und hab eine Haftpflichtversicherung. Gibt es dann auch Kunden, die das gar nicht haben, solche großen Versicherungsordner? #00:25:09-7#

<Befragter> Die gibt es, ja. Und ich hab auch schon Kunden, bei denen ich im Ersttermin ganz klipp und klar sage, dass ich nicht anfange zu arbeiten wenn ich nicht alle Unterlagen des Kunden zusammen habe. Also bei dem Ersttermin muss der Kunde auch ganz schön rumrennen, weil ich will dann auch die Steueridentennummer, ich will die Sozialversicherungsnummer dann haben, Personalausweisdaten, Fahrzeugschein wenn er einen hat und so fort. Und unter anderem auch die Versicherungsprodukte. Ich hab also auch schon wenig Kunden gehabt, da hab ich kistenweise das Zeug aus dem Haus getragen, weil die Kunden keinen Ordner haben. #00:25:45-9#

<Interviewer> Okay. #00:25:48-2#

<Befragter> Der Kunde kriegt von mir, wenn ich mit dem Konzept fertig bin… kriegt der Kunde auf jeden Fall einen Ordner. #00:25:54-4#

<Interviewer> Okay. #00:25:58-9#

<Befragter> Ich tu dem Kunden dann bei dem Konzepterstellung und bei der Auswertung auch gleichzeitig einen aktuellen Kundenordner zusammenstellen, wo er alle seine aktuellen Daten drin hat. #00:26:07-0# #00:26:07-9#

<Interviewer> Okay, diese Tendenz dass die ganzen Ordner bei Ihnen gelagert werden, gibt es sowas in der Branche? #00:26:18-8#

<Befragter> Wüsste ich nicht, wäre auch blödsinnig, weil ich ja alles online hier auch noch mal sehe. #00:26:23-4#

<Interviewer> Ach so, okay. #00:26:24-6#

<Befragter> Ja, also es ist so, dass alle Post was der Kunde in Zukunft kriegt, irgendwelche Nachträge oder dergleichen wird von der jeweiligen Gesellschaft an die Clares geschickt und die Clares die tut mir dann online zu dem jeweiligen Vertrag dann auch reinlegen, dass ich das auch sehe. Was ich mache, weil ich dadurch teilweise sehr gute Empfehlungen bekomme, ist dem Kunden zu sagen: Hör mal zu, mache dir darüber mal Gedanken, ob du nicht von deinem Versicherungsordner bei jemand den du persönlich sehr gut kennst, ob es ein Familienmitglied ist, ein Freund oder was auch immer, dass du eine Kopie dieses Ordners denen unterstellst, weil es könnte ja auch passieren, was so oft schon der Fall war, dass die Bude abbrennt und dann hat man nämlich die Rennerei und das Ganze drum herum und es kann ja sein, dass der Makler gerade mal im Urlaub ist oder gerade nicht erreichbar ist, dann weißt du: es gibt irgendwo noch einen Ordner wo du jederzeit alles wieder griffbereit hast. #00:27:26-5#

<Interviewer> Das ist natürlich durchaus vorteilhaft. #00:27:29-2#

<Befragter> Ja. Und das mache ich deshalb, weil ich dadurch schon an sehr sehr gute Empfehlungen gekommen bin, weil derjenige, der dann als Freund genannt wird, wird dann meistens auch ein potentieller Neukunde. #00:27:40-0#

<Interviewer> Das ist ja durchaus intelligent an der Stelle. Gibt es bei Ihnen auch… es werden jetzt ja die ganze KFZ-Versicherungen umgestellt am Ende des Jahres... #00:27:53-8#

<Befragter> Ja, leider (lacht). #00:27:54-7#

<Interviewer> Da kommen ja alle möglichen neuen Daten auf Sie zu. #00:27:58-4#

<Befragter> Ja? #00:27:59-5#

<Interviewer> Kümmert sich da die Clares darum, oder? #00:28:02-0#

<Befragter> Was meinen Sie an neuen Daten? #00:28:03-8#

<Interviewer> Es gibt ja… zum Beispiel verändern sich die Prämien. #00:28:07-4#

<Befragter> Ja, ja. #00:28:08-5#

<Interviewer> Kriegen Sie die zugeschickt, oder? #00:28:11-1#

<Befragter> Ja. Ja. Ich kriege diese Post, die an den Kunden nach Hause kommt, dieses Schreiben, kriege ich als PDF-Datei in mein Onlineportal reingelegt. #00:28:21-7#

<Interviewer> Und müssen Sie dann selbst die Daten nachtragen bei dem Kunden, oder kümmert sich jemand anderes drum? #00:28:27-0#

<Befragter> Ja. Da ist es so, dass die Daten von dem Kunden ob es Beitragsanpassung oder Adressänderung oder was auch immer, die ich nicht gleich mitbekommen habe, weil ich den Kunden gerade ein Viertel Jahr lang nicht angerufen habe, kriegen wir dann von der jeweiligen Gesellschaft per Datenübertragung dann übermittelt. Also wenn ich in den Kunden reingehe, dann ist der Kunde immer aktuell. #00:28:50-8#

<Interviewer> Okay. Über alle Gesellschaften hinweg. #00:28:54-6#

<Befragter> Über alle Gesellschaften hinweg. Also mit den Gesellschaften mit denen wir zusammen arbeiten, von denen kriegen wir auch regelmäßig alle 14 Tage dann ein neues Update und wenn sich etwas geändert hat, sehe ich das auch sofort online. #00:29:06-7#

<Interviewer> Gibt es auch den Fall, dass Sie selbst Adressänderungen eingeben? #00:29:11-5#

<Befragter> Ja, das kommt auch vor. Wenn ich den Kunden/ oft der Kunde mich anruft und sagt, er ist umgezogen, dann gebe ich das hier ein, tu das synchronisieren und dann ist der Kunde in allen Systemen synchronisiert und es geht automatisch… eine E-Mail generiert an alle Versicherungen, die der Kunde hat. #00:29:35-8#

<Interviewer> Ach okay. Das ist ja nicht schlecht. #00:29:37-5#

<Befragter> Ja. #00:29:37-3#

<Interviewer> Gibt es auch so den Fall, dass Sie tatsächlich mit Briefverkehr mit Versicherern haben oder kann das alles komplett online abgewickelt werden? #00:29:45-5#

<Befragter> Fast nur immer online abgewickelt. Es ist ganz ganz selten, dass Schriftverkehr ist. Es gibt halt… es gibt die Möglichkeit, dass das was ich online kriege ganz/ es geht mittlerweile fast alles ohne Papier, es gibt aber ab und zu Fälle, jetzt gerade bei Lebensversicherungen, Krankenversicherungen oder auch bei Nachbearbeitungen, wenn es um (?) Fragen geht. Musst du es halt ausdrucken, musst du es vom Kunden gegenzeichnen lassen, aber alles was mit Sachversicherungen zu tun hat, ob es jetzt Haftpflicht, Hausrat, KFZ ist geht alles online. Brauch ich also nicht mehr auszudrucken. #00:30:15-8#

<Interviewer> Okay, das können Sie komplett über Ihre Maklerfirma machen. #00:30:19-1#

<Befragter> Genau. Der Kunde muss gar nicht hierher ins Büro kommen, sondern ich kann dem Kunden sagen: hör mal zu, ich hab wieder eine Versicherung gefunden, die 30 Euro billiger ist und ich darf sogar im Namen des Kunden kündigen. Also die Altverträge darf ich auch kündigen, ich muss dann nur an die E-Mail, die ich schreibe, den Maklervertrag in den Anhang legen, dass die Versicherung sieht, dass ich auch das Maklermandat hab. Aber das bezieht sich nur auf Sachversicherungen, nicht auf Leben und Kranken. #00:30:50-6#

<Interviewer> Warum ist da bei Lebens- und Krankenversicherung eine Grenze eingezogen? #00:30:54-2#

<Befragter> Weil bei Leben und Kranken da Gesundheitsfragen gestellt werden müssen, da dieses Geldwäschegesetz da gibt es noch Sachen die dann unterschrieben werden müssen vom Kunden und deshalb geht das nicht online. #00:31:08-8#

<Interviewer> Was hat Geldwäsche zu tun mit meiner Krankenversicherung? #00:31:11-9#

<Befragter> Eine Krankenversicherung nicht, aber bei einer Lebensversicherung da rein. Aber bei einer Krankenversicherung haben Sie Gesundheitsfragen und die Gesundheitsfragen müssen vom Kunden gegengezeichnet werden. Was jetzt neu ist, was jetzt auch noch kommt ist, dass das ganze über ein Unterschriften-Pad gehen kann, spricht, dass der Kunde dann in diesem Teil drin liegt und der Kunde kann es auf dem Unterschriften-Pad unterschreiben, aber egal wie, der Kunde muss es gegenzeichnen. #00:31:42-1#

<Interviewer> Okay, das mit dem Unterschriften-Pad funktioniert dann so, dass Sie die Daten dann trotzdem in irgendeiner Form schon digital erfassen beim Kunden. oder/ ?

<Befragter> Das ist dann so, dass ich die Daten, die Anträge im Büro schon alle fertig generiert habe und statt das Papier mit zu nehmen zum Kunden nehme ich das Unterschriften-Pad mit und tu das dann beim Kunden unterschreiben lassen und hab dann die Möglichkeit über das Unterschriften-Pad dem Kunden/ die meisten Leute haben ja mittlerweile eine E-Mailadresse und kann dann diesen unterschriebenen Vertrag dem Kunden gleich zumailen, als PDF oder als eingescanntes Dokument und kann auch gleich vom Kunden aus an die (?) Gesellschaft mailen. Aber dieses Pad haben wir noch nicht, soll im Laufe des nächsten Jahres kommen. #00:32:31-9#

<Interviewer> Nutzen Sie/ Haben Sie auch ein Portal wo sich der Kunde einloggen kann und nachschauen kann was er überhaupt für aktuelle Verträge hat? #00:32:41-2#

<Befragter> Nein. Ich war mal dieses Jahr kurzzeitig… hab ich einen Fehler dann gemacht und hab die Clares verlassen und war kurzzeitig bei der ASGFinanz Und die ASGFinanz hat zwar ein Portal das nicht funktioniert, aber sie hätten eins und die Kunden nutzen es nicht. Ja, die Kunden möchten und dafür haben sie ihren Berater anrufen. Das und das Problem hab ich. Bitte kümmere dich darum. #00:33:06-7#

<Interviewer> Sie haben gesagt Sie haben den Maklerverbund verlassen, haben einen anderen sich gesucht zwischendurch, woran liegt das? #00:33:19-7#

<Befragter> Das lag daran, dass der andere Maklerpool mehr / einige Dinge versprochen hat, die von der Abfindung her besser sein sollen, der Pool der ja Geld, der Versicherungsmakler der eine monatliche Gebühr kostet, dafür machen sie uns das ganze Backoffice, der war dort günstiger und des war eigentlich die Hauptgründe, hab aber ziemlich schnell dann nach drei Monaten gemerkt, dass der andere Pool ein Riesenchaos ist und nicht stimmt und mit Daten herumhantiert wird, die so ich nicht kenne und deswegen wieder zum alten Pool zurück bin. #00:33:57-4#

<Interviewer> Was waren Vereinfachungen für Sie die da ausschlaggebend waren? #00:34:00-7#

<Befragter> Die Vereinfachungen waren zum Beispiel, dass was Sachversicherungen anbelangt, die von der ASGFinanz Generale überprüft werden also sprich die Jahres… weil wir machen ja nur Jahresverträge, dass da vier Monate vorher von der ASG-Zentrale das durchkalkuliert mit den aktuellen Tarifen und dann so sein soll, dass wir als Makler eine E-Mail kriegen wo drin steht: der Kunde könnte wieder sparen und in dieser E-Mail steht dann schon alles weitere vorgefertigt drin. Der Antrag und das Kündigungsschreiben. War halt so, dass du nur den Kunden anrufen musst und musst dem Kunden sagen und alles andere würde dann abgewickelt werden über die ASG-Finanz. Aber das hat nicht funktioniert. #00:34:46-9#

<Interviewer> Okay, das war nicht der Fall. #00:34:48-7#

<Befragter> Das war einfach nicht der Fall… es war eigentlich ein guter Einstieg und es war auch gut nachgedacht, aber es war nicht, dass es später dann auch funktionieren kann, weil die ASGFinanz wie auch die Clares, die reden von tausenden von Kunden, das heißt sie bräuchten dort ein Backoffice von hunderten von Leuten, die das dann abwälzen können und das funktioniert nicht. Das geht net. #00:35:22-6#

<Interviewer> Weil es zu individuell ist, oder was ist das Problem Ihrer Meinung nach? #00:35:27-2#

