



All-in-One-Lösung unterstützt die hybride Kundenberatung: Werner Holzhauser, Geschäftsführer von wefox Österreich.

# All-In-One ist da

Mit einem neuen Beratungstool erleichtern wefox und „Die Maklergruppe“ Versicherungsmaklern das Leben.

••• Von Reinhard Krémer

WIEN. Die Kooperation von wefox und der Maklergruppe zeitigt Früchte: Ein Jahr nachdem die Kooperation zwischen dem InsurTech und der Versicherungsmakler-Vereinigung besiegelt wurde, geben beide Gesellschaften das erste Ergebnis ihrer Zusammenarbeit bekannt. Nach intensiver Entwicklungs-

arbeit geht ein CRM-System mit einem Beratungstool für Makler an den Start.

Neu ist, dass die bis dato getrennten Bereiche Produktangebot, Beratung und Kundenverwaltung voll automatisiert im CRM-System der Maklergruppe verbunden wurden. Ab sofort können Makler Bedarfsanalyse, Offerterstellung und Beratungsdokumentation in *einem* System

ohne Medienbrüche durchführen. Das neue CRM-System erfüllt die Anforderungen an die IDD (Versicherungsvertriebsrichtlinie oder Insurance Distribution Directive; Anm.).

So gibt es nun auf der einen Seite die wefox-Plattform, auf der Makler sämtliche Online-tools für die Beratung der Endkunden nutzen können; parallel dazu gibt es die Vergleichsrech-

ner auf [www.maklergruppe.at](http://www.maklergruppe.at), die mit dem neuen, cloudbasierten CRM-System verknüpft worden sind. Auf Grundlage der erhobenen Kundenwünsche kann der Makler im DMG-System über vollautomatisierte Prozesse einen Marktvergleich durchführen.

## Automatisches Protokoll

Das Offert wird mit den im CRM-System hinterlegten Kundendaten automatisch befüllt und dann an den Kunden zur Unterschrift per E-Mail übermittelt. Sobald der Kunde den Auftrag erteilt hat, wird das im System gespeicherte Angebot in einen Antrag umgewandelt und über diverse Direktpolizierungschnittstellen via Dunkelverarbeitung poliziert.

Alle Vorgänge, die der Makler anstößt, werden automatisch protokolliert. Damit sind sämtliche Daten stets auf dem neuesten Stand, und der Bestand des Maklers ist im wefox-Sinne „scheckheftgepflegt“.

## Strategische Partnerschaft

„Wir freuen uns, unseren wichtigsten strategischen Partner in Österreich bei der Entwicklung erfolgreich unterstützt haben zu können“, sagt Werner Holzhauser, wefox Österreich.

## Ergo ist Service-Champion

Versicherer erringt Titel zum vierten Mal in Folge.

WIEN. Einmal jährlich erstellt die Analysegesellschaft Service-Value GmbH gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main das größte Service-Ranking Österreichs, eine breit angelegte Befragung zum erlebten Kundenservice anhand von Kundenurteilen. Zum vierten Mal in Folge konnte sich heuer Ergo in Österreich beim Service-Ranking durchsetzen und ist

Service-Champion in der Branche der Versicherungen. Besonders erfreulich: Das Ergebnis wurde abermals im Vergleich zum Vorjahr verbessert. Dabei wurden bei der heurigen Analyse signifikant mehr Kundenurteile zur Servicezufriedenheit untersucht. „Unser Anspruch ist, das Kundenservice kontinuierlich weiterzuentwickeln“, sagt CEO Ergo, Josef Adelman. (rk)



Josef Adelman, Vorstandsvorsitzender der Ergo Versicherung AG.