



Vermittlergeschäft 3.0 – Service is our success

Die VAV Perspektive in der Vertriebspartnerbetreuung

Veränderte Kundenbedürfnisse, der stetige Wandel der gesetzlichen Rahmenbedingungen und der technische Fortschritt – sprich: Digitalisierung, stellen uns auch in der Betreuung und Servicierung der Vertriebspartner vor ständig neue Herausforderungen.

Unsere Zukunftsstrategie im Vertrieb, die wir konsequent verfolgen und immer an die neuen Herausforderungen anpassen, fußt im Wesentlichen auf folgenden Pfeilern:

Persönliche Betreuung und Unterstützung vor Ort

Flache Hierarchien und ein hoher Digitalisierungsgrad in der Vertragsanbahnung und -verwaltung sowie im Schadenmanagement gewährleisten, dass wir unsere Kräfte in den Regionen bündeln können. Mit einem Team aus neun Regionalleitern und zwei Key Account Managern konzentrieren wir uns auf die persönliche Betreuung in der Region. Ein starkes Serviceteam unterstützt die Regionalleiter als Back-Office in Wien.

Seit 2018 messen wir regelmäßig durch eine kurze Email-Abfrage die Erreichbarkeit und Kompetenz der Regionalleiter und fragen auch gleichzeitig den Net Promotor Score bei den Vertriebspartnern ab. Die Ergebnisse sind für uns ein wichtiger Gradmesser in der Zusammenarbeit mit den Maklern und Agenten und bieten uns die Möglichkeit, unmittelbar qualitativ eingreifen und gegensteuern zu können. Selbstverständlich legen wir großen Wert auf die Aus- und Weiterbildung der Vertriebsmannschaft.

Die VAV vor Ort

Mit unserer Eventreihe Kick-Start sind wir jährlich zum Jahresauftakt im Rahmen einer Österreich-Tour mit den Vorständen, Führungskräften und Experten der VAV bei den Vertriebspartnern in der Region. Neben einem spannenden Vortrag steht genügend Zeit für intensiven Austausch zur Verfügung.

Aus unseren traditionellen VAV Stammtischen haben wir ein neues Format generiert. Die Veranstaltungsreihe

heißt nun „VAV im Gespräch“ und bietet unseren Vertriebspartnern eine Plattform, um sich zu den Themen Produkte, Services und Recht informieren und austauschen zu können.

Was ist VAV im Gespräch?

Hierbei treffen Makler- und Agenturpartner mit unseren Experten zusammen und informieren sich während eines Vortrages und einer Diskussion über Produkte und Services. Organisiert werden diese Termine vom jeweiligen Regionalleiter, die – ebenso wie die Kolleginnen und Kollegen des Serviceteams – Ihnen vorort als Ansprechpartner zur Seite stehen.

Die Veranstaltungen in den Regionen werden wir weiterhin forcieren. Heuer werden wir einige interessante Themen auch in Form von Webinaren anbieten.

Digitale Fitness

Die digitale Fitness stellen wir als VAV mit VAV PRO, unserem Vermittlerportal, vav.at und dem Endkundenportal unter Beweis. Unsere Portale dienen als Drehscheibe und Mittelpunkt der Kommunikation mit Kunden und Vertriebspartnern.

Automatisierte Prozesse erlauben sowohl eine rasche maschinelle Verarbeitung als auch den Versand der Polizze innerhalb weniger Sekunden. Die Polizze kann direkt nach Abschluss im eigenen Verwaltungsprogramm zugeordnet werden. Die ständige Weiterentwicklung der Schnittstellen zu den Vergleichsrechnern und Maklerverwaltungsprogrammen ist uns ein besonderes Anliegen. Deshalb verfolgen wir die Entwicklungen beim OMDS und bei BIPRO mit großem Interesse. Bei beiden Standards sind wir dabei und sind gespannt, welche Technologie sich hier durchsetzen wird.

Automatisierung, Dunkelverarbeitung und künstliche Intelligenz werden die persönliche Beratung aber nie ersetzen können. Beratungs- und Onlinevertrieb werden zusammenwachsen und im Versicherungsmaklerbereich wird es sehr schnell technischer werden. Was dadurch bleiben wird: Mehr Zeit für den Makler und Agenten für den persönlichen Kundenkontakt. Die Risiken werden komplexer und die profunde Beratung wird wichtiger denn je. Unsere Vorteile sind Wendigkeit und Schnelligkeit. ■



Von Joachim Klepp, Leitung Vertrieb
Makler und Agenturen, VAV Versicherungs-AG