<Befragter> Weil es ist einfach die Masse dann der Kunden, weil ich muss ja trotzdem jemand sitzen hier und es sich aufrufen, muss gucken: was hat der denn überhaupt, dann muss er durchkalkulieren um dann entsprechend die neuen Angebote… also irgendeine Person muss es trotzdem machen. Und ich sehe selber, also ich hab einen Kundenstamm von 300 rund 350 Kunden und ich sehe wie viel Arbeit es ist hier schon ist. Dann möchte ich das nicht für tausende von Kunden machen müssen. Also das funktioniert einfach nicht. Und ich finde halt einfach… bei mir ist es so, dass ich den Kunden kenne, ich weiß was ich damals abgeschlossen habe und dann ist es für mich auch einfacher das wieder neu zu suchen, weil ich einfach weiß was der Kunde braucht und die Sachbearbeiter dort oben, die kennen den Kunden gar nicht, haben den Kunden niemals gesehen, die tun nur anhand der Zahlen, die sie da im PC hat dem Kunden was neues kalkulieren. #00:36:28-1#

<Interviewer> Wenn Sie jetzt von einem Maklerpool in den anderen wechseln, wie haben Sie denn dann Ihre Daten übernommen? #00:36:34-7#

<Befragter> Das ist dann so, dass ich… ich hab’s dann zum Glück nicht gemacht, ich hätte die Möglichkeit eine Bestandsübertragung zu machen von dem einen Pool zum anderen Pool. Diese Daten werden dann von den Gesellschaften geholt und in den anderen Pool übertragen. Aber hab ich zum Glück nicht gemacht, aber dabei ist es so, bei den Maklern sind die Kunden ja von Ihnen… ja auch weiterhin obwohl ich diesen Maklerpool verlassen habe dann immer noch Zugriff auf meine Kunden. #00:37:08-9#

<Interviewer> Beim Zurückwechsel, hat das dann für Sie zu irgendwelchen Problemen geführt? #00:37:14-8#

<Befragter> Gar keine. #00:37:15-7#

<Interviewer> Gibt es die Möglichkeit, dass man bei mehreren Maklerpools gleichzeitig drin ist? #00:37:19-5#

<Befragter> Das mag es geben, hab ich auch schon gehört. Ich finde das ziemlich blödsinnig, weil dann hab ich genau dieses Problem, dass ich mich dann bei verschiedenen Maklerpools einwählen muss, um meine Kunden zu sehen, weil überall verschiedene Daten sind und viele Maklerpools es mittlerweile so möchten, dass der Kunde dann auch über den Maklerpool eingereicht wird, weil auch der ja (?) Finde ich persönlich besser. Weil dann hab ich den Kunden in dem Backoffice drin und den Kunden mit all seinen Verträgen und muss dann nicht mit unterschiedlichen Pools damit hin und her switchen. #00:37:58-1#

<Interviewer> Ja klar, sonst hat man am Ende ja wieder das Selbe Problem wie mit den Versicherern wo man sich überall anmelden müsste. #00:38:01-9#

<Befragter> Genau. Und da hab ich ein einziges Ding, da wähle ich mich ein, wähle dann den Kunden an und sehe dann dem Kunden seine ganzen Verträge. #00:38:08-7#

<Interviewer> Funktioniert dann der Clares-Pool auch dann Kunden hin und her schiebt? Also dass man sagt: Den Kunden kann ich jetzt nicht bearbeiten, den gebe ich mal weiter? #00:38:18-6#

<Befragter> Die Möglichkeit gäbe es, die Frage ist nur: Ist ja einfach gar nicht so einfach machbar, weil der Kunde muss dann den neuen Bearbeiter oder den neuen Makler, dem ja auch die Maklervollmacht geben. Und weil/ Sie haben ja den Maklervertrag bei dem Kunden abgeschlossen und wenn ich jetzt zum Beispiel zu meinen Mitarbeitern sagen würde: Mach du den bitte, wäre das kein Problem, ich könnte die Daten einfach rüber schieben, aber dann müsste der Berater dann rausfahren zu dem Kunden, um sich den Maklervertrag unterschreiben lassen. #00:38:57-8#

<Interviewer> Das ist natürlich sehr unrealistisch. #00:38:59-5#

<Befragter> Rein technisch wäre das machbar, aber ist trotzdem mit Aufwand dann verbunden, weil der Kunde hat ja/ der muss ja erst einmal zustimmen, dass das überhaupt machbar ist. #00:39:10-0#

<Interviewer> Wenn Sie jetzt zum Beispiel alle Daten von jemand anderem übernehmen, gibt es den Fall bei Ihnen? #00:39:17-2#

<Befragter> Es gibt deshalb diesen Fall: wir haben ja auch Makler, die aus dem Maklerpool Clares aussteigen, aus irgendwelchen Gründen, können ja alle möglichen Gründe sein. Ich hatte jetzt diesen Fall jetzt drei Mal dieses Jahr, dass die Kunden aber trotzdem bei dem Clares Maklerpool bleiben möchten, weil sie da sehr zufrieden waren, was mich verwundert. Weil normalerweise ist es dem Kunden ziemlich egal welcher Maklerpool hinten dran steht, weil eigentlich maßgebend ist der Berater und nicht irgendwelche Pools. Das ist den Leuten eigentlich ziemlich Jacke wie Hose. Wenn das der Fall ist wandern die Leute auch in irgendeiner Art unzufrieden mit dem Berater und es ist schon dreimal vorgekommen, dass ich da einfach zu dem Kunden hingefahren bin, der Kunde hat mich angerufen: Sie sind doch auch bei Clares. Ich möchte gerne wieder weiterhin dann… ich sehe innerhalb von 10 Minuten alles was der Kunde hat. #00:40:13-1#

<Interviewer> Auch von Ihrem damaligen quasi Kollegen. #00:40:19-5#

<Befragter> Ja, genau. Genau. Also alles was der damals mit dem Kunden abgeschlossen hat, sehe ich. Und sehe auch die ganzen Beratungsdokumentationen, also alles was jemals bei dem Kunden gemacht worden ist. Aber das sehe ich erst dann, wenn der Kunde mir die Freigabe gibt. Weil anders da, wir haben ja in Deutschland das Datenschutzgesetz. #00:40:43-2#

<Interviewer> Ja, haben wir. #00:40:45-9#

<Befragter> Ich weiß zwar es wird zwar Vieles oft nicht so gesehen, aber ich sehe das so, dass der Kunde mir als erstes mal die Freigabe geben soll oder muss, dass ich überhaupt für den Kunden arbeiten darf. #00:40:57-9#

<Interviewer> Was gibt es denn so für Verbesserungen was Sie sich da für Ihre Software wünschen in dem Softwarepark den Sie sich dort zusammengestellt haben? #00:41:08-9#

<Befragter> Eine, aber das wird sich ja jetzt zum 1.1. dann zum Glück ändern… am Ende ist es so, dass ich mit der Software die ich hier auf dem PC habe eine Ist-Situation des Kunden aufnehme, mach dann diesen Konzeptposten in diese Soll-Situation und am Ende ist es dann so, dass ich diese Soll-Situation, diese neuen Verträge ziehe ich dann nur online, also ich muss mich dann bei der Clares einloggen, um dann zu sehen was für neue Vertragsdinger der Kunde hat, weil wenn ich ja diesen Vertrag einreiche, ist ja am Ende nur der Antrag, dann wird dieser Vertrag policiert, dann kommt die ganze Police kommen dann per PDF wieder zurück an den PC und wird dann bei der Clares eingespielt. Aber die ganze Zeit war es so, dass das Programm, dass ich hier auf dem PC habe, da gab es diese Möglichkeit nicht, diese Schnittstelle, dass dann diese Ist-Situation, also die Konzeptsituation, die ich dann beim Kunden abgegriffen hab, dass die dann automatisch zur Ist-Situation vom Kunden wird. Diese Problematik hatten wir die ganze Zeit. Also ich müsste es wieder von Hand zu Fuß machen. Neu wird jetzt ab 1. Januar, dass also wenn die Policen alle da sind, die dann auch automatisch die auf mein Programm hier dann überspielt werden. Wenn ich nicht also nicht ins Internet gehen muss, sondern ich kann hier auf meinem Programm auch den Kunden aufrufen und seh auch was der Kunde alles hat. #00:42:34-8#

<Interviewer> Sie machen bei sich einen Unterschied zwischen Ist und Soll-Situation. Tragen Sie dann dort potentielle Verträge ein? Gibt es sowas? #00:42:43-5#

<Befragter> Also bei der Ist-Situation heißt es ja nur… bei der Ist-Situation gebe ich die Verträge ein, die der Kunde bereits hat mit allem drum und dran, mit allen Vertragsdaten: wann Ablauf, wann Beginn, wann Prämie, was der Vertrag kann und was er nicht kann. Und in der Konzeptsituation kommen dann die Sachen rein, die ich dann gerne bei dem Kunden verändern möchte und dann kann ich dem Kunden auch genau die Gegenüberstellung machen, welche Kosten er einsparen kann und auch nicht und dann ist es halt so, dass ich in meinem Programm hier das sehe, was ich bei meinem Kunden gemacht habe, also sprich die Ist-Situation und den Konzeptplan und dann Konzeptvorstellung. Bei der Konzeptvorstellung ist das Problem, zu dem Zeitpunkt wo ich die Anträge bei dem Kunden aufnehme, weiß ich ja zu diesem Zeitpunkt ja noch nicht, was die Vertragskennung dann bekomme und so weiter und so fort und dann muss ich warten, bis die soweit ist und auch policiert hab und dann ist die ganze Sache so: ich hätte dann noch einmal reingehen müssen in mein Programm und müsste dann aus dieser Konzept-Situation eine Ist-Situation machen. Und das wird jetzt ab Januar automatisch dann gemacht. Das musste ich die ganze Zeit selbst machen, also sprich dann noch mal rein gehen: bei den neuen Verträgen alles noch mal neu eingeben, wenn ich in einem halben Jahr dann reingehe: die Ist-Situation auch die Situation ist, die ich beim Kunden jetzt antreffe. Das wird jetzt ab Januar automatisch jetzt gemacht. Das ist eine Erleichterung, die natürlich sehr viel Zeit uns spart, was die ganze Zeit ein Wunsch war und was jetzt auch… Jetzt auch umgestellt auf diese Digi-Pen, das jetzt die ganzen Daten jetzt auch wie eine Videokamera, wo jetzt alles aufgenommen wird. So dass ich mich nicht hinsetzen muss und muss in alle Daten von Hand eingeben. Es ist dann doch eine Erleichterung, die uns dann auch Zeit spart. Die haben mir in der Vergangenheit auch sehr viel Zeit dann gekostet. #00:44:53-6#

<Interviewer> Das kann ich mir vorstellen. #00:44:57-3#

<Befragter> Was vielleicht eine Erleichterung wäre, aber leider nicht umsetzbar, dass die Gesellschaften sich vielleicht mal auf eine Software einigen könnten, dass das also von der Handhabung einfacher wäre. #00:45:10-8#

<Interviewer> Eine eigene Software, das heißt dass was Sie nicht mit der Clares-Software abdecken können. #00:45:20-5#

<Befragter> Genau. Also wenn ich mich dann einloggen muss bei der AXA, sieht die Maske anders aus als wenn ich mich bei der Allianz einlogge und dass man da irgendwie etwas Einheitlicheres hinbekommen könnte, dass es dann für die Berater freundlicher wäre, weil viele Berater sagen halt: es ist schon extrem was teilweise manche Programmierer für Software bauen und da frag ich mich dann, ob die auch mit der Software arbeiten oder einfach nur programmiert haben, weil für die tägliche Arbeit… von AXA, diese Software wenn ich mir die angucke, dort kriege ich immer Krausen. Also, ist eine Katastrophe. #00:45:59-0#

<Interviewer> Okay (lacht). Was ist so problematisch? #00:46:01-1#

<Befragter> Ja, die ist total blöd aufgebaut, alles so klein. Dann müssen Sie hundert Häkchen machen, bis Sie dann weiter kommen. Also es ist einfach überhaupt nicht benutzerfreundlich. #00:46:12-4#

<Interviewer> Wie ist es mit dem Zusammenschlüssen von Versicherern. Wird es wenigstens dadurch besser? Zum Beispiel die ERGO Versicherungen unter der sich ja (?) und andere verbergen. #00:46:26-6#

<Befragter> Ich finde es deshalb besser, weil ich einfach glaube, dass die kleineren Gesellschaften sich einfach die Kosten sich umso konkret haben (?) und deshalb über lang oder kurz, wenn jetzt niemand da ist, der sie aufkauft, über lang oder kurz den Bach runter gehen und dann ist der ganze Ärger mit dem Kundenstamm schon vorprogrammiert ist. Weil dann das (?) den Kunden auch fort und das muss nicht sein. Darum ist es auch von der Sicht her besser, dass sich manche Gesellschaften im Zusammenschluss sind und dann einfach ich jetzt auch die Möglichkeit habe / jetzt bei der ERGO/ wähle mich bei der ERGO ein und hab alle anderen Tarife auch. Ob es Mannheimer ist oder Viktoria oder was auch immer, das spielt dann keine Rolle mehr. #00:47:13-1#

