

Den Abend verbrachten die Teilnehmer der Veranstaltung im Allianz-Forum am Pariser Platz, um an der Öffentlichen Veranstaltung des Vereins zur Förderung der Versicherungswissenschaft teilzunehmen, in der es um die *Digitalisierung und ihre Auswirkungen auf die Beschäftigungsverhältnisse in der Versicherungswirtschaft* ging. Die ca. 230 Teilnehmer hörten Referate zum Thema aus verschiedenen Perspektiven, so von **Dr. Constantin Terton**, Bereichsleiter Fachkräfte und Innovationen der Industrie- und Handelskammer Berlin, deren in Auftrag gegebene Studie zum Thema Basis der Veranstaltung war, **Dr. Dirk Förterer**, Direktor Zukunftsthemen, Politik und Regulierung der Allianz Deutschland AG und Gastgeber, sowie von **Karl Grandl**, Chief Insurance Officer von Wefox, die anschließend unter der Moderation von **Prof. Dr. Hans-Peter** Schwintowski von der Humboldt-Universität Berlin miteinander diskutierten.



Am nächsten Vormittag trafen sich die Teilnehmer unter Federführung von VGA-Vizepräsident **Rainer Nicolas** in der Ungarischen Botschaft, um nach einem Austausch mit dem Ungarischen Botschafter **Dr. Péter Györkös** von VGA-Präsidiumsmitglied **Michael Walter**, der für sein Unternehmen eine gewisse Zeit in Ungarn gearbeitet hat, *Aktuelles aus der ungarischen Versicherungswirtschaft* zu erfahren.



Michael Walter



Den Abschluss der Veranstaltung stellte am Nachmittag der Besuch des Bundeskanzleramts dar.

Plattform AO – Ein Forum des VGA

Im Hause der Barmenia in Düsseldorf startete der Bundesverband der Assekuranzführungskräfte (VGA) am 22.11.2018 seine neue Veranstaltungsreihe ***Plattform AO – Ein Forum des VGA***. Der Gastgeber, Barmenia-Vorstandsmitglied **Frank Lamsfuß**, unterstrich in seiner Begrüßung, dass er stolz darauf sei, dass die Premiere bei der Barmenia stattfinde. Er habe gerne sofort und spontan zugesagt, weil er davon überzeugt sei, dass die Führungskräfte in der Ausschließlichkeit eine Stimme bräuchten, wozu diese Veranstaltung sicherlich einen Beitrag leisten könne. **Lamsfuß** unterstrich, dass die Ausschließlichkeit für sein Haus der strategisch wichtigste Vertriebskanal sei. Die Kundenschnittstelle im Zeitalter der Digitalisierung zu verteidigen, gehe nur über die AO. Hierbei seien insbesondere die Vertriebsführungskräfte stark gefordert, so der Barmenia-Vertriebsvorstand.



Frank Lamsfuß

Martin Söhne, Leiter der VGA-Veranstaltungsreihe und Bereichsdirektor bei der Barmenia, gab den Teilnehmern in seiner Einführung einen Einblick in die Entstehung des neuen Formates. So habe man sich für den Auftakt entschlossen, drei Themenbereiche anzubieten, die von jeweils 2 Referenten



Martin Söhne

beleuchtet würden; dabei gelte durchweg das Prinzip „von Praktikern für Praktiker", so **Söhne.** Im ersten Teil des Tages gehe es um das Thema Führung unter der Überschrift *Effektive Steuerung größerer Einheiten in der AO in Zeiten der IDD – Wie führe ich?*

Bernhard Weiß, Regionaldirektor aus Kempten der ERGO Beratung und Vertrieb AG, wies darauf hin, dass man sich bei den deutlichen Veränderungen in der Branche als Führungskraft anders aufstellen müsse. Während man in der Vergangenheit mehr Kümmerer gewesen sei, müsse man heute mehr Coach sein und den Vertriebspartnern Hilfe zur Selbsthilfe geben. Er wies auf eine notwendige offene Fehlerkultur hin und den Mut, neue Dinge zu versuchen; Führung könne ohne Vertrauen nicht funktionieren, so **Weiß**, der auch Mitglied des Geschäftsführenden Präsidiums des VGA ist. Ein hilfreiches Instrument hierbei sei das 4-Phasen-Gespräch, das die Führungskraft und den Mitarbeiter unterstützt, Stärken und Handlungsfelder deutlich zu machen und Entwicklungen in Gang setzt, das Potenzial des Mitarbeiters zu heben.

