



## Unternehmer – ABC (5) Kundenverwaltungsprogramm – interne oder externe Lösung?

Das Kundenverwaltungsprogramm und die Homepage sind die digitalen Dreh- und Angelpunkte bei Vermittlerfirmen. Ohne diese ist eine effiziente Arbeit mit und für die Kunden nicht mehr möglich, denn es gibt dafür nicht nur betriebswirtschaftliche Gründe. Auch der immer stärker digital vernetzte Kunde will mit seinen Dienstleistern digital verbunden sein. Informationen, Bestellungen und Buchungen aus dem Internet sind Alltag geworden.

Es ist umso erstaunlicher, dass schätzungsweise nur ein Drittel aller Vermittler von Versicherungen und Finanzdienstleistungen ein eigenes Kundenverwaltungsprogramm nutzen. Besonders bei Maklern finden wir eine große Differenziertheit von „Tiefrot“ bis „Dunkelgrün“, um im Vergleichsbild der Verkehrsampel zu bleiben. So gibt es immer noch nicht wenige Makler, die ohne eigenes Maklerverwaltungsprogramm (MVP) versuchen über die Kunden zu kommen.

In solchen Fällen ist man sich nicht klar, dass ohne modernes MVP keine professionelle Arbeit für die Kunden mehr möglich ist. Die Wettbewerbsfähigkeit ist dann stark eingeschränkt und InsureTechs sowie anderen Marktteilnehmern stehen Tür und Tor zur Abwerbung der Kunden offen. Der Wert einer solchen „Manufaktur“ geht gegen Null.

Allumfassende Digitalisierung, steigender Kostendruck, tendenziell sinkende Courtagen und ein optimales Zeitmanagement machen eine Automatisierung von administrativen und vertrieblichen Prozessen im Maklerunternehmen unbedingt notwendig. Das passende MVP ist eine der wichtigsten Lösungen für individuelle Arbeitsorganisation. Selektionen, Terminhaltung, Kundenbindung, Nacharbeiten, Dokumentenablagen und andere Geschäftsprozesse können so vollständig oder teilweise automatisiert werden. Das bringt Zeit und spart Geld.

Die Entwicklung eigener MVP-Lösungen kostet viele Ressourcen und lohnt sich nur für mittlere oder große Maklerunternehmen. Deshalb empfiehlt sich die Auswahl eines Anbieters, der die gewünschten technischen Applikationen optimal abbilden kann. Möchte beispielsweise ein Makler seinen Kunden eine App anbieten, die mit dem MVP verbunden ist, dann wird der Kreis der Anbieter am Markt schon „dünn“.

Der Kauf oder das Mieten eines komplexen Systems bei einem MVP-Anbieter oder einem der technisch führenden Pools ist der richtige Schritt für eine moderne und IT-gestützte Betreuung und Verwaltung der Kunden. Die Nutzer werden sehr schnell höhere Kundenzufriedenheit, mehr Umsatz und Ertrag auf der Habenseite registrieren.

Das nächste Mal: Zeitmanagement im Maklerunternehmen