<Interviewer> Sie können jetzt immer noch Viktoria Verträge abschließen? #00:47:16-4#

<Befragter> Nein, Sie können keine mehr abschließen, es läuft alles unter der ERGO, aber es ist ja so, dass die ERGO einige Tarife von der Viktoria übernommen hat. Es läuft zwar jetzt unter dem Namen ERGO, aber ich weiß halt dass es damals diesen Tarif bei der Viktoria auch schon gegeben hat. Weil bei dem Zusammenschluss ist es ja oft so, dass die guten Sachen werden dann übernommen, und der Scheiß wird rausgeschmissen. #00:47:42-5#

<Interviewer> Ist es tatsächlich so, dass diese Zusammenschlüsse für Sie nur eine Erleichterung bringen oder führt es auch dazu, dass man komplett neue Ansprechpartner hat, die keine Ahnung haben. #00:47:53-4#

<Befragter> Man hat da mit Sicherheit neue Ansprechpartner, weil es sehr oft der Fall ist, bei einem Zusammenschluss ja auch Backoffice und auch die Personen hinten dran die kriegen ja auch oft die Kündigung und deshalb werden Sie über lang oder kurz auch andere Ansprechpartner haben, was mir jetzt aber als unabhängiger Berater ziemlich/ ob ich jetzt gestern mit Frau Schulze telefoniert habe und heute mit Herr Müller telefonier, ist mir eigentlich egal, weil das ändert an dem Produkt ja nichts. Es ist auch so, dass die Maklerbetreuer von den größeren Gesellschaften, die wechseln ja auch mal. Also das ist was, wo mich gar nicht stört. #00:48:36-0#

<Interviewer> Gibt es dann noch Dinge, die Sie in Ihrem Alltag erleichtert wissen würden? #00:48:42-1#

<Befragter> Die Erleichterung wäre eigentlich, dass man vielleicht dieses blöde Gesetz was das blöde Telefonieren angeht vielleicht mal wieder lockern könnte, weil am Ende ist es ja so, dass wir den Kunden ja gar nicht anrufen dürfen ohne vorher eine Zustimmung zu haben. Es ist jetzt gerade ziemlich schwierig eine Zustimmung zu bekommen, wenn Sie den Kunden ja noch gar nicht kennen. Aber Sie haben das Gefühl, dass der Kunde vielleicht einen Nutzen daraus hätte, aus Ihrem System, der sich anbietet und ich kann ihm es anbieten. Aber wenn der Kunde es nicht weiß, kann er ja auch nicht sagen, ob er es möchte oder ob er es nicht möchte. Aber ich hab gar nicht die Möglichkeit den Kunden anzurufen, weil wenn ich den Kunden anrufe und der Kunde sagt: woher haben Sie meine Telefonnummer her oder meine Daten her, dann könnte mich der Kunde verklagen. Und da hab ich eigentlich keinen Bock drauf. #00:49:26-2#

<Interviewer> Kaufen Sie aktuell auch Daten zu? Also Termine und so etwas? #00:49:29-6#

<Befragter> Jetzt von dieser Clares nicht, was ich mache, ich kaufe regelmäßig Leads aus dem Internet, sprich wenn sich der Kunde über irgendwelche Portale dann informiert, ist es ja oft so, dass die Daten an die Berater weitergeleitet werden und dass man den Kunden dann kontaktieren kann. Die kauf ich regelmäßig solche Leads, aber sonst muss ich meine Sachen alle selbst machen. #00:49:57-4#

<Interviewer> In welcher Form kriegen Sie solche Leads dann zugestellt? #00:50:00-6#

<Befragter> Dann auch per E-Mail mit den Daten, die der Kunde eingegeben hat. Oft ist so, dass sie die Daten nicht reinstellen, weil mittlerweile viele Kunden das wissen, dass die Daten übermittelt werden und geben dann irgendwelche Pseudonamen ein. Das kann ich dann auch melden, dann kriege ich den Lead wieder gutgeschrieben und sonst muss ich den Lead dann bezahlen, dann weiß ich aber noch nicht ob der Kunde dann was abschließt oder nicht. #00:50:29-1#

<Interviewer> Und da entscheidet sich dann. Wie hoch ist dann die Erfolgsrate bei so etwas? #00:50:34-2#

<Befragter> Ungefähr durchschnittlich 40 oder 50%. #00:50:37-8#

<Interviewer> Oh, von den Leads, das ist ja gar nicht schlecht. #00:50:40-9#

<Befragter> Ja, und die anderen 50%, die bezahlen Sie dann umsonst. #00:50:43-1#

<Interviewer> Aber das ist ja immer noch eine ganz gute Quote. #00:50:46-0#

<Befragter> Es gibt auch wohl Berater, bei denen ist das weniger, aber (?) es kommt auch viel auf das Adressmaterial an, was die generieren. Und ich hab jetzt eine, die Firma Lead24.de. Da bin ich jetzt seit zwei Jahren und da mache ich eigentlich sehr sehr gute Erfahrungen mit. #00:51:08-1#

<Interviewer> Okay. Dann hab ich so jetzt gar keine Fragen mehr an Sie. Okay, dann bedanke ich mich bei Ihnen. #00:51:16-1#

<Befragter> Kein Problem. Ich hoffe ich konnte Ihnen weiter helfen. #00:51:17-3#

<Interviewer> Ja, Sie konnten mir auf jeden Fall weiter helfen. #00:51:20-3#

<Befragter> Okay. Super. #00:51:21-1#

<Interviewer> Vielen Dank #00:51:22-2#

<Befragter> Danke auch. #00:51:23-4#

<Interviewer> Auf Wiederhören. #00:51:23-4#

Interview 15

<Interviewer> Angeblich kann das jetzt was, es zeichnet irgendwie hier auf. #00:00:05-3#

<Befragter> Okay. #00:00:05-8#

<Interviewer> Wurde mir mal gesagt. So. Also, ich erkläre ganz kurz was wir machen. Es geht eigentlich darum, dass wir mit Leuten reden, die irgendwie Finanzzeug verkaufen, oder Versicherungszeug. #00:00:17-5#

<Befragter> Was heißt verkaufen? Wir beraten! #00:00:19-3#

<Interviewer> Beraten, beraten, genau, beraten und/ #00:00:21-7#

<Befragter> Ach so, nur so einmal kurz zur Info: Am besten sag ich den Namen der Bank überhaupt nicht und wird auch nirgendwo erwähnt dann? #00:00:32-1#

<Interviewer> Nee. Kommt nicht vor, kommt nicht vor. #00:00:33-8#

<Befragter> Das wäre super, weißt du. #00:00:36-0#

<Interviewer> Dann, es wäre super, wenn du das jetzt einfach nicht sagst, genau. Mir würde eigentlich nur reichen, wenn du mir sagst was ungefähr deine Berufsbezeichnung ist und was du so tust. #00:00:43-5#

<Befragter> Ja. Kann ich gerne machen. Also, die letzten drei Jahre hab ich ein BA-Studium angefangen bei einer gewissen Bank und in diesem Zeitraum hab ich sehr viele Bereiche und Abteilungen der Bank gesehen und bin momentan im, ja, Privatkundengeschäft. Bin also als Finanzberater tätig, hier in Mannheim. War aber an verschiedenen Standorten, an verschiedenen Städten und habe auch unter anderem auch das Unternehmenskundengeschäft gesehen, auch so etwas wie Treasury, E-Commerce und da konnte ich mir schon so einen kleinen, ja, wie soll ich sagen, Überblick über verschiedene Arbeitsweisen und unterschiedlichen Teams dann, ja, zu Auge führen. #00:01:35-7#

<Interviewer> Wie messen Sie denn deinen Erfolg gerade? #00:01:37-8#

<Befragter> Momentan? #00:01:41-0#

<Interviewer> Ja. #00:01:41-4#

<Befragter> Also während dem Studiums war das so, zum Beispiel so, dass man immer in einer Abteilung eingesetzt war, in einem Bereich und da hatte man immer einen Ansprechpartner und der hat dann eine gewisse Note nach theoretischen Kenntnissen, nach Softfacts oder so was wie Pünktlichkeit und gutes Auftreten und so was gemessen. Aber momentan ist es so, dass man an Zahlen gemessen wird, ne. Also grade im Privatkundenbereich, als Finanzberater, bekommt man bestimmte Ziele gesetzt, ne, das heißt dann in dem Bereich zum Beispiel: Sparprodukte oder im Bereich der Wertpapiere soll man bestimmte Bruttoerträge in einem Jahr erwirtschaften oder Versicherungspaket oder Versicherungsbereich, zum Beispiel in der Altersvorsorge und daran misst man sich dann. Und daran werden auch die Bonuszahlungen in Anführungszeichen dann auch gemessen. Also bei uns ist es momentan so, wir haben eine relativ hohe Fixvergütung und eine sehr geringe, sag ich mal, variable Vergütung, das heißt einen Bonus und der Sinn der ganzen Sache, der ganzen Regelung ist einfach das wir wirklich mehr beraten als verkaufen. Weil wenn das anders herum wäre, das heißt die variable Vergütung sehr groß wäre, dann ist man natürlich aus Berater sehr dazu geneigt eben Produkte an die Kunden zu bringen, die mehr für die Bank einen Vorteil sind als für den Kunden. Und wir als Bank, muss man sagen, machen das auch im Vergleich zu anderen Banken, da werde ich auch keinen Namen nennen, etwas anders. Weil andere Banken, die führen beispielsweise Gespräche jede Woche. Da heißt es dann am Monats- am Wochenanfang, am Montag gibt es dann Gespräche was man bis Freitag verkaufen muss, oder je nach dem mit dem Kunden besprechen muss, und dann gibt es immer so ein Gespräch und schaut man: ja okay, was wurde vereinbart am Montag, was ist erreicht worden am Freitag und dementsprechend wird es gemessen. Und bei uns ist es halt so: wir bekommen Jahresziele, das heißt es ist da schon wieder etwas lockerer. Und da gibt es immer jeden Monat ein Gespräch: wie war der aktuelle Monat und dann bricht man dieses Jahresziel auf den Monat dann runter und guckt dann einfach: ja, war das jetzt im Rahmen? Hat man zu viel gebracht? Es gibt auch immer so saisonale Schwankungen, das heißt im Sommer ist das in der Regel weniger los, da gibt es ein Sommerloch in Anführungszeichen. Da ist dann am Jahresanfang etwas mehr Arbeit oder am Monatsanfang ist immer ein bisschen mehr Arbeit als ja, am Monatsmitte. Das ist immer unterschiedlich. #00:04:18-1#

<Interviewer> Okay. Wenn du Kunden berätst: Wie machst du das? Gehst du auch zu denen nach Hause oder kommen die immer nur im Büro vorbei? #00:04:26-6#

<Befragter> Also die kommen nur in mein Büro. Das liegt aber daran, dass ich auch sehr neu angefangen habe, aber ich kenne gewisse Kollegen, die gehen auch zu den Kunden raus. Das ist aber nur auf freiwilliger Basis, weil bei uns ist es momentan so: Wir haben viele Kunden, die von der Altersstruktur her, ja, relativ alt sind. Das heißt, bei uns sind junge Kunden, die unter 60, unter 50 sind, die zählen bei uns schon als jung, weil, ja, meistens haben auch die Alten Vermögen, ne. Ältere Kunden sind etwas wohlhabender. Und dementsprechend ist es auch so, dass dieses Kundenklientel dann auch manchmal nicht zur Bank gehen kann, weil die einfach keine Lust haben sich in den Bus zu setzen oder weil sie einfach nicht können. Und deswegen machen das einige Berater. Die sagen: hey, der Kunde ist wichtig für mich, nicht nur weil er sehr viel Vermögen hat, sondern man baut auch mit der Zeit eine gewisse persönliche Bindung und zu dem Kunden geht man auch mal abends nach der Bank. Das ist dann wirklich keine Arbeit, sondern da geht man hin, sagt man: hey, wie geht es dir? Spricht ein bisschen mit dem Kunden und berät ihn dann auch zu Hause. Aber ich momentan, mach das nur in der Bank. #00:05:41-4#

<Interviewer> Okay. Gibt es/ Wie ist so das, die Struktur von dir? Habt ihr, hast du, Kollegen? Wie viel hast du so? Hast du vielleicht schon Personalverantwortung? Wie funktioniert das bei Euch? #00:05:57-0#

<Befragter> Also Kollegen hab ich jetzt(.) da muss ich so sagen, bei uns wird die Filiale aufgeteilt. Wir haben einen Privatkundenbereich und ein Privat Banking, ne, das heißt es gibt dann gewisse Zahlen wo man sagt: okay ein Kunde, der wohlhabend ist, der bestimmte Summen pro Monat verdient oder bestimmtes Wertpapierdepot hat, der wird im Privat Banking angesiedelt. Andere dann im normalen Privatkundenbereich. Und da wo ich bin, also im Privatkundenbereich (...) habe ich, oder sind wir insgesamt drei Finanzberater. Eine Stelle ist offen, das heißt insgesamt wären wir zu viert, vier Finanzberater. Wir haben, ja so vier Servicekräfte und zusätzliche zwei die Teilzeit arbeiten. Ja, und den Filialdirektor, so wird er genannt, also der Filialleiter. #00:06:54-4#

