

# COVID-19: Eine besondere Situation erfordert besondere Maßnahmen!



Bild: B. Hennig - Adobe Stock

## Aus der Versicherungspraxis der vergangenen Wochen

Viele der Dinge, die uns sonst alltäglich in unserer Arbeit beschäftigen, sind unter dem Eindruck der COVID-19-Pandemie in den Hintergrund getreten.

Von Markus Quetting, IAK Inter-Assekuranz Versicherungsmakler GmbH

**S**elbst sonst zentrale und elementare Branchenthemen wie die neuen AGB-BSK sind in Zeiten wie diesen erst einmal sekundär. Stattdessen war in den vergangenen Wochen hoch präzise, kundenindividuelle Handarbeit vor Ort mit unbürokratischen Lösungen und Hilfen gefragt.

„Wir haben uns bereits zu Beginn des Lock-downs im Team beraten, welche Hilfe unsere Kunden genau jetzt brauchen und welche Unterstützung wir kurzfristig mit unseren Partnern umsetzen können, so dass wir gut vorbereitet waren“, berichtet Markus Kuhles, Geschäftsführer der IAK als Spezial-Versicherungsmaklers für die Kranbranche. Das Thema Liquiditätssicherung stand dabei insbesondere im Mittelpunkt, genauso wie die Analyse von Kosteneinsparungspotenzialen und die Optimierung der Ablauforganisation beim Kunden. Denn die Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-

Pandemie führten in den unterschiedlichen Dienstleistungsbereichen der Branche teilweise zu deutlichen Einschränkungen des Geschäftsbetriebs.

### „ZEITWEILIGER RUHESTAND FÜR FAHRZEUGE“

Ein sehr wichtiges Element der IAK-Strategie war dabei das unbürokratische Handling der Fahrzeugflotten. Markus Kuhles: „Unter dem Begriff ‚Fiktive-Stilllegung‘ haben wir zusammen mit unseren Partnern einen starken Baustein bei unseren Kunden umsetzen können, der für eine sofortige deutliche Reduzierung der Fixkosten gesorgt hat.“

Es bot sich an, nicht in Betrieb befindliche Fahrzeuge vorübergehend stillzulegen. Der Gang zur Zulassungsbehörde war aber nur be-



Die tatsächliche Abmeldung der Fahrzeuge war nicht zwingend notwendig.

*„Die Digitalisierung interner Verwaltungsprozesse spart Zeit, reduziert Kosten und schafft auf Knopfdruck schnell Übersicht.“*

Markus Quetting

schränkt oder teilweise gar nicht mehr möglich. Die tatsächliche Abmeldung der Fahrzeuge beim Straßenverkehrsamt war aber auch nicht zwingend notwendig. Der Versicherungsnehmer musste nur einfach und unbürokratisch eine Tabelle an die IAK mit der Liste der nicht mehr benötigten Fahrzeuge schicken. Die eigentlich fälligen Versicherungsbeiträge wurden beziehungsweise werden für den Zeitraum der fiktiven Abmeldung erstattet.

Zudem wurde eine sogenannte beitragsfreie „Ruheversicherung“ eingerichtet. Die Fahrzeuge sind damit weiterhin zum Beispiel gegen Diebstahl, Elementarschäden, Marderbiss etc. versichert. Darüber hinaus wurden kundenindividuelle Einzellösungen für die weiteren Versicherungsbereiche mit dem jeweiligen Versicherer erörtert und umgesetzt: Liquiditätsthemen wurden so gemeinsam gemeistert.



Sabine Baumann-Duvenbeck, Geschäftsführerin der Firma Viktor Baumann GmbH & Co. arbeitet sehr gern mit econnect.

Die Digitalisierung hat in der COVID-19-Krise deutlich Fahrt aufgenommen – nicht nur bei der Arbeit aus dem Homeoffice. Die Ausnahmesituation legte offen, wie viele Abläufe und Themen doch digital, online oder in der Kommunikation via Videokonferenz behandelt werden können. „An dieser Stelle waren wir bereits sehr gut aufgestellt. Mit econnect haben wir ein leistungsstarkes Werkzeug, das den Kunden die Arbeit in den vergangenen Wochen erheblich erleichtert hat“, schildert Markus Kuhles.

