

Mobile Portale

Verbindung durch einen Tastendruck

Seit der Multichannel-Vertrieb auf Touren kommt, wird die schnelle Kommunikation zwischen Vermittlern, Kunden und Versicherern immer wichtiger. Mobile Webportale, die über Handys oder PDA von Vermittlern und Kunden anwählbar sind, bieten fixen Zugang zu Produkten und Informationen – aber meist noch nicht mehr.

Ein Beispiel für einen Vorreiter bei mobilen Portalen ist der Service der Hamburg-Mannheimer Versicherungs-AG. Als einer der ersten Versicherer startete das (zur Zeit noch unter Eigennamen firmierende) Unternehmen der Ergo-Gruppe Ende 2008 ein interaktives Webportal, das über mobile Endgeräte abrufbare Informationen für Versicherungskunden anbietet, zusätzlich aber auch die Vertriebsorganisation des Versicherers komplett einbindet. Jeder Vermittler der Hamburg-Mannheimer hat Anschluss an ein personalisiertes, eigenes Unterportal. Auf www.mobil.hamburg-mannheimer.de sind die Inhalte

mitinternetfähigen Handys, Smartphones und PAD (Tablet PCs) abrufbar. Dazu gehören ähnlich wie in anderen Branchen, beispielsweise im Pharma-, Automobil- oder Finanzdienstleistungsbereich, Inhaltsangebote und Services wie

- Produktübersichten,
- Unternehmensinformationen oder
- Jobsuchmaschinen für interne Stellen im Unternehmensverbund sowie
- telefonische Brancheninfos.

Unternehmen wie die Daimler Group, Hexal, Union Investment und die Hamburger Sparkasse setzen mobile Anwendungen bereits erfolgreich im Kundenbereich ein, eröffnen sie doch einen weiteren Kontakt- und Vertriebskanal zu den Verbrauchern. Anbieter der Portaltools ist die Dortmunder Adesso mobile solutions GmbH.

Die Hamburg-Mannheimer bietet spezifische Informationen zur Altersvorsorge und zu einzelnen Versicherungssparten. Der Vorteil für Vermittler: Von den zugeschalteten Vermittler-Homepages aus können diese beispielsweise Links per SMS zur eigenen Seite direkt an ihre Kunden versenden. Auch ein Zugang zur Expertensuche ist mit dem Angebot möglich: Wenn ein Kunde einen Vermitt-

ler in seiner Nähe sucht, der ein spezielles Themengebiet abdeckt, kann er diesen mit einem Nummernaufruf im so genannten Click-to-Call-Verfahren finden. Es bietet die telefonische Direktverbindung zum Internetangebot mit einem Klick auf den Link im eigenen Handydisplay.

Barmenia: Direkter Draht zum Vermittler

Die Barmenia Versicherungen in Wuppertal unterstützen nach Unternehmensangaben seit Mitte August 2008 exklusiv die Ausschließlichkeitsvermittler und Makler mit dem Business-to-Business-Vertriebsportal www.mobil.barmenia24.de über

IN KÜRZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Wie mobile Portale als Kontaktkanal für Kunden und Vermittler dienen.
- Welche Informationen Vermittler schon nutzen können.
- Welche Chancen mobile Portale für den Versicherungsvertrieb bieten.



MOBILE PORTALE IM INTERNET

- Hamburg-Mannheimer Versicherung: www.mobil.hamburg-mannheimer.de
- Barmenia Versicherung: www.mobil.barmenia24.de
- Zurich Gruppe: www.mobil.zurich.de
- VHV Allgemeine Versicherung AG: www.vhv-max.net

internetfähige mobile Endgeräte bei der Kundenbetreuung. Neben Tarifoptionen zur kompletten Angebotspalette des Versicherers, werden auch Produktbewertungen mit Testergebnissen, Produkthighlights sowie weiterführende Informationen zu Themen wie Bausparen, ein Fonds-Center und Inhalte zu weiteren Bereichen bereitgestellt. Auch externe Webservices wurden eingebunden, wie etwa ein Bußgeldrechner.