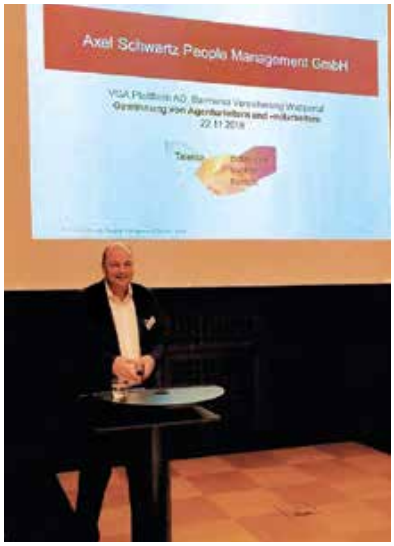


Bernhard Weiß



Troy Briggs

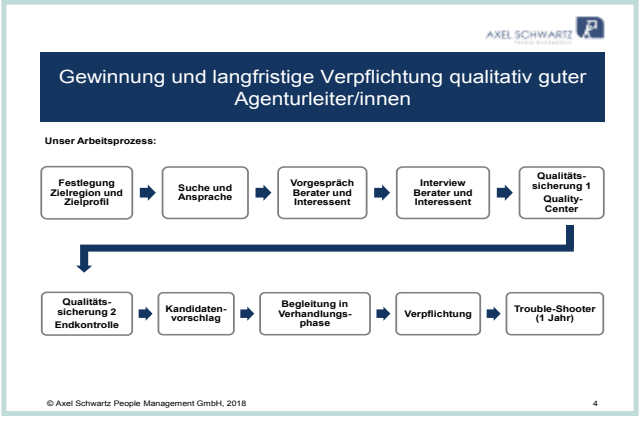
Die Bedeutung des personalen Vertriebs beleuchtete **Troy Briggs**, Hauptabteilungsleiter Außendienst der Barmenia. Dieser werde auch in Zukunft bei vielen Versicherern eine wichtige Rolle spielen als Teil eines integrierten Omnikanalmodells mit perfektem Zusammenspiel von Online und Offline. Die persönliche Interaktion zwischen den Menschen bleibe dabei erhalten bei gleichzeitigem nahtlosem Übergang in die digitalen Kanäle. Man müsse allerdings mit der Hälfte der Vermittler eine deutlich höhere Produktivität erzielen. Die persönlichen Vermittler müssten dabei als Spezialisten und Vertrauenspartner auch künftig vor Ort Mehrwerte für beratungs- und betreuungsaffine Kunden bieten, so **Briggs**. Die traditionellen Allrounder-Profile würden allerdings durch stärker segmentierte Rollen und Unterstützungsstrukturen abgelöst, wozu auch größere stationäre Einheiten mit Outbound-Kapazitäten gehörten.



Axel Schwartz

Den zweiten Themenbereich *Konzepte zur Personalgewinnung in der AO – Wie finde ich die besten Vermittler?* eröffnete **Axel Schwartz,** Geschäftsführer der Axel Schwartz People Management GmbH.