<Interviewer> Okay. Wie schätzt du denn die IT-Kenntnisse von den Mitarbeitern ein, die es außer dir noch gibt? #00:07:05-0#

<Befragter> Ja, da würde ich unterscheiden zwischen den einzelnen Abteilungen wo ich mal war und wo ich jetzt momentan bin. Also die Leute in der Bank, die haben, wenn man sagt, schon relativ geringe IT-Kenntnisse. Weil die werden auch schon so ausgebildet, dass man sich in bestimmten Bereichen auskennt. Das man halt Anlageprodukte, Wertpapiere und so weiter kennt. Also diese IT-Kenntnisse sind, wenn ich das mal beurteilen darf, relativ mau. Also ich habe bisschen mehr, weil ich durch meine Vergangenheit, weil ich damals auf so einem technischen Gymnasium war, aber man muss auch sagen, mit der Zeit lernen es auch die Kollegen. Ich hab auch schon einige Kollegen gehabt, sehr junge, die wussten die wirklichen die absoluten Basics nicht. Wie erstelle ich einen Serienbrief in Word, in Excel oder wie werden bestimmte Summen erstellt. Also wirklich absolute Basics, die man drauf haben sollte, wissen die nicht. Also, da gibt es ein Tutorial in der Bank, also so Ordner, wo dann… wo man sich dann immer rausholen kann. Wenn man irgendwelche Sachen erledigen will, kann man die abarbeiten. Dann gibt es einzelne Schritte, aber auch jetzt in der Filiale ist es dann schon so, dass man sehr wenig Erfahrung hat, also viele Berater, viele Kollegen von mir und den internen Abteilungen war das bis jetzt so, dass es gewisse Bereiche gibt, wo die Kollegen sehr viele IT-Kenntnisse haben, aber die brauchen das dann auch. Das heißt die werden danach geschult. Und Abteilungen wo man diese IT-Kenntnisse voraussetzt, ist es meistens so, dass einige Kollegen da rein kommen: die haben diese Kenntnisse nicht, sondern die kennen einfach dieses Theoretische. Die wissen ganz genau: Wo ist dieser Bereich in der Bank angesiedelt. Was sind meine Tätigkeiten und so weiter, aber haben eben diese IT-Kenntnisse nicht und die bekommen dann kleine Seminare und mit diesen Tutorials helfen die sich auch ab und zu. Und so werden eben über die Zeit diese Kenntnisse dann angeeignet. Aber man kann schon sagen, dass es relativ wenig ist, ja, über die Bank. #00:09:08-2#

<Interviewer> Wenn du jetzt sagst, du hast auch noch Servicekräfte und solche Sachen: Servicekräfte, was machen die für dich? Wie kommunizierst du mit denen? #00:09:15-5#

<Befragter> Servicekräfte ist… man muss ja im Privatkundenbereich unterscheiden zwischen Finanzberatung und vorne, wo meine Kollegen sind, da gibt es dann den Service. Das heißt, da kann man dann so etwas wie Überweisungen machen. #00:09:29-1#

<Interviewer> Ah, okay. #00:09:31-4#

<Befragter> Da gibt es das Kassengeschäft, Geld einbezahlen, auch mitnehmen. Also einfach diese typischen Bankengeschäfte. Das ist für mich der Service. Da kann man auch wiederum unterscheiden, es gibt dann beim Service Mitarbeiter, die machen solche Geschäfte, so Transaktionen und es gibt auch Mitarbeiter, die machen, so in Anführungszeichen, nebenbei eine Finanzberatung. Das heißt da kommen Kunde auch mal ab und zu rein und werden auch von diesen Servicekräften dann über bestimmte Themen, ja, dann einfach beraten. Und auch da gibt es auch wiederum intern bei uns eine, wie soll man sagen, Strukturierung. Man schaut sich an: Okay, wie viel verdienen die Kunden? Wie viel Volumen haben die? Und da gibt es vier verschiedene Stufen und die obersten zwei Stufen sind in der Finanzberatung. Das heißt sie haben als direkten Ansprechpartner einen Finanzberater und die unteren, in Anführungszeichen, Stufen, die werden dann passiv betreut, sagt man. Also keine aktive Betreuung, die werden dann wenn etwas angefordert wird, direkt von den Servicekräften dann betreut. #00:10:38-0#

<Interviewer> Okay. Ist es dann so, dass Sie auch noch Kräfte haben, die sich dann zum Beispiel darum kümmern: du hast jetzt einen Vertrag mit jemanden mal abgeschlossen, die den dann für dich vorbereiten und… #00:10:50-5#

<Befragter> Du meinst so mehr so als Assistenz? #00:10:54-3#

<Interviewer> Also als Assistenz, gibt es sowas? #00:10:56-0#

<Befragter> Das gibt’s ja. Also bei uns, im Privatkundenbereich gibt’s ne Assistenz für Finanzberater nicht. Das heißt, jeder muss seine eigenen Tätigkeiten machen. Also so etwas wie Briefe schreiben und einfach diese Assistenztätigkeiten, die muss jeder selber erledigen. Aber im Privat Banking wiederum gibt’s so was. Es gibt wenige Banken, die das machen. Bei uns haben, wir nennen diese Finanzberater im Private Banking Vermögensmanager und die wiederum haben ihre eigene Assistenz und ja, die Vermögensmanager sind dann mehr für die aktive Finanzberatung zuständig. Und diesen ganzen Papierkram, Briefe schreiben und so weiter, das macht dann die Assistenz. #00:11:43-5#

<Interviewer> Okay. Gibt es so etwas wie ein Kundenverwaltungs- ein CRM-Tool bei euch das über das ganze Unternehmen eingesetzt wird oder ist das pro Sparte unterschiedlich? #00:11:56-5#

<Befragter> Inwiefern jetzt? Also so eine Software/ #00:11:59-3#

<Interviewer> Ein Kundenverwaltungsprogramm. #00:12:00-1#

<Befragter> So Customer-Relationship #00:12:01-5#

<Interviewer> CRM-System, ja. #00:12:01-8#

<Befragter> Nee, mir ist so etwas nicht bekannt. Überhaupt nicht #00:12:06-9#

.

<Interviewer> Okay. Wie verwaltest du deine Kunden? #00:12:08-6#

<Befragter> Wir haben das so (...) geregelt: Es gibt also ne Software, wo dann meine ganzen Kunden aufgelistet sind. Da kann man Selektionen durchführen. Und ich persönlich geh immer so vor: ich schau mir immer an: Welche der Kunden haben bestimmte Eigenschaften oder bestimmte Sachen, die für mich für interessant gelten und lasse dann immer ne Selektion aus diesen Kunden, die ich habe machen und geh dann immer so vor. Aber so ein Tool, wo man so etwas aktiv managen kann, gibt es nicht. Das heißt: jeder Berater hat seinen Pool von Kunden, ein Werkzeug wo er Selektionen vornehmen kann und das ist wirklich das was angeboten wird. #00:12:48-9#

<Interviewer> Okay, an diesem Tool, das du dort hast, hängen da auch die ganzen Verträge dran, die der Kunde hat? #00:12:53-9#

<Befragter> Genau. Das ist ein Tool, da kann man die Kunden aufrufen, man kann dann wirklich alles sehen. Also wirklich: Was ist auf den Konten drauf, Freistellungsaufträge und es gibt dann noch mal… bei uns ist es zumindest so: Dokumente die wir mit den Kunden abschließen werden dann eingescannt in Stuttgart, das heißt die werden bei uns abgeschlossen, das geht dann immer eine Ausfertigung für die Bank und für den Kunden und die für die Bank werden nach Stuttgart geschickt, die werden da eingescannt und die kann man dann abrufen und ja… an so einem Kundensatz, das ist dann mehr so ne Datenbank, kann man wirklich alles abrufen. Da gibt es dann alle Dokumente, die mit dem Kunden abgeschlossen wurden, alle Verträge und was der Kunde auf dem Depot hat, wer eine Verfügungsberechtigung auf das Konto hat, auf die ganzen Depots, wer wie über die Konten verfügen kann, das ist alles da geregelt. #00:13:42-0#

<Interviewer> Okay. Wie greifst du auf das Ganze zu? Ist das eine Browserapplikation oder ein Terminalding? #00:13:49-6#

<Befragter> Nee, das ist kein Terminalding, das ist… wie kann man das am besten vergleichen, also das ist von der Bedienung her recht einfach. Das ist wie Access mit einem, wie sagt man, Formular…

<Interviewer> Genau, GUI.

<Befragter> Genau. Es gibt jetzt schon eine einfache GUI und… aber es ist schon ein Programm, wo auch viele Mitarbeiter, oder auch viele Kollegen zu mir gesagt haben, dass ist schon… also von der Oberfläche her sehr zurückgeblieben ist. Es erinnert mehr an die Programme von damals 98. Alles ist grau, wenn man etwas markiert, dann ist es blau. Alles es ist wirklich sehr einfach gehalten. Es funktioniert aber. Es funktioniert sehr gut. Aber es ist halt kein Schmuckstück fürs Auge, sag ich jetzt mal. #00:14:33-3#

<Interviewer> Okay. Okay. Da sind jetzt diese ganzen Sachen drin, die bei Eurer Bank abgeschlossen sind. Ist es dann noch so, dass Daten von Kunden bei anderen Banken mitgespeichert werden? Zum Beispiel bei (…?) zweites Girokonto dort drüben und der hat noch übrigens X andere Verträge für seine Finanzen. Gibt es irgendwie sowas? Ist sowas verwaltet? #00:14:57-8#

<Befragter> Jein. Es gibt bestimmte Banken mit denen wir Kooperationen eingehen, zum Beispiel Bausparverträge. Da gibt es so eine Bausparkasse. Und diese Daten kann man abrufen. Dann stellen diese Banken für uns eine Plattform zur Verfügung, die dann meistens so eine Art Online-Applikation sind, die man dann online aufrufen kann, mit einem Passwort. Und dann kann man die Daten abrufen. Aber in der Regel ist es so, dass man natürlich als Bank keine detaillierten Informationen hat über den Kunden hat, was er bei den anderen Banken so verfügt. Aber, wir als Berater gehen dahin und fragen auch die Kunden, das ist nämlich für uns sehr wichtig, was denn die Kunden bei anderen Banken haben. Manche Kunden beantworten diese Fragen und sagen: Ich hab bei der Bank das und das, diese Kredite laufen. Und manche Kunden sind da eher, naja, wie soll ich sagen, die sagen dann lieber: Das geht Sie als Berater nichts an. Und… Weil für uns als Berater ist es schon wichtig, weil man muss sich das ganze so vorstellen: Wenn ich einen Kunden vor mir habe, sagen wir mal der hat 100.000 Euro, dann würde ich schon gerne wissen, was der bei anderen Banken hat, weil dementsprechend wird auch das Depot angelegt. Das heißt, wenn ich schon weiß: Okay, der Kunde hat bei einer anderen Bank 100% Aktien, im Wert von 100.000 Euro, dann will ich das natürlich berücksichtigen und will dann bei mir, also bei meiner Bank das Geld so anlegen, dass der Kunde insgesamt eben so angelegt ist, wie der Kunde es haben möchte. Weil wenn der Kunde eben sagt: was ich bei anderen Banken habe, das interessiert dich gar nicht. Dann würde ich mir das aber so anlegen und diese Summen gar nicht berücksichtigen. Das heißt da können schon so Sachen auftreten, die nicht vorteilhaft für den Kunden wären. Aber in der Regel sagen schon die Kunden: ich hab das und das und dementsprechend machen wir auch die Vermögensverwaltung. Und es gibt auch Informationen, da muss der Kunde diese Daten auch liefern. Das heißt zum Beispiel wenn wir einen Kredit vergeben, dann möchten wir natürlich wissen, was der Kunde an Obli.. bzw. an Krediten an anderen Kreditinstituten hat. Dann können wir nämlich schauen: Okay, wie groß ist die Verschuldung? Was verdient der Kunde? Da kann man so eine Einnahmen-Überschuss Rechnung machen. Wobei, das nennt man anders. Also so eine Haushaltsrechnung und… Damit wir einfach das verhindern können, dass sich der Kunde überschuldet. Es kann je sein, dass der Kunde bei anderen Banken überall große Kredite hat und bei uns noch mal Kredite aufnehmen möchte. Aber das wird dann verhindert indem man dem Kunden sagt: Hey Kunde, wir brauchen Informationen. Wenn du das nicht frei gibst, dann bekommst du von uns auch keinen Kredit. Und das machen auch viele Banken. #00:17:34-5#