Das Kundenportal schafft einen umfassenden Überblick über die Verträge und bildet interne Verwaltungsprozesse im Hinblick auf Versicherungen vereinfacht ab. Das Ergebnis sind deutlich beschleunigte Abläufe. Econnect bietet digitale Vertragsverwaltung und digitales

Meldewesen. Schäden können unabhängig von der jeweiligen Sparte einfach und schnell online gemeldet werden – direkt über das Smartphone oder das Tablet, inklusive einer Upload-Funktion für Fotos. Auf dem gleichen Weg können die Unterlagen bereits gemeldeter Schäden eingesehen sowie deren Bearbeitungsstatus verfolgt werden. Dabei sprechen die Experten vom „Schadentracking“. All dies erfolgt über eine intuitive Steuerung und mit Unterstützung des Systems.

### MOBILER ZUGRIFF AUF ALLE VERSICHERUNGSUNTERLAGEN UND DOKUMENTE.

Datensicherheit und Unabhängigkeit von externen Dienstleistern sind bei diesem Werkzeug ein zentraler Aspekt. „Wichtig ist uns, dass die Anwendung econnect bei uns im Haus entwickelt worden ist und die Daten ebenfalls direkt auf unseren eigenen Servern verarbeitet werden“, unterstreicht Markus Quetting. Die Weiterentwicklung des Tools erfolgt natürlich ebenso in der hauseigenen IT-Abteilung.

Sabine Baumann-Duvenbeck, Geschäftsführerin der Firma Viktor Baumann GmbH & Co. KG: „Wir arbeiten sehr gern mit econnect. Es setzt unserer Meinung nach im Hinblick auf intuitive Benutzerführung und Nutzbarkeit Maßstäbe. Es wirkt an keiner Stelle überfrachtet und ist im Markt eine Benchmark, was die Kundentreue angeht.“

### RISIKOMANAGEMENT FÜR DIE KFZ-FLOTTE + KRAN-RISK-PLUS

Die aktuelle Situation zeigt ferner, wie wichtig es ist, sich der Risiken im Unternehmen bewusst zu sein. Bereits im Vorfeld lassen sich so Schäden vermeiden sowie das Versicherungsportfolio und die Prämien optimieren. „Mit unserem Kran-Risk-Plus-Programm und dem Kfz-Risikomanagementtool nehmen wir die Flotten unserer Kunden und insbesondere die Schadenereignisse im Unternehmen genau unter die



Bild: AMatveev - shutterstock

Mit dem Kran-Risk-Plus-Programm und dem Kfz-Risikomanagementtool können die Flotten der Kunden genau unter die Lupe genommen werden.

Lupe“, erläutert Markus Quetting. Durch einen mehrstufigen Ablaufplan werden Schwachstellen und besondere Fehlerquellen aufgezeigt und analysiert. Mit individuellen Trainings wird auf die verschiedenen Gefahrenfelder reagiert.

Ergänzt wird diese kleine Auswahl an Maßnahmen der IAK durch die Nutzung des umfangreichen Netzwerks innerhalb der Ecclesia Gruppe, nach Unternehmensangaben des größten deutschen Versicherungsmaklers für Unternehmen und Institutionen. Die IAK gehört der Unternehmensgruppe an. Markus Kuhles: „Wir können auf ein interdisziplinäres Team aus Spezialisten vieler unterschiedlicher Sparten und Fachbereiche zurückgreifen – auch auf Experten für Themen wie bankalternative Finanzierungen oder Cybersicherheit.“

Denn insbesondere in Zeiten wie diesen ist das eigene Netzwerk oft der entscheidende Punkt für den Erfolg. So hat die IAK über ihr Netzwerk auch in den vergangenen Wochen durchaus schwierige Finanzierungen mit Partnern initiiert und umgesetzt.

Wie geht es im Zeichen von COVID-19 weiter? Keiner kann es wirklich genau vorhersehen. Es ist aber davon auszugehen, dass uns das Thema mit seinen wirtschaftlichen Auswirkungen noch eine lange Zeit beschäftigen wird. Noch einmal Markus Kuhles: „Letztendlich können wir unseren Kunden nur raten, sich zu allen Problemen und Fragestellungen eng mit ihrem Kundenbetreuer auszutauschen und auch Schwierigkeiten, insbesondere Zahlungsschwierigkeiten, anzusprechen. Gemeinsam sind nun mal viele Dinge einfacher als alleine.“

ANZEIGE

Die erste Lösung,  
die auch ohne Ballast  
auskommt.

Die Softwarefamilie für  
die Kranbranche. Odysys D3

**Odysys**

www.odysys.de