Dabei machte er eingangs deutlich, warum es sinnvoll sei, einen externen Dienstleister in Ergänzung eigener Aktivitäten einzuschalten, um Agenturleiter und -mitarbeiter zu gewinnen. Zunächst einmal herrsche aufgrund der Überalterung der Vertriebsorganisationen ein hoher Bedarf an Agenturnachfolgern. Außerdem müsse man eine Qualitätsverbesserung der Vertriebsorganisation erreichen; Stichworte seien hier beispielsweise digitale Kompetenz, IDD. Nicht unerheblich sei auch, dass sehr oft generell keine strukturierte und nachhaltige Verfolgung der Personalgewinnung von den Führungskräften erfolge, so **Schwartz**. In diesem Zusammenhang seien auch Defizite der Orga-Führungskräfte bei der Ansprache von Unternehmeragenturen festzustellen. Für seine Arbeit und die Prozesse in seinem Unternehmen sei Qualität oberste Maxime. Ausdruck dessen sei auch, dass man ein Viertel des Honorars erst erhalte, wenn die Agentur 1 Jahr dabei sei.





Michael Cüpper

Michael Cüpper, Leiter der Organisationsentwicklung bei der Zurich, widmete sich dem Thema aus Sicht seines Unternehmens, das mit 1.300 Vermittlern in 870 Agenturen zusammenarbeite. Während 57 Prozent der Agenturnachfolgen nicht geklärt seien, habe man die Strukturen angepasst und habe von 16 Regionaldirektionen auf 8 Landesdirektionen reduziert. Hierin würden die Aufgaben des Stabs auf vertriebsunterstützende Tätigkeiten fokussiert. Um die Agenturen in der Zukunft zu sichern, wende man sowohl interne als auch externe Konzepte an, so **Cüpper**. Dazu gehörten intern Nachwuchskonzepte für Azubis, Unterstützung bei der Entwicklung vom Talent zum Profi sowie Anbindungen an Unternehmeragenturen.

Extern binde man neue Vermittler an sich aufgrund der Veränderungen in der Branche und von Mitbewerbern. Hier arbeite man mit Altersnachfolge-Konzepten, bei denen neuen Vermittlern eine konkrete Perspektive zur Übernahme einer Agentur geboten werde oder auch der Anbau in Unternehmeragenturen das Ziel sei. Hierbei gelte es aber, auch ältere Vertriebsleiter mit auf die Reise zu nehmen.

Digitalisierung und AO – Ein Widerspruch? lautete der dritte Themenbereich der Veranstaltung. **Mario Fökel**, Vertriebsdirektor der SIGNAL IDUNA Gruppe, ließ keinen Zweifel daran, dass die Digitalisierung auch in der Ausschließlichkeit ein Enabler ist und gab einen Einblick in die Werkstatt seines Hauses. So habe man das Projekt Omnikanalstrategie (OKS) frühzeitig als erste Schritte zur Digitalisierung im Vertrieb mit dem Fokus Ausschließlichkeit initiiert, bei dem Lösungen für Vermittler und Kunden entlang der Customer Journey kreiert würden. Hier habe der physische Vertrieb die Möglichkeit, mit OKS-Werkzeugen die Kundenschnittstelle auf moderne Art zu bedienen.



Man folge der Gleichung, dass mehr digitaler Service eine höhere Kundenzufriedenheit bedeute, was einen höheren Net Promoter Score und damit mehr Geschäft mit sich bringe. Insofern sei Digitalisierung und AO kein Widerspruch, sondern eine Chance. Allerdings, so **Fökel**, der auch Präsidiumsmitglied des VGA ist, werde dabei die Persönlichkeit des Vermittlers noch entscheidender sein als bisher.



Mario Fökel

Abschließend schilderte **Prof. Dr. Michaele Völler** vom Institut für Versicherungswesen der TH Köln ihre Überlegungen zum Thema unter dem Titel *Alles digital – stirbt der physische Vertrieb aus?* (s. hierzu Seiten 6+7)



Michael Cüpper, Martin Söhne, Axel Schwartz, Prof. Dr. Michaele Völler, Oliver Mathais

Die Veranstaltungsreihe Plattform AO – Ein Forum des VGA wird in diesem Jahr am 27. November im Hause der SIGNAL IDUNA in Dortmund fortgesetzt.