<Interviewer> Und wo speichert ihr diese Information ab? Also zum Beispiel wenn du weißt, dass der Kunde irgendwo anders noch ein großes Aktiendepot hat, wie legst du das für dich ab? #00:17:43-3#

<Befragter> Also wir haben dann auch die gleiche Software wo wir die Kunden dann aufrufen können. Da gibt es bestimmte, bestimmte Bereiche wo man das genau eingeben kann: was der Kunde insgesamt hat. Das nehmen wir eigentlich folgendermaßen auf. Wir haben da so bestimmte Bögen und da Fragen wir den Kunden immer aktiv: Okay, was hast du? Was willst du? Was sind deine Ziele? Und da kommen genau diese Fragen. Wie viel Kredit hast du bei anderen Banken? Wie viel Geld hast du da? Und diese Daten werden eingescannt und auch von anderen Abteilungen direkt ein gepflegt in diese Maske, in die Software. Und da können wir immer drauf zugreifen. #00:18:26-4#

<Interviewer> Okay. Wenn du sagst, du hast diesen Bogen. Der ist wahrscheinlich auf Papier an der Stelle? #00:18:31-6#

<Befragter> Genau. #00:18:32-2#

<Interviewer> Du füllst das dann aus. An wen schickst du das? Schickst du das dann auch nach Stuttgart, wie du vorhin gesagt hast? #00:18:37-2#

<Befragter> Genau. Also es gibt immer so eine Abteilung, die nimmt diese Dokumente auf, also alles in Papierform. Und da werden die eingescannt und man schreibt dann immer… Also jeder Kunde bekommt bei uns eine, ja man kann sagen eine ID, das heißt nur anders. Und da hat man eine 100% Identifikation zum Kunden. Die schreiben wir auf die Dokumente drauf und dann werden diese automatisch aufgerufen, diese Dokumente eingescannt, so dass man die immer abrufen kann. #00:19:08-7#

<Interviewer> Okay. Gibt es sowas wie ein Protokoll, das du nebenher führen musst oder solche Sachen? #00:19:13-8#

<Befragter> Protokoll? Inwiefern? Also bei der Anlageberatung: Ja. Da gibt es ein Beratungsprotokoll. Der ist ja Pflicht für Banken. Das heißt, wenn wir dem Kunden etwas empfehlen oder dem Kunden sagen: Hey, mach dies, mach das. Dann müssen wir solche Beratungsprotokolle führen. Auch da schaut man dann halt: Okay, was hat der Kunde? Was sind seine Ziele? Was sind seine Absichten? Und wieso haben wir als Bank etwas empfohlen. Das wird alles festgehalten, damit man später einfach leicht nachvollziehen kann: was wollte der Kunde damals? Was hat die Bank empfohlen? War das richtig? Und dadurch schützt man sich als Bank natürlich ab, weil wenn es dann später heißt: okay, hey Kunde, oder wenn der Kunde auf uns zukommt und sagt: du Bank, hast du uns falsch beraten? Dann können wir sagen: Hey, ne. Kannst sogar nachschauen. So und so war das damals, das heißt wir als Bank sind wir da auf der sicheren Seite. Es gibt auch immer sehr viel Situation wo der Kunde auf der sicheren Seite ist, denn man hat ja in der Vergangenheit gesehen, dass viele Banken sehr provisionsgetrieben sind, auch viele Berater. Und die haben schon Produkte dann den Kunden angedreht, die der Kunde vielleicht gar nicht haben wollte. Und deswegen ist der Kunde auf der sicheren Seite und wir auch. Und deswegen werden diese Protokolle bzw. Beratungsprotokolle dann auch soweit durchgeführt. #00:20:39-2#

<Interviewer> Sind die Beratungsprotokolle bei euch dann Freitext oder ist das ein Ankreuzbogen? #00:20:43-5#

<Befragter> Also es ist soweit ich weiß… gibt es da keine eindeutige Struktur, ein eindeutiges Format. Jede Bank macht das für sich, aber es gibt bestimmte Punkte die auftauchen müssen. Und viele Sachen werden angekreuzt. Da gibt es dann so Fragen wie: Wie viel verdient der Kunde? Dann gibt es dann bestimmte Spannen. Von 2000-4000, unter 2000 oder über 4000 zum Beispiel. Und die werden dann angekreuzt, bzw. ausgewählt. Es gibt auch bestimmte Punkte wo man dann Freitext hinschreiben muss, immer bei Sachen wo man eine Empfehlung abgibt. Das heißt, da schaut man okay. Dann heißt es: Wieso wurde dieses Produkt dem Kunden empfohlen? Und da hat der Berater die Möglichkeit, beziehungsweise er muss dann auch dann seine Meinung per Freitext dann hinschreiben. Aber vieles von dem Protokoll, ich würde so sagen, ja so 80% sind wirklich so Ankreuz- und Auswahlpunkte. #00:21:37-7#

<Interviewer> Ist es dann so, dass wenn du noch eine zusätzliche Anmerkung hast, dass du das dann auf einen kleinen Zettel dazu machst und es dann abgetippt wird, oder? #00:21:51-1#

<Befragter> Bei dem Beratungsprotokoll oder was? #00:21:51-4#

<Interviewer> Ja, allgemein wenn du ein Gespräch führst mit dem Kunden. Wie legst du diese Daten… es muss ja irgendwie noch Daten geben, wo du zum Beispiel sagst: okay, der hat gerade ne kleine Tochter und der hat nächste Woche Geburtstag, oder sowas. #00:22:01-9#

<Befragter> Genau. Das ist ein sehr guter Punkt, dass du das ansprichst und zwar gibt es da so ne Möglichkeit. Wie ich ja erzählt hab, gibt es eine Software wo man den Kunden aufrufen kann, also den Datensatz. Und in diesem Datensatz gibt es verschiedene Möglichkeiten wo man bestimmte, wir nennen es Aktivitäten, aufnehmen kann. Das heißt, wie du gerade schon gesagt hast. Ein Kunde kommt rein, erzählt irgendetwas. Er sagt, dies und das ist passiert oder ich hab vor in der Zukunft ein Haus zu kaufen, Kinder zu bekommen. Und das wird protokolliert. Das heißt der Berater geht hin und macht sich dann während dem Gespräch Notizen oder behält alles im Kopf. Und wenn der Kunde dann geht, dann macht man eine Art Nachbearbeitung und bei dieser Nachbearbeitung werden dann genau diese Punkte fest gehalten, zum Beispiel stichpunktartig, so dass man dann bei der nächsten Beratung genau weiß: okay, das wurde letztens besprochen und da kann man ganz genau sehen: welche Produkte sollte ich ansprechen und was ist wichtig? Was hat der Kunde für Pläne? Was muss ich als Berater da berücksichtigen? Und man kann dann sehr schön sehen wie die Historie eines Kunden ist. Man kann sehen: ah okay, was hab ich vor fünf Jahren gemacht? Was hab ich vor vier Jahren gemacht? Und das wird bei uns zumindest immer sehr gut protokolliert. Und dementsprechend hat man auch eine gewisse Persönlichkeit. Also grade auch bei der Privatkundenschiene ist es meistens so dass man als Finanzberater, dass man schon einige hundert Kunden hat. Und wenn man auch nicht jeden Kunden persönlich kennt, über die Zeit lernt man vielleicht sehr viele Kunden kennen. Aber viele Kunden rufen auch nur an und möchten irgendwas machen. Dann weiß man meistens nicht alles über den Kunden. Und diese kleinen Details. Und die werden dann vermerkt und vor jedem Gespräch gibt es dann eine Vorbereitung und da schaut man sich alles an, bereitet sich auf das Gespräch vor und dann gibt es wieder neue Informationen. Und bei der Nachbereitung werden diese Informationen wieder fest gehalten. Und das alles in dem gleichen Programm unter der gleichen Oberfläche. #00:24:00-0#

<Interviewer> Okay. Das ist schon sehr vorteilhaft, das stimmt. Ist es noch so, dass du diese Daten mitnehmen könntest, also zum Beispiel wenn du tatsächlich mal zu einem Kunden nach Hause gehst? #00:24:12-0#

<Befragter> Okay… Ach so, jetzt zum Kunden nach Hause. Ich hab gedacht, das geht mehr in Richtung Diebstahl. #00:24:19-5#

<Interviewer> Das ist natürlich auch eine Möglichkeit, dann kommen wir in ne sehr ähnliche Richtung. Die Frage ist ja die: du bist ja jetzt langjähriger Berater, du wechselst die Firma, oder du möchtest eben zum Kunden nach Hause gehen oder du möchtest es dir noch mal zu Hause ansehen. Es gibt ja mehrere Gründe, warum man die Daten dann bräuchte. Gibt es dann einen Fernzugriff? # #00:24:38-3#

<Befragter> Fernzugriff, soweit ich weiß, nicht. #00:24:40-8#

<Interviewer> Okay. Also du würdest es dir dann ausdrucken und… #00:24:42-8#

<Befragter> Genau. Besser gesagt, ich würde mir sowas vorher durchlesen. Das heißt normalerweise ist es ja so, man geht zu einem Kunden, die man kennt. Und dementsprechend kennt man den Kunden auch so, dass man sagt: okay, das ist die persönliche Situation. Das ist die finanzielle Situation. Und man kann ja vorher prof… in dem Programm, musst du rausschneiden, man kann dann schauen wie eine bestimmte… wie die aktuelle Lage ist. Und kann dann diese Daten auch gegeben falls ausdrucken per Copy&Paste. Das ist ja kein Thema. Das ist also möglich. Aber, jetzt zu dem Thema: Wie kann ich denn Daten, viele Daten mitnehmen wenn ich zu einer anderen Bank geh. Diese Möglichkeit besteht soweit ich weiß nicht. Also es gibt ne Möglichkeit wo man mit Selektion all seine Kunden ausdrucken lassen kann. Man kann sagen: okay, drucke alle meine Kunden aus mit diesen Informationen. Aber da bekommt man nicht alle Informationen. Also man bekommt so eine Übersicht, Name, Nachname, äh, Vorname, Nachname, Depotbestand, Kredite und so weiter. Das heißt es ist nur so eine Kurzübersicht über den Kunden. Aber so richtig den kompletten Datensatz, den kriegt man normalerweise nicht raus. #00:25:56-8#

<Interviewer> Okay. Da ist natürlich die Frage: Wenn du jetzt einen Kunden berätst, gibt es sowas wie Vergleichsprogramme für Finanzanlagen? Anhand von was entscheidest du das? Beziehungsweise wie kalkulierst du das dann durch, dass es sich für den Kunden lohnt am Ende? #00:26:12-3#

<Befragter> Also wir haben die Möglichkeit, als Berater zu schauen: Was macht die Konkurrenz? Das heißt wir können schauen, wir können vergleichen: Was bietet die Konkurrenz an? #00:26:21-8#

<Interviewer> Über was vergleichst du das? #00:26:24-3#

<Befragter> Es gibt ja verschiedene Produkte, das heißt wenn der Kunde zum Beispiel sagt: Ich möchte einen Kredit aufnehmen. Was bietet ihr mir für einen Zins? Dann kann man sagen: das ist zum Beispiel 5%. Und dann haben wir als Berater die Möglichkeit zu schauen, das nennt sich Konkurrenzanalyse, da kann man schauen: okay. Was bieten andere Banken an? Es gibt eine Person in der Bank, wahrscheinlich irgendwo in Stuttgart, die dann einfach eine Konkurrenzanalyse machen. Die schauen jedes Mal: Was für Zinssätze bietet die Konkurrenz? Und dementsprechend können wir schon mal schauen: okay, wie geh ich auf das Gespräch vor? Oder man möchte sich ja auch vorbereiten. Das heißt wenn ich mit einem Zinssatz von 5% reingehe und ich weiß eine Konkurrenz ist billiger im Kredit, dann muss ich schon dementsprechend Argumente liefern. Und da kann man auch schon schauen. Da kann man sagen: okay, ich als Berater habe aber hier die Möglichkeit auf eine Marge zu verzichten, das heißt wenn ich bei einem Produkt X Prozent Marge habe, dann kann ich sagen: gut, die Konkurrenz ist so gut, der Kunde wird wahrscheinlich mit einem Gegenangebot kommen, also mache ich mir als Berater schon einmal Gedanken wie ich denn argumentieren werde oder auf wessen Teil ich verzichten werde wenn der Kunde genau mit dem Gegenangebot der Konkurrenz kommt und sagt: hey, Jungs, die bieten uns 4%, ihr seid bei 5%, also musst du da was machen. Sonst geh ich zur Konkurrenz. Dementsprechend gibt es da einige Programme. Wobei es ist kein aufwendiges Tool. Es ist dann immer so eine PDF-Seite wo man kurz sieht: okay, das sind die Anlagen, die die anderen Banken bieten, Tagesgeld, Kredite, Festgeld für die Sparprodukte. Was gibt es da noch? Also wirklich ganz einfache Produkte. #00:28:12-0#

