

## PRESSESPIEGEL



27.10.2017 Versicherungswirtschaft:  
Albatros: „Brauchen keine aufwendigen IT-Systeme“  
(Online-Ausgabe)

### Albatros: "Brauchen keine aufwendigen IT-Systeme"



27.10.2017 – Dem digitalen Wandel stellt sich Albatros mit einer vertieften Zusammenarbeit mit dem Maklerpool Jung, DMS & Cie. Was sich Albatros davon verspricht, erzählen die Unternehmenslenker Lorenz Hanelt, Christian Bleses, Fridtjof Beuth im Exklusiv-Interview mit *VWheute*.

*VWheute*: Albatros hat jüngst eine Absichtserklärung für ein fünfjähriges Outsourcing zur Abwicklung von Finanzprodukten mit Jung, DMS & Cie. unterzeichnet. Was versprechen Sie sich von der

Kooperation und welchen Vorteil sehen Sie darin für Ihre Kunden?



**Lorenz Hanelt**, Geschäftsführer Albatros Versicherungsdienste GmbH: Die Rahmenbedingungen im Versicherungs- und Vorsorgegeschäft sowie im Markt für sonstige Finanzdienstleistungen ändern sich rasant. Die Zahl der innovativen und agilen Marktteilnehmer, welche sich genau auf die Schnittstelle zwischen Kunden und Makler spezialisiert haben, steigt stetig an. Die Ansprüche der Kunden an eine Versicherungsberatung und die damit verbundenen bzw. sich daran anschließenden Prozesse werden

ebenfalls zunehmend größer. Um diesen Herausforderungen zu begegnen und um den digitalen Fortschritt aktiv zu begleiten, haben wir entschieden uns strategisch und organisatorisch neu auszurichten.

Eine Kooperation mit einem Maklerpool ist dabei ein wichtiger Schritt, um von den neuesten technologischen Lösungen im Angebotsbereich aber auch für die Administration und Kundenkommunikation zu profitieren. Wir haben die IT-Plattform von Jung, DMS & Cie. im Rahmen eines Pilotprojektes intensiv getestet und anschließend eine Absichtserklärung zu einer umfassenden Zusammenarbeit unterzeichnet.

Dies ist ein Schritt, um uns künftig noch besser auf das konzentrieren zu können, was wir wirklich gut können: die Beratung und Betreuung unserer Kunden mit kompetenten, engagierten und versierten Kundenberatern. Wir werden die Kundenberater von administrativen Aufgaben zunehmend entlasten, schnellere und effizientere Prozesse in der Verwaltung etablieren und das Produktportfolio gezielt erweitern.



**Christian Bleses**, Geschäftsführer und Vertriebsleiter Albatros Service Center GmbH: An dem Versicherungsschutz und der exklusiven Betreuung durch Albatros ändert sich für unsere Kunden nichts. Mit Beginn 2018 erweitern wir unseren bisherigen Maklerservice um wesentliche Bausteine. Unsere Kunden profitieren dabei von einem neuen, ganzheitlichen Betreuungskonzept und zusätzlichen Services wie z. B. einer verbesserten Unterstützung im Schadenfall.

Darüber hinaus erhält jeder Kunde seinen persönlichen Kundenberater, der ihm stets mit Rat und Tat zur Seite steht. Die persönliche Kundenbetreuung wird zusätzlich durch eine Finanz App ergänzt, in der alle Versicherungsverträge hinterlegt sind und die zugehörigen Dokumente wie z. B. Versicherungspolizen aufgerufen werden können. Dadurch stehen dem Kunden jederzeit die wichtigsten Informationen zu allen Verträgen bei allen Versicherern an einem Ort zur Verfügung. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, den persönlichen Kundenberater zu allen Themen rund um Versicherungen und Finanzen schnell und unkompliziert über die App zu kontaktieren.

---

## PRESSESPiegel

---

Diese kundenorientierten Erweiterungen unseres bisherigen Maklerservices werden insbesondere durch die Kooperation mit JDC und die Nutzung und Fortentwicklung von modernen IT-Lösungen möglich.

**VWheute:** *Mit der Kooperation wollen Sie nach eigenen Angaben die komplette Bestandsbetreuung sowie das Neugeschäft über die Plattform abwickeln. Können Sie bitte skizzieren, wie dies im Detail aussieht?*

**Fridtjof Beuth**, Bereichsleiter Betriebsmanagement, Albatros Versicherungsdienste GmbH: Kunden benötigen keine Produkte oder Dienstleistungen, sondern Lösungen. Dies gilt heute mehr denn je. Dazu gehört neben dem Angebot der bedarfs- und passgenauen Versicherungs- und Vorsorgelösungen insbesondere auch die servicegerechte Kundenlösung. Hierfür unterstützen wir unseren Vertrieb neben einer stetig optimierten Produktauswahl insbesondere auch mit attraktiven und effizienten Prozessen rund um den (Kunden-)Service. Ein Maklerpool stellt mit seinen vorhandenen technischen Möglichkeiten hierfür eine hervorragende Basis, um diesem stetig steigenden (Kunden-)Bedarf gerecht zu werden.

Durch die Zusammenarbeit mit einem Maklerpool können wir unsere Prozesse digitalisieren und deutlich beschleunigen. Administrative Aufgaben der Vertragsverwaltung und -betreuung lagern wir künftig auf die IT-Plattform des Maklerpools aus. Hier sind die Prozesse technisch unterstützt so gestaltet, dass unsere Kundenberater jederzeit über den Kunden und den aktuellen Bearbeitungsstatus informiert sind. Am Ende kommt insbesondere unser Kunde in den Genuss eines schnellen und ganzheitlichen Informationsflusses.

Aufwendige Systeme, die wir heute zum Teil selbst unterhalten und pflegen, werden so nicht mehr erforderlich sein. Dies versetzt uns in die komfortable Lage noch intensiver und zügiger auf Kundenbedürfnisse zu reagieren und zugleich mehr Zeit für die eigentliche Kundenbetreuung zu investieren.