

Vier häufige Anwendungsgebiete für Apps in der Versicherungsbranche - Netzwelten

[Netzwelten](#)

[14.05.2021](#)

Vier häufige Anwendungsgebiete für Apps in der Versicherungsbranche



Die Digitalisierung hat das Kundenverhalten geändert. Gewünscht ist digitaler Zugang zu Angeboten und Leistungen. Darauf hat sich auch die Versicherungsbranche eingestellt und bietet Apps an. Welchen Bereichen diese Apps zuzuordnen sind, zeigt Thomas Köhler (Zaigen GmbH) im Gastbeitrag.

Mit ihren Apps verfolgen Versicherer und Vermittler ganz unterschiedliche Ziele: Abläufe verbessern, Servicelevel erhöhen oder Kosten sparen. Dabei werden verschiedene Ansätze verfolgt: Die App als Kundenportal, Vertriebshilfe oder Fortbildungsinstrument.

Die wichtigsten Ansätze bei der Konzipierung von Apps sind im folgenden zusammengefasst.



1. Die Versicherungs-App als Maklerersatz

Gerade in den vergangenen Jahren kommen immer mehr Apps auf den Markt, die digital den klassischen Versicherungsmakler ersetzen möchten. Namen wie Knip, Clark oder Asuro standen oder stehen stellvertretend für diesen Ansatz*. Hierbei handelt es sich um Apps von Versicherungsmaklern, die als Vergleichsportale auftreten. Dem Kunden werden Tarife aufgelistet, aus denen er sich dann sein gewünschtes Produkt auswählen kann. Die Versicherungsnehmer haben den Vorteil, dass sie eine Übersicht der zahlreichen Angebote erhalten und sich in Ruhe für ein Produkt entscheiden können. Doch nicht jeder Versicherer ist in solchen Listen vertreten und manche Anbieter ‚steuern‘ den Besucher durch Filter auf bestimmte Produkte.

Klassische Versicherungsmakler müssen in Konkurrenz zu den digitalen Plattformen treten und sich vermehrt auf den Kundenservice konzentrieren. Gerade komplizierte Versicherungspolicen wie etwa eine Berufsunfähigkeitsversicherung, die sehr individuell gestaltet werden kann, wird von den Kunden häufig direkt vom Makler gewünscht. In einem Kundengespräch lassen sich die optimalen Bausteine finden und Erklärungen abgeben, die eine App nicht liefern kann*. Es ist davon auszugehen, dass weniger beratungsintensive Produkte auf Dauer von digitalen Versicherungsvermittlern übernommen werden. Versicherungsmakler müssen lernen, ihren Nutzen aus den Apps der digitalen Vergleichsportale zu ziehen.

2. Die Versicherungs-App für IDD-konforme Weiterbildungsstunden

Ein weiterer Bereich, in dem die Apps Einzug in die Versicherungsbranche erhalten haben, ist die Fortbildung. In der Versicherungsbranche ist die Weiterbildung gesetzlich festgeschrieben. Im Normalfall laden die Versicherungsgesellschaften zu Präsenzveranstaltungen in ihren Konferenzräumen oder in angemieteten Tagungshotels ein und bilden ihre Mitarbeiter fort. Freie Versicherungsmakler nutzen Drittanbieter für Fortbildungen, was Zeit und Geld kostet. Doch auch im Bereich der Fortbildungen spielen Apps eine große Rolle. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass der Anbieter bei gutberaten.de akkreditiert ist. Mit Weiterbildungs-Apps kann der IDD-Pflicht völlig flexibel nachgekommen werden.

3. Die Versicherungs-App als Kundenportal

Eine Anforderung, die viele Kunden an ihre Versicherungen stellen, ist die digitale Kommunikation. Daher besitzen die großen Versicherer Apps, die die Kunden sich auf das Handy laden und von jedem Ort und zu jeder Zeit mit dem Versicherer kommunizieren können. Besonders die Krankenversicherungen sind in diesem Bereich digitale Vorreiter. Bereits im Jahr 2018 besaßen 90 Prozent der Krankenversicherungen eine App, über die sie ihre Dienstleistungen anboten. Hierunter fällt in erster Linie der Austausch von Dokumenten. Arztrechnungen oder Krankmeldungen lassen sich problemlos digital versenden, was für beide Seiten große Vorteile mit sich bringt. Doch die Krankenkassen gehen weiter. Mittlerweile gehören beispielsweise Gesundheitstrainer zu den Apps hinzu. Diese helfen den Nutzern

online bei Sportprogrammen oder einem gesünderen Leben. Besonders wichtig ist jedoch die Schadensregulierung, die über die Kundenportale digitalisiert werden kann. Hierzu laden die Versicherten ihre Rechnungen, Fotos oder Schadensprotokolle über die App ins Internet. Das Versicherungsunternehmen prüft und sendet ihre Bescheide im Anschluss ebenfalls an das digitale Postfach. Der Ablauf ist deutlich schneller und spart Porto und Papiere. Außerdem ist eine Archivfunktion jederzeit gegeben. Die Apps sind über zusätzliche Codes gesichert, sodass die Richtlinien für den Datenschutz eingehalten und die Angriffe durch Betrüger abgewehrt werden.

4. Die Versicherungs-App für Außendienstler

Eine Neuheit, die immer mehr Versicherungsgesellschaften für sich nutzen, ist die Versicherungs-App für Außendienstler. Diese bieten gerade in Kundengesprächen einen großen Vorteil gegenüber den Zeiten, in denen der Versicherungsvertreter noch mit Aktenordnern unterwegs war. Die Versicherungs-App ist meist nur für den internen Gebrauch zwischen dem Außendienstler und der Versicherungsgesellschaft. Im Kundengespräch kann während einer Beratung sehr schnell auf notwendige Daten zurückgegriffen werden. Das Einholen von Informationen mit entsprechender Verzögerung im Vertragsabschluss gehört damit der Vergangenheit an. Kommen beispielsweise Fragen zu Preisen, zu Konditionen oder zu Ausschlüssen aus dem Kleingedruckten auf, so kann der Versicherungsberater die notwendigen Informationen schnell nachlesen und muss seine Kunden nicht mehr vertrösten. Außerdem hat er die Möglichkeit, die Verträge der Kunden digital einzulesen. Selbst eine digitale Unterschrift von Neuverträgen ist über die App möglich. Der Versicherungsvermittler legt sein Tablet dem Kunden vor und dieser kann die Verträge, die Preisvergleiche oder das Kleingedruckte direkt ablesen. Mit dem zugehörigen Stift unterschreibt der Kunde direkt auf dem Tablet. Da die komplette Beratung digital stattfindet, ist die verpflichtete Beratungsdokumentation jederzeit ohne Mehraufwand gegeben.

Über den Autor:

Thomas Köhler hat die [App V-Quiz](#) mitentwickelt. Die Weiterbildungs-App ist bei [gutberaten.de](#) akkreditiert und kann kostenlos heruntergeladen werden. Die Nutzer erhalten bei dieser Quiz-App für richtige Antworten Quiz-Coins, die gegen Bezahlung in Weiterbildungsstunden umgewandelt werden können.

*Anmerkung der Redaktion: Selbstverständlich unterliegen auch sogenannte 'Online-Makler' wie Clark den gesetzlichen Weiterbildungspflichten. Auch individuelle Beratung wird dort via Bildschirm oder Telefon geleistet.

- [Vertrieb](#)
- [Netzwerken](#)
- [Digitalisierung](#)
- [Gastbeitrag](#)
- [Weiterbildung](#)
- [App](#)
- [Thomas Köhler](#)