<Interviewer> Das sind dann einfach PDFs die du dir anschaust. #00:28:14-1#

<Befragter> Ja, genau. Die werden dann auch kritisiert / #00:28:14-7#

<Interviewer> Okay. Gibt es sowas wie… gibt es einen Grund für dich, du hast gesagt, du kalkulierst manchmal Haushalts… ob der Haushalt das überhaupt verträgt, so viel Kredit aufzunehmen. Wie machst du das? Benutzt du dafür Excel oder sowas? #00:28:30-6#

<Befragter> Ja genau. Also es gibt mehrere Möglichkeiten. Wir machen es so: wenn wir Kredite vergeben, also Privatkredite, Kredite nicht für Immobilien, das ist eine andere… für den Konsum, also Konsumentenkredite, also für ein Auto oder für den Urlaub oder sowas. Da bieten wir die Kredite so an, dass wir mit einer Kooperation, also mit einer anderen Bank machen. und dementsprechend macht das eine andere Bank für uns. Das heißt wir geben die Daten an. Hey, der Kunde verdient so viel. Geben die Nachweise mit, die Gehaltsausweise, die Gehaltsnachweise. Die berechnen das dann, aber in der Regel gehen wir dann so vor: oder wir haben auch Exceltabellen, also keine eigene Software sondern wirklich ganz einfach Exceltabellen. Da sagen wir gut: für solch einen Kredit werden bestimmte Haushaltskosten berechnet wo man da sagt: gut, einen Kreditnehmer, der selbstständig ist, der alleinstehend ist, der im Monat, wo sind wir grade, 1060, 1050 so um den Dreh an Aufwendung haben. Also Miete, Verpflegung und sowas. Das heißt es ist also ein Pauschalbetrag wo man sagt: das müssen wir abziehen, zusätzlich kommen dann bestimmte Beträge wie Auto. Auch im Auto gibt es einen bestimmten Betrag, wo man sagt: diesen Betrag müssen wir monatlich von dem Einkommen abziehen und dementsprechend gibt es diese Excellisten. Und die werden auch aktualisiert von der Zentrale. Das heißt, da gibt es Leute die dann schauen: okay, wie entwickelt sich die Lebenshaltungskosten und schauen jedes Mal dass die Folie aktuell ist und dann wiederum werden diese ganzen Excelsheets und so was, die ganzen PDFs dann gebündelt, bei uns im Intranet angeboten, das heißt ein Portal wo jeder die Möglichkeit hat auf die aktuellen Dokumente zuzugreifen. Und auch grade dieses Portal ist auch sehr interessant für uns, weil man dann immer die ganzen News von der Bank mitbekommt. Was ist passiert? Worüber schreibt die Presse? Oder wie sind wir in der Presse? Oder wie werden wir dargestellt? Konkurrentenanalyse zum Beispiel, die findet man da. Aktuelle Kommunikation und sowas. Das ist für uns als Finanzberater immer die erste Anlaufstelle. Wenn wir Informationen haben möchten, dann immer das Intranet. #00:30:56-2#

<Interviewer> Gibt es noch andere Wege, wo du dir irgendwann mal Informationen holst? Zum Beispiel dich mit deinen Kollegen austauschst oder irgendwie eine Fachpresse liest? #00:31:06-6#

<Befragter> Ja, klar. Also es gibt bei uns immer einmal in der Woche so eine kleine, wir nennen es Beraterrunde. Dann treffen wir uns Finanzberater mit dem Filialleiter und besprechen dann kurz die aktuelle Situation, was sehr gut gelaufen ist. Was nicht so gut war. Wo man das nächste Mal etwas besser machen kann. Da gibt es immer so eine kleine Runde wo man solche Sachen bespricht. Und da werden immer Informationen ausgetauscht. Manchmal gibt es auch Tage, wo man so etwas kurzfristig plant. Da ist irgendwas passiert. Oder man sagt: das ist so wichtig, da müssen wir uns als Berater kurz treffen und müssen mal kurz reden wie wir dann auf Kundenreaktionen reagieren. Und das gab’s bei uns… wann gab’s das bei uns? Vor ungefähr zwei Monaten. Haben wir uns mal kurzgeschlossen. Also wir haben als Bank die Möglichkeit uns mit internen Abteilungen kurz zu treffen, also per Telefonkonferenz. Also wir haben da eine Abteilungen, die machen nichts anderes als Marktanalyse, Research und sowas. Und da werden dann auch Präsentationen abgehalten dann. Das heißt die Präsentationen werden erst einmal geschickt an die Berater. Dann gibt es eine feste Uhrzeit, dann heißt es am Montag, zum Beispiel um 17:00 Uhr halten wir diese Telefonkonferenz und jeder hat dann die Möglichkeit sich da ein zu wählen. Und dann rufen wir diese Präsentation dann auf und klicken uns da durch. Und da gibt es auch immer ein Update. Da gibt es immer die Analysten, die haben dann meistens eine professionelle Meinung. Weil unter Finanzberatern… wir sind halt keine Analysten. Wir haben dann meisten so eine oberflächliche Sicht auf die Dinge und die Analysten, die gehen dann ein bisschen tiefer. Die sagen dann: auf das müsst ihr achten. Das ist passiert und sowas. Und geben dann auch einen kleinen Ausblick auf wie es in der Zukunft seien könnte. Also interne Abteilungen haben als Anlaufstelle unser Bluenet, als zweite Anlaufstelle und Kollegen untereinander und ab und zu lesen wir natürlich auch News, im Internet, googlen mal wenn irgendeine Information fehlt oder wo wir uns denken: okay, bei uns im Intranet findet man das nicht. Ja, das heißt bei uns: im Intranet findet man alles. Aber die Suche so grottenschlecht, da gibt es eben keine Google, ne Searchengine irgendwo… dann muss man entweder wissen wo es steht, oder man macht es bei Google. Es ist nämlich manchmal viel effizienter und viel schneller. Und dann googled man kurz: okay, worum geht’s. Und dann hat man die Information, die man braucht. Das ist dann immer eine sehr schöne Möglichkeit. Aber weitere Informationsquellen… Zeitungen sollten wir als Finanzberater immer lesen. Wenn der Kunde in die Bank kommt und dann sagt: eh, wie sieht es eigentlich aus und was hast du da für eine Meinung? Und wenn wir als Berater da nicht weiter wissen oder wir dann sagen: hey, hab ich noch nicht gelesen. Das kommt natürlich nicht so gut rüber. Deswegen immer: morgens Zeitung lesen, damit man dann weiß: das ist gestern passiert und dadurch hat man dann auch ne gewisse Meinung. Und ist gegenüber Fragen von Kunden dann immer gut vorbereitet. #00:34:29-2#

<Interviewer> Gibt es sowas wie Soziale Netzwerke, dass man dann den Kunde einen über Xing frienden möchte? Gibt es sowas im Kontaktzwei? #00:34:42-0#

<Befragter> Ja, so ein internes soziales Netzwerk gibt es nicht, aber finde ich auch sehr interessant, hab ich mir persönlich auch mal so die Gedanken gemacht, inwiefern es effizient für die Bank wäre, weil man die Kommunikation meistens über E-Mail macht, wenn man irgendwelche Dateien verschickt und so weiter. Aber über Xing gibt es natürlich ein Netzwerk, da sind bei uns jetzt zum Beispiel sehr viele über Xing angemeldet und dadurch hält man so ein bisschen den Kontakt. Aber so als Kommunikationsmittel oder als Austausch wird es eher weniger genutzt. Man hat einfach diese Bindung zum Kollegen. Man weiß wo der Kollege in zehn Jahren ist oder wenn man mal die Bank wechselt, dann kann man immer noch mal kurz sagen: hey, was machst du. Das ist dann sehr nett. Aber so wirklich professionell wird es da nicht eingesetzt. Also, es ist gut, wenn man drauf ist, auch vielleicht aus der Sicht von Headhuntern, also auch Finanzberater sind immer interessiert an neuen Stellenangeboten. Und deswegen ist man eigentlich auch bei Xing. Kontakte knüpfen und wenn ein Angebot reinkommt sich das ganze mal anhören #00:35:51-2#

.

<Interviewer> Was nutzt du denn für Geräte, wenn du arbeitest? #00:35:54-4#

<Befragter> Also wir haben einen Computer, einen ganz normalen Desktoprechner, also jetzt an Elektrogeräten, klar, Drucker und sowas, Farblaserdrucker, Handy wird auch von der Bank zur Verfügung gestellt für bestimmte Führungskräfte. Da schaut man erst einmal wie die Stellung im Unternehmen ist und dementsprechend bekommt man iPhone oder Blackberry. Was gibt es noch für Geräte, die wir benutzen? Notebooks werden ab und zu benutzt um einfach bei Kunden ne Präsentation zu haben im Unternehmenskundengeschäft zum Beispiel. Da gehen die Berater, also die Unternehmenskundenberater eher zu den Kunden raus. Es ist nämlich Folgendes: wir haben wenige Unternehmer, die zu uns kommen, weil es gehört sich einfach, dass der Unternehmenskundenberater direkt zum Unternehmen geht und da die Präsentation hält. Aber es gibt auch so mittelständische Unternehmen, die haben keine schönen Büros oder keine schönen Räumlichkeiten und die bevorzugen einfach zu sagen: okay, wir gehen in die Bank und lassen uns da die Präsentation zeigen. Also wenn ich von Präsentation rede, rede ich auch von Ratingpräsentationen. Das heißt, da schaut man: okay, wie ist das Unternehmen aufgestellt? Wie ist das aktuelle Rating von Sicht der Bank? Wie ist der Branchenvergleich und so weiter? Was gibt es noch für Geräte? PC, Notebook, Handy, (...) iPads benutzen wir nicht. Aber, ich persönlich als neuer Finanzberater überlege schon ab und zu mal, so ein iPad in die Beratung mit ein zu beziehen. Einfach deswegen, weil ich finde in der Beratung kann man es gut einsetzen, weil so ein Desktoprechner ist eben am Platz. Es ist nicht so mobil. Und so ein iPad kann man wirklich dem Kunden vorlegen, und man kann sagen: hey, schau mal, so sieht es aus. Es ist aus meiner Sicht ein schönes Instrument, ein schönes Gerät, wo man einfach dem Kunden auch etwas zeigen kann. Etwas in die Hand geben kann. Hier, schau mal, fass mal an, klick mal durch. Und es ist so eine Sache wo ich mir auch selber sozusagen seit ein paar Wochen Gedanken darüber mache und ich werde das in der nächsten Woche auch einmal ausprobieren wie das ankommt bei den Kunden. #00:38:14-1#

<Interviewer> Was sind so deine Vorschläge, was man machen könnte? #00:38:16-2#

<Befragter> Mit dem iPad: Also ich denke man kann, also so viele Gedanken darüber hab ich mir darüber noch nicht gemacht, aber, ich denk da kann man so schöne Graphiken aufzeigen, kann man sagen: hier Kunde, momentan bist du folgender Maßen aufgestellt, vielleicht so ein Kreisdiagramm, so viel Prozent Aktien, Renten und Fonds. So sieht es heute aus. Und da kann man dem Kunden zeigen: das ist die Bankmeinung. So könnte es in Zukunft aussehen mit den Märkten und kann dem Kunden sagen: wenn wir da gewappnet sein möchten, dann müssen wir den Depot folgender Maßen strukturieren. Und da kann der Kunde das wirklich anfassen, das in die Hand nehmen: Hey, okay. Das ist schon etwas da. Oder man kann dem Kunden auch etwas so in die Hand geben und sagen: Lesen Sie sich das mal kurz durch. Also es ist sehr einfach. Ich denk da mehr in so Richtung, kein PDF, sondern eher eine Präsentation. Das heißt eine große Folie mit wenigen Stichwörtern, mit wenigen Graphiken. Man kann es auch weiter integrieren, finde ich. Dass man keine Dokumente ausdruckt, wenn man sagt: okay, wenn der Kunde schon bei mir ist, dann soll sich der Kunde das durchlesen, die Zeit geb ich dem und dann kann der Kunde dann auch dort unterschreiben. Das wäre auch sehr effizient für die Bank, denk ich mal, weil man dann viel Papier sparen würde. Ich glaub da wird es in der Zukunft viele kleinere Möglichkeiten geben wo man solche Sachen optimieren kann. Einfach papierlos arbeiten kann. Und solche Daten werden auch viel schneller. Man bräuchte diese Einscannung dann nicht mehr, das heißt, man könnte wieder auf der Kostenseite Einsparmaßnahmen vornehmen. Und da die Banken auch, das ist jetzt meine persönliche Meinung, da in dieser IT-Struktur eher einen Schritt #00:40:02-2#

<Interviewer> Konservativ #00:40:04-4#

<Befragter> Konservativ sind, ja und auch hinterherhinken im Vergleich zu Industrieunternehmen, ist es ein schöner Schritt. Und so ein Gerät kostet ja nichts. 500 Euro, wir als Bank geben für so einen Desktoprechner viel mehr aus. Und wenn es was bringt und die Bank auch ein bisschen einsparen kann? Wieso nicht? #00:40:23-5#