Ein Manko bei den Mobilportalen der Versicherungsbranche ist bisher die fehlende Anbindung an die Zentrale für den direkten Zugriff auf Kundendaten über eine Schnittstelle zur Kundendatenbank. Dies soll sich jedoch künftig bei der Bonner Zurich Gruppe Deutschland ändern. Zurich sieht das mobile Portal www.mobil.zurich.de als Bestandteil der neuen Servicestrategie und „in erster Linie als mobilen HelpPoint für die Endkunden“, sagt Michael Holzapfel, Manager Web-

marketing bei der Zurich-Gruppe. Das Serviceportal bietet bisher nur allgemeine Kontaktmöglichkeiten für Privatkunden. Aber: „Im nächsten Schritt planen wir auch, stärker in den Vertrieb zu gehen mit einer Anbindung der Vermittler“, so Holzapfel. Zu-

sätzlich zum klassischen Vertrieb soll über die mobilen Portale die Gewinnung von Kontaktadressen gesteuert werden. Eine weitere Baustelle sei der webbasierte mobile Vertragsabschluss (ähnlich wie Buchungen per Handy für Flugtickets), der die Arbeit von Außendienst und Vermittlern unterstützen könnte.

Holzapfel sieht Vorteile auch in der Anbindung an Kundendatenbanken, aber man müsse „prüfen, ob sich so umfangreiche Kundeninformationen auch mobil abbilden lassen“. Wichtig sei, dass die abgerufenen Informationen handyfähig in Echtzeit dargestellt werden müssten, um sie wirklich optimal nutzen zu können.

Bei der VHV Allgemeine Versicherung AG, Bauspezial-, Auto- und Haftpflichtversicherer aus Hannover, können über das Portal „MAX.NET-Mobil“ Vertriebspartner auf Echtzeit-Anzeigen von Kunden-, Vertrags- und Schadendaten inklusive dem aktuellen Zahlungs- und Bearbeitungsstand über Handy, Smartphone oder MDA zugreifen und so die Schadenbearbeitung mobil steuern. Das bedeutet, dass alle Geschäftsvorfälle tagesaktuell angezeigt werden. Das System ist mit dem jeweiligen stationären Maklerverwaltungsprogramm vernetzt und ergänzt das Makler-Extranet der VHV.

Die Zugriffszahlen für mobile Webservices im Markt sind im Vergleich zu anderen Webservices bisher noch eher bescheiden. Im Privatkundenbereich des Zurich-Portals erreichten sie in den ersten sechs Monaten seit Einführung durchschnittlich 300 Zugriffe rein von mobilen Endgeräten aus. Die Inhalte des Zurich-Portals sollen laut Holzapfel in der nächsten Zeit ausgebaut werden, so beispielsweise mit Service-Checklisten und mehr Inhalten in Richtung Kfz-Sparte und Rechtsschutzberatung. Die Einbindung eines Tools zur Vermittlersuche soll in diesem Frühjahr starten. Auch über die technische Einbindung von Kontaktmöglichkeiten zur Vermittlersuche und die Nutzung für Marketingkampagnen wird nachgedacht. Zurich sieht das mobile Portal derzeit eher als Ergänzung zum re-



Alle Informationen mit einem Klick verfügbar: Das Mobilportal der Barmenia Versicherungen bindet Ausschließlichkeitsvermittler und den freien Vertrieb mit eigenen Vertriebsportalen ein.

gulären Internetangebot, aber: „Es kann künftig eine sehr wichtige Rolle bei der Leadgenerierung einnehmen – man könnte sich eine Art mobiles Extranet bis hin zu Streaming Media vorstellen“, so Holzapfel.

CRM beispielsweise ...

Einhellige Meinung der Branche: Hürden des Themas liegen noch in der direkten Anbindung an CRM-Datenbanken, an Incentive- und Sales-Reporting-Systeme sowie in der technischen Akzeptanz bei kleineren Vermittlerbüros.

Mobile Zugriffe sind sinnvoll, wenn sie neben der Aufwertung für Vermittler im Kundenkontakt auch eine Vereinfachung der Kundenmanagementprozesse mit sich bringen, etwa durch direkte Vertragsabschlussinfos und den Abruf von Vertragshistorien und speziellen Tarifoptionen für bestimmte Kundenzielgruppen. Dies ist bei den meisten Portalen jedoch noch Zukunftsmusik.

Eva-Susanne Krah, freie Fachjournalistin und Cross-Media-Beraterin in Kronberg/Taunus, E-Mail: krah@crossmedia-buero.de