<Interviewer> Dann gehen wir ganz kurz mal (…?) durch. Wie kommst du denn an Neukunden eigentlich? Auf welchem Weg werden dir da Daten zugespielt? Ist es so: Hey, der Kunde XY, der kommt morgen mal vorbei? Wie kriegst du das mit? #00:40:41-9#

<Befragter> Also Neukunden, das haben wir heute besprochen, wie wir als Bank neue Kunden gewinnen können, weil, wir haben das Problem, das ist jetzt bei uns in der Bank so, dass wir relativ alte Kunden haben. Also wir als Bank legen auch den Schwerpunkt dahin gehend, dass wir auch Kunden haben, die das Geld haben, beziehungsweise die etwas verdienen, und über die Jahre ist dabei Folgendes passiert: Man hat einfach nicht mehr an diese Neukundenakquise gedacht sondern man hat einfach mit den bestehenden Kunden Geschäfte gemacht und momentan sterben uns die Kunden wirklich aus. Das heißt: Kunden werden immer älter und sobald die Kunden sterben wird das Geld sofort abgezogen. Das heißt, es gibt dann eine Erbregelung und meistens haben dann die Jüngeren irgendwo anders ein Konto und deswegen möchten wir im nächsten Jahr dann da reagieren und neue Kunden generieren. Wir haben das meistens momentan so, also wir können Neukunden gewinnen indem die Kunden zu uns kommen. Das heißt wir gehen gar nicht aktiv auf die Kunden zu, vielleicht ist es in anderen Städten anders, aber ich denke auch da wird es ungefähr gleich ablaufen. Das heißt ab und zu laufen dann Kunden in unsere Filiale rein und dann fragen die zu was für Konditionen wir auf bestimmte Produkte anbieten und wenn wir da ein gutes Angebot abgeben dann kriegen wir Neukunden. Aber was Aktives, das kann man bei uns wirklich nicht finden. Deswegen möchten wir jetzt im nächsten Jahr, das sind so unsere Pläne, halt aktiver werden indem wir Veranstaltungen besuchen, sowas wie Tag der offenen Tür bei Unternehmen, oder einfach ja, Veranstaltungen organisieren, wo wir uns Samstag mal treffen und einfach ein schönes Buffet anbieten, wo wir die Kunden einladen oder wo wir Nichtkunden einladen und wo wir einfach diese Möglichkeit nutzen um einfach neue Kunden zu akquirieren. Das sind so unsere Pläne. #00:42:36-0#

<Interviewer> Okay. Wenn jetzt der Kunde bei euch in die Bank reinkommt und ne Frage hat, woher weiß man wer dafür zuständig ist? #00:42:43-3#

<Befragter> Also wir haben vorne so einen Empfangsbereich. Da ist immer eine Person. Neukunden gehen da meistens hin und fragen: ja, ich hab dieses… das möchte ich machen. Und dann werden die schon geleitet, entweder zum Berater oder eben an die Kasse, an den Service. Und in der Regel gehen da auch Kunden hin, die einen Termin haben und sagen: okay, ich hab bei dem Berater einen Termin und… #00:43:11-3#

<Interviewer> Werden die Termine für dich ausgemacht vorher, oder? #00:43:13-1#

<Befragter> Die Termine werden dann ausgemacht, ja klar. #00:43:14-6#

<Interviewer> Für dich? #00:43:16-2#

<Befragter> Genau, der Kunde kommt rein und sagt dann: hey, ich möchte Folgendes machen und dann macht man das mit einem Kunden und manchmal werden dann bestimmte Folgetermine vereinbart und ja, aber auch: die Kunden rufen an und sagen: ich habe dieses Anliegen, und könnt ihr mir mal einen Termin geben? Und dann machen wir einen Termin aus. #00:43:35-9#

<Interviewer> Den machst du dann selbst aus? #00:43:37-7#

<Befragter> Genau. #00:43:37-7#

<Interviewer> In deinem Outlook oder mit was machst du das? #00:43:39-6#

<Befragter> Die Termine? Nee, aber per Telefon aus und da gibt’s im selben Programm kann man dann so auch Aktivitäten erstellen, aber das geht dann mehr mit… wir machen das dann mit Lotus-Notes, also das PNO von IBM, glaub ich. Da gibt es ja auch diese Kalenderfunktion. Da hab ich eine Schnittstelle zwischen dem Programm wo wir die ganzen Datensätze haben und dem Kalender. Dann können wir das verknüpfen und sagen okay: ich hab morgen den Termin mit dem Kunden und dann kann man ein bisschen dazu was schreiben: okay Kunde hat das angefordert oder Kunde hat Probleme mit folgendem Produkt. Und können dann problemlos Termine vereinbaren. #00:44:19-6#

<Interviewer> Okay. Der Kunde kommt bei dir vorbei. Du hast gesagt, du stellst dir Informationen über den zusammen. Das funktioniert komplett über euer Programm wo ihr die Kunden drin habt und den zugehörigen Aktivitäten und Verträge die ihr mit dem habt oder machst du noch irgendwie Research oder trägst irgendwas zusammen? #00:44:36-6#

<Befragter> Nee, überhaupt nicht. Also normalerweise kenne ich den Kunden und mach den Termin aus. Normalerweise sagt der Kunde auch was er möchte. Da kann man sich schon ein bisschen für vorbereiten. Aber sonst. Gut. Klar, wenn der Kunde zu mir sagt: ich möchte eine Beratung über folgendes Produkt haben und ich als Finanzberater hab das Gefühl, dass ich da noch etwas Nachholungsbedarf hab, dann schau ich dann auch mal bei uns im Intranet und drucke mir die aktuellen Informationen aus und schaue einfach: gab’s da Veränderungen? Auf was muss ich achten und so was. Das ist dann einfach eine Vorbereitung. Aber so Research über andere Portale, über Google, das wird natürlich nicht gemacht bei uns. #00:45:14-3#

<Interviewer> Okay. Sich informieren über den Kunden so zusätzlich, so mal rausgooglen. #00:45:19-0#

<Befragter> Nee, überhaupt nicht. Wobei es natürlich so ein Ansatzpunkt wäre. Grad bei Leuten, wenn man sagt, okay, ich hab jetzt einen Neukunden, über den weiß ich relativ wenig. Da könnte man schon mal googlen und sagen: okay, was ist das eigentlich für einer? Was hat der für Interessen? Kann ihn darauf ansprechen? Das wäre natürlich so ne, der nächste Schritt, wo man sagt, okay, es werden dann soziale Netzwerke wie Facebook, Xing und sowas wird einbezogen, gerade bei Kunden die man nicht kennt, oder bei Kunden mit denen man kurz Kontakt hatte. Wäre natürlich sehr interessant, ja. #00:45:52-0#

<Interviewer> Okay. Wenn du jetzt/ Wir haben jetzt über die Beratung sehr ausführlich gesprochen. Wenn die Beratung jetzt mit ihm fertig hast, setzt dich… okay, Produkt XY wäre was für dich. Wie geht es dann weiter? Hast du dann schon den Vertrag fertig vorliegen für ihn oder musst du noch was erstellen? #00:46:11-3#

<Befragter> Wenn ich schon als Berater schon genau weiß, worum es geht, dann mach ich schon Vieles im Voraus. Das heißt, dann werden solche Verträge ausgedruckt und dann kann man das dem Kunden direkt vorlegen. Also wenn das geht, dann macht man sowas. Aber wenn man nicht so genau weiß, was der Kunde haben möchte, dann informiert man sich als Berater und stellt schon mal diese Masken im PC ein und wenn der Kunde da ist, dann spricht man kurz mit ihm. Und sobald man weiß was der Kunde haben möchte, dann druckt man das eben aus und holt sich dann die Unterschriften. #00:46:41-3#

<Interviewer> Diese Masken, die du dann hast, laufen die auch über euer Kundenverwaltungsprogramm? #00:46:47-2#

<Befragter> Nee, die laufen dann über das Intranet meistens. Das heißt alle Informationen, alle Kundenkonditionen und sowas läuft über das Intranet und alle Informationen, die wir bereits haben, über das/ #00:46:59-3#

<Interviewer> Kundenverwaltungs… #00:47:02-8#

<Befragter> Kundenverwaltungsprogramm genau #00:47:02-9# .

<Interviewer> Ist es dann so, dass du dann die Daten übertragen musst, hin und zurück? #00:47:08-1#

<Befragter> Es gibt eigentlich keine Daten zu übertragen. Das eine, also unser Intranet, sind so Informationen also allgemeine Informationen über Produkte, über Konditionen und bei dem anderen sind dann ja, so bestehende Informationen, das heißt wir drucken aus, nehmen uns die Daten und können gegebenenfalls diese Daten dann bei Prof…, bei dem Programm einpflegen. #00:47:28-6#

<Interviewer> Du überträgst sie dann einmal rüber. Zum Beispiel Name und so weiter in den Antrag hinein. Oder kannst du auch Knopf drücken und sagst: okay, der Antrag fällt raus. #00:47:39-4#

<Befragter> Nee. Also meistens ist es so, dass man diese Dokumente dann auch, wie soll ich sagen, also, es kommt natürlich immer drauf an, was wir machen. Man kann Dokumente direkt aus diesem Kundenverwaltungsprogramm ausdrucken und dann unterschreiben lassen. Dann muss man nichts machen. Viele Dokumente laufen auch darüber. Aber es gibt einige Dokumente oder bestimmte Sachverhalte, die man noch nicht über das Programm machen kann oder machen darf, auch gesetzlich und dabei gibt es so eine Art Vorlageassistent. Das heißt, wir haben ein Programm, da werden diese ganzen, werden bestimmte Vorlagen dann gespeichert und dann kann man sich diese Vorlagen ausdrucken und wenn der Kunde dann diese Sachen unterschrieben hat, muss man die dann einpflegen. Aber es ist wirklich schon Minimum. Also Vieles läuft über dieses Verwaltungsprogramm. Das heißt: ausdrucken, und dann unterschreiben und dann läuft das so. #00:48:26-6#

<Interviewer> Und dann wegschicken? #00:48:27-3#

<Befragter> Genau. Dann wird’s geschickt zum einscannen, damit wirklich die Unterschrift da ist, das heißt da haben wir wiederum diese Verträge in diesem Kundenverwaltungsprogramm. Das heißt, sollte irgendwas sein, dann haben wir immer noch die Möglichkeit zu sagen: okay, hier Kunde, du hast an dem und dem Tag unterschrieben und dieser Vertrag gilt oder gilt nicht. #00:48:44-7#

<Interviewer> Okay. Gibt es die Möglichkeit, dass du Kunden an deine Kollegen weiter gibst? #00:48:49-5#

<Befragter> Ja, natürlich. Also es gibt eine Möglichkeit. Wir müssen sogar. Das heißt es kann zum Beispiel sein, dass der Kunde über die Jahre besser verdient, dass sich einfach bestimmte Eigenschaften, bestimmte Gegebenheiten verändern. Und da eben diese Segmentierung nach bestimmten Zahlen erfolgt, geben wir natürlich Kunden für Kollegen ab. Es kann aber auch sein, dass der Kunde sagt: nee, möchte ich nicht. Dann sagen wir: okay, als Bank, wenn der Kunde das nicht haben möchte, dann bleibt dieser Kunde natürlich bei dem Berater. Diese Möglichkeit besteht. Manchmal hat man eben auch, ja, Kunden mit denen man nicht so gut kann. Die gibt man natürlich dann ab, in der Hoffnung, dass der Kollege mit dem Kunden besser kann. Oder, es gibt noch so Sachen wo bestimmte Berater Schwerpunkte haben. Das heißt, ich beispielsweise bin ja für das Wertpapiergeschäft zuständig. Das heißt sollte meine Kollegen da das Gefühl haben, der Kunde den sie betreut macht jetzt mehr mit Wertpapier, dann könnte sie schon auf mich zukommen und sagen: hey, wie schaut es aus? Möchtest du diesen Kunden nicht übernehmen, weil der passt für mich eher weniger. Diese Möglichkeit haben wir. #00:50:09-0#

<Interviewer> Würde diese Übertragung dann so stattfinden, dass du in euer Kundenverwaltungsprogramm gehst und die Daten einmal raus schreibst und die deiner Kollegin gibst? Und die das dann einträgt? Wie funktioniert das? #00:50:17-6#

<Befragter> Nene, überhaupt nicht. Also es ist… alles bleibt beim Gleichen. Das Einzige was verändert wird ist einfach diese Umschlüsselung. Oben steht dann meistens Berater XYZ und dann steht am Anfang nicht ihr Name sondern mein Name drin. #00:50:31-6#

<Interviewer> Das ist dann einfach… #00:50:33-9#

<Befragter> Das ist total unkompliziert. #00:50:35-5#

<Interviewer> Und da wird dann einfach der Name umgetragen. #00:50:37-3#

<Befragter> Genau. Also jeder hat so einen Beratercode oder eine Beraterzahl, die wird dann verändert und dann passt das. Und so macht man das auch zwischen Filialen. Das heißt wenn der Kunde hier in Frankfurt sag ich mal nach Stuttgart umzieht und dann geht er da zu seiner Bank und sagt: ich wohne jetzt hier. Und dann schauen wir einfach wer für den Kunden zuständig ist und dann ändert man diese Beraterzahl um und das geht innerhalb von zwei Minuten, wenn überhaupt. #00:51:05-8#

<Interviewer> Hast du Zugriff auf alle Kunden im Moment theoretisch? #00:51:10-0#

<Befragter> Nee. #00:51:10-9#

<Interviewer> Oder nur auf deinen eigenen? Also muss das der Berater machen, der den Kunden hat? #00:51:14-1#

<Befragter> Also Zugriff hab ich auf fast alle, also praktisch fast auf jeden Kunden. Es gibt bestimmte Kundengruppen, die man nicht so sehen darf. Darunter zählen VIP’s und Mitarbeiter, die bei uns arbeiten. Das heißt, jeder der bei uns arbeitet in der Bank hat eine bestimmte Schlüsselung, so dass man bestimmte Mitarbeiterkundenbetreuer hat, die nur auf diesen Datensatz zugreifen können. Und es gibt VIP’s, zum Beispiel in Stuttgart gibt es einige Spieler, Fußballspieler, die werden von uns betreut und da werden einfach Schlüssel rein gemacht, so dass nicht jeder neugierige Berater reinschauen kann: hey, was verdient der Superstar einfach und da gibt es bestimmte zuständige Berater, die das machen. #00:52:09-9#

<Interviewer> Jetzt ist die Frage natürlich: du verwendest manchmal Word, manchmal Excel, euer Kundenverwaltungsprogramm, euer Intranet. Wie sieht denn die Integration dazwischen aus. Funktioniert das reibungslos für dich? Gibt es noch Dinge, die man verbessern könnte? #00:52:24-7#

<Befragter> Also es gibt schon einige Dinge, die man verbessern könnte. Also, eine Bank, also bei uns ist es so, dass durch viel Fusionen kommen dann viele Programme hinzu und meistens fehlt halt die Schnittstelle zwischen den Programmen, so dass man ab und zu auch gezwungen ist Dokumente oder Daten ab zu tippen. Aber, bei uns ist es momentan so, dass man Programme, die man oft verwendet und bei denen eben diese Schnittstellen, gerade im Vertrieb, bei denen die genutzt werden oder gebraucht werden. Dann werden auch diese Schnittstellen über die Zeitlang geschaffen und ja, da gibt es momentan zum Beispiel bei uns in der Finanzberatung, Vertrieb, gibt es einige Programme, wo man ab und zu Daten hin und her transferieren muss zwischen den Programmen und da werden mittlerweile auch schon einige Schnittstellen programmiert. Aber es gibt auch viele interne Bereiche: Stuttgart, wo dann wiederum andere Programme benutzt werden und da gibt es ab und zu keine Schnittstellen oder öfters mal und da gibt es dann immer so Konstellationen, dass bestimmte Sachen abgetippt werden, oder es werden Screenshots erstellt, diese werden per Mail verschickt und die werden irgendwo anders eingetragen und … wiederum bestimmte Fehler entstehen und dadurch kommen auch wieder Schadensfälle. Also man versucht natürlich überall da wo man als Bank ein Risiko hat, wo man Geld verliert, wo man Zeit verliert, diese Schnittstellen zu schaffen, aber mit den Fusionen hat man immer das Problem: es kommen immer wieder neue Programme hinzu, das heißt es dauert immer eine gewisse Zeit bis diese Schnittstellen geschaffen werden. Und momentan sieht es wirklich so aus, dass man gerade im Vertrieb sehr schön arbeiten kann. Es gibt wieder ab und zu mal Programme wo man sagt: hey, schon wieder abtippen, da muss man dann 15 Minuten dafür investieren, aber in der Regel, im Vertrieb funktioniert das. Aber man muss sagen in den internen Abteilungen, da gibt es , also das ist meine Erfahrung. Da gibt es schon einige Abteilungen wo das nicht so gut funktioniert. Aber man ist da wirklich in der Arbeit. Also man versucht diese Schnittstellen zu schaffen und das dauert natürlich seine Zeit. #00:54:33-2#

<Interviewer> Ist es dann so, dass du deine privaten Exceltabellen anlegst? Quasi um diese Daten hin und her schaufeln zu können wenn du intern arbeitest? #00:54:40-0#

<Befragter> Exceltabellen soweit ich weiß eher weniger. Sondern man macht das per Strg C und Strg V, Copy Paste. #00:54:48-9#

<Interviewer> Das Guttenberg-Verfahren. #00:54:50-6#

<Befragter> Das Guttenberg-Verfahren, ja. Man braucht nicht viel, ne. Eine Tastatur mit drei tasten, ist okay. Aber man kopiert das meistens, oder man schreibt das eben ab. Aber da gibt es wirklich Besserung. Also vor drei Jahren war es schlimmer als jetzt, weil die Bank einfach merkt, das ist einfach Geld, das dann den Bach runter geht. Man muss da wirklich einfach daran arbeiten, weil es ist viel Geld. Es ist Zeit. Es ist ein Risiko, es entstehen Fehler und damit wieder auch Schadensfälle, die dann reguliert werden und Mitarbeiter die dafür angestellt werden, um bestimmte Schadensfälle zu regulieren. Aber es hält sich halt in Maßen. Das ist halt ineffizient, aber … die Bank gibt sich ja Mühe, sag ich mal. #00:55:37-7#

<Interviewer> (lacht) Okay. #00:55:39-2#

<Befragter> Es aus dem Weg zu räumen. #00:55:40-2#

<Interviewer> Ja. Jetzt natürlich noch die Frage: Was gibt es für Dinge im Bezug auf deine Datenhaltung, du hast vorhin das iPad angesprochen, was du dir verbessert wünschst? #00:55:50-7#

<Befragter> Ja, das ist jetzt eine sehr allgemeine Frage. Also, was ich mir jetzt so wünschen würde. Ich würde mir einfach wünschen… also ich hätte zwei Wünsche. Also einmal das mit dem iPad, dass man da einfach einen neuen, wirklich sehr innovativen Weg geht und dass man diese Daten dem Kunden wirklich in de Hände geben kann, weil diese psychologischen Faktoren gerade in der Beratung sehr wichtig sind. Und dass man da einfach mehr Zeit und Geld investiert. Dass man diese neue Art von Vertrieb mit elektronischen Hilfsmitteln, dass man da ein bisschen ankurbelt. Würde ich sehr bevorzugen. Und ich persönlich hätte am liebsten einen schönen Mac in meinem Zimmer stehen wo ich dann schön arbeiten kann, wo einfach diese Programme schöner aussehen. Also wenn ich morgens meinen Rechner starte, dann sehe ich meistens ne graue Oberfläche, was total langweilig aussieht und ab und zu gibt es mal Abstürze, wo man sich einfach denkt: hey, das kann doch nicht sein und so. Aber es läuft in der Regel sehr flüssig, weil die Programme eben von zig Jahren kommen und die werden auch dafür behalten, weil die immer funktionieren und auch sehr gut funktionieren. Sieht einfach nicht schön aus. Und ich hätte am liebsten so einen Mac mit so einem iPhone wo ich mir meine Termine nicht in Lotus Notes einpflegen muss sondern wo ich einfach meine Termine in meinem Picaro ein pflegen kann und eine schöne Integration mit einem iPad wo einfach die Daten so schön miteinander vernetzt sind. Das wär schon viel Klasse für mich, weil ich hab momentan zwei verschiedene Kalender. Einen in der ICare. Lotus Notes, was total eklig aus sieht, wo ich einfach eine unschöne GUI hab und auf der anderen Seite hab ich meine privaten Sachen auf meinem iPhone und wenn ich dann ein iPad benutzen werde dann hab ich dann noch mal ein Gerät und da fehlt so ein bisschen die Synchronisation und das wäre natürlich toll. Wenn ich dann schon einen schönen iMac habe, wo ich morgens hingehe und einfach happy bin, ja. Sieht schön aus, es funktioniert, keine Abstürze, die Daten müssen nicht hin und her transferiert werden. Es wird synchronisiert, die Daten liegen irgendwo zentral und… Was natürlich noch sehr schön wäre, dass ich einfach zwischen meinem Telefon und meinem Computer eine schöne Schnittstelle hab, wo ich nicht einfach die Zahl eintippen muss sondern zack, irgendwo klicken kann und dann wird ein Anruf dann durchgeführt. Da gibt es auch einzelne Geräte. Da geht die Bank hin und schafft sich dann teure Geräte an, da gibt es auch eine Möglichkeit mit SAP und Siemens glaub ich, dass man diese Geräte dann verknüpft wo man dann Zahlen nicht jedes Mal abtippen muss. Da hat die Bank nämlich gemerkt: Okay, es kostet schon jedes Mal Zeit und wenn das jeder eintippen muss und wenn ich 1000, 10000 Angestellt hab, das ist ja schon Zeit, die verloren geht. Das ist auch sehr schön, eine. Ein Knopfdruck und zack wird die Person angerufen. Weil normalerweise sucht man auch diese Person. Man hat diese Telefonnummer auf dem Display, muss sie dann abtippen. Sie suchen eigentlich und einfach diese Datenvernetzung, die fehlt mir einfach. Ich glaub wenn man da einfach eine schöne Synchronisation hätte zwischen den Geräten wäre das viel schöner, viel produktiver und einfach die Arbeit mit dem System würde einfach Spaß machen. #00:59:24-4#

<Interviewer> Okay. Ja dann ist noch die Frage: Haben wir etwas vergessen? Was du den ganzen Tag machst? #00:59:31-8#

<Befragter> Was ich den ganzen Tag mach? #00:59:34-1#

<Interviewer> Ja. Irgendwas vergessen in deiner Tätigkeit. #00:59:36-9#

<Befragter> Nö, ich geh morgens in mein Zimmer und schau dann was anliegt und ruf Kunden an. Es gibt manchmal Fälligkeiten, bestimmte Sachen die angelegt wurden und die laufen dann aus. Ich ruf ich die Kunden an und frag sie was sie machen möchten. Und geh zu einem Termin, manchmal kommen Kunden so rein. Der Arbeitsalltag ist schon sehr interessant, weil gerade im Privatkundenbereich, da wo man direkten Kundenkontakt hat ist es nicht so langweilig in Anführungszeichnen wie in einer internen Abteilung wo man in einem Backoffice, keinen Kundenkontakt hat, weil da passiert immer irgend was. Aktuelle Märkte, momentan jetzt zum Beispiel, ist ja volatil, es kommen wieder neue Nachrichten, die Kunden rufen an sagen: hey, warst du auch wieder bei der Commerzbank, wie siehst du das als Finanzberater? Und es ist immer interessant und manchmal kümmert man sich um den ganzen Papierkram. Man nimmt sich eine schöne Zeit und sagt dann: okay, jetzt nehme ich keine Telefonanrufe entgegen, leitet die ganzen Telefone an die Kollegen und macht einfach seinen Papierkram. Irgendwelche Verträge ausfüllen, irgendwelche Unterschriften nachholen, Briefe versenden. Das ist ja bei uns wirklich so. Gerade beim Privat Banking, da haben ja wie gesagt die Vermögensmanager ihre eigenen Assistenzen. Die haben natürlich den Luxus, dass sie dann sowas nicht machen müssen, weil diese Backoffice Tätigkeiten werden dann direkt von der Assistenz übernommen. Und das ist auch eines der größten Punkte, die uns da unterscheidet. #01:01:18-4#

<Interviewer> Da muss ich kurz nachfragen, weil du sagst, du hast irgendwelche Tasks, die noch anliegen. Führst du die im Lotus Notes oder führst du eine ToDo-Liste? #01:01:29-6#

<Befragter> Die werden auch unter diesem Benutzerverwaltungssystem geführt. Meistens ist nämlich diese Information auch Kundenabhängig. Das heißt ich hab meistens die Information über den Kunden, die zu einem bestimmten Zeitpunkt dann ausgeführt werden muss und dann ist es immer sehr vorteilhaft, wenn man diese Information miteinander verknüpft und deswegen geht das direkt in der Maske, und das ist da schon sehr vorteilhaft. Es gibt auch, oder je nach Berater von uns, hat eine Beratermappe, da kann man auch mal ein physisches Dokument also bestimmte Verträge kann man dann darein tun und ja, und da guckt man natürlich jeden Morgen dann rein und schaut dann: okay, was steht für heute an? Aber meistens macht man sowas über das System an sich, weil das ist einfach effizienter. Ich kann keine Daten auf oder keine Erinnerung in drei, vier Monaten reinstellen. Es ist dann mehr so kurzfristig, wenn ich irgendwas vor mir habe, einen Zettel, tu‘s rein, aber ansonsten geht Vieles über die Plattform. #01:02:35-6#