

Digitalisierung – wirklich eine gute Idee?

„Makler sollten ihren Bestand unbedingt digitalisieren“, liest man sehr oft in Branchenmagazinen. Aber warum eigentlich? Was ist so toll an der Digitalisierung? Ein Blick auf das Thema Digitalisierung aus Sicht eines Spezialisten für Unternehmensbewertung und Nachfolgeplanung von Versicherungsmaklern, Finanzanlagevermittlern und Vermögensverwaltern.

Wer sein Maklerunternehmen digitalisieren will, wird oftmals eine böse Überraschung erleben: Erst bindet die Digitalisierung unendlich viele Kapazitäten, ein MVP wird eingeführt und dann kommt die große Ernüchterung: Nichts ist mehr wie vorher, die Prozesse laufen nicht mehr rund und der von Kundenseite erhoffte „Hype“ bleibt aus. Genau so läuft es, wenn der Makler Digitalisierung falsch verstanden hat und sein Unternehmen der Digitalisierung wegen digitalisiert. Das ist ungefähr so, als würde sich Lieschen Müller von Siemens einen ICE nachhause liefern lassen, weil man ja heute mobil sein muss, ausreichend Transportkapazitäten benötigt und vor allem schnell und bequem reisen möchte. Die Folgekosten gehen ins unendliche, sämtliche Kapazitäten sind darin gebunden, kurzfristig einen Parkplatz zu beschaffen, eine Schienenanbindung ans öffentliche Schienennetz zu schaffen und sich dann zu überlegen, wie man damit umgeht, wenn man heute unbedingt in den Schwarzwald reisen möchte, während die Familie zur gleichen Zeit doch lieber einen Kurztrip nach Dublin machen möchte.

Genauso verhält es sich mit der Digitalisierung. Digitalisierung bedeutet nämlich nicht, sich einfach mal ein paar IT-Systeme zuzulegen, weil man heute digital sein muss. Es bedeutet vielmehr, sich als Unternehmer konsequent auf seine Kunden und seine Produktgeber zu fokussieren und sämtliche Systeme und Prozesse auf deren Bedürfnisse und einen effizienten Prozessablauf auszurichten. Auch das sich ändernde Kundenverhalten und steigende rechtliche Anforderungen bringen weitere

Argumente, für eine Digitalisierung. Dabei sollte sich ein Makler vor allem auf die Abläufe und Dokumentationsanforderungen konzentrieren, die heute besonders viele Kapazitäten z.B. in der Beratung, in der Beratungsdokumentation, in der Geschäftsführung oder in der Sachbearbeitung binden oder die aufgrund ihrer hohen Relevanz besonders zuverlässig gestaltet werden müssen.

Die Speicherung von Kundendokumentationen, Maklervereinbarungen, Gesprächsprotokollen beispielsweise ist kein Selbstzweck. Ein digitalisierter Kundenordner erleichtert das Auffinden erforderlicher Informationen erheblich. Hat eine Kunde eine Frage, will man präventiv auf Kundenbedürfnisse reagieren, sollten diese Informationen schnell abrufbar sein. Hat sich der Kunden mit bestimmten Anforderungen an den Berater gewandt und daraufhin ein Angebot erhalten, ist es hilfreich, wenn alle überreichten Unterlagen zusammen einfach abgespeichert sind. Ändert sich etwas, hat der Kunde seine Meinung geändert oder ist die Urlaubsvertretung des Maklers im Einsatz, kein Problem: Zwei Klicks und man ist im Bilde. Hat der Kunde seine Unterlagen verlegt, ebenfalls kein Problem, zwei weitere Klicks und er bekommt das ganze PDF einfach nochmals zugeschickt oder per Login zur Verfügung gestellt. Braucht der Produktgeber nochmals ein paar Informationen oder Dokumente, kein Problem. In einem gut geführten Datencontainer findet sich auch diese Informationen schnell und kann per Klick an die Gesellschaft weitergeleitet werden. Sollte es irgendwann zu einem Rechtsstreit kommen, weil sich beispielsweise ein Kunde falsch beraten

fühlt, wird das digitalisierte Büro schnell für Klarheit sorgen können.

Das hört sich jetzt für den einen oder anderen an, wie Raumschiff Enterprise. Mag sein. Aber gerade wenn Sie es so empfinden sollten, dann sollten Sie sich dringend Gedanken machen, ob Sie nicht Gefahr laufen, den Anschluss zu verlieren.

Die Digitalisierung wird weiter voranschreiten. Digitale Prozesse sind zukünftig sowohl für Makler als auch für den Kunden selbstverständlich. Dokumente und Abläufe werden zunehmend elektronisch abgewickelt und gespeichert werden. Eine entsprechende leistungsfähige Kunden-App als Schnittstelle zum Kunden wird von einem Großteil der Makler nicht nur erwartet werden, es wird auch aus Gründen wirtschaftlicher und rechtssicherer Prozesse kaum mehr ein Weg daran vorbeigehen. Neben der Funktionalität der App sollte der Makler sich aber auch Gedanken über den Lieferanten der App machen. Begibt er sich in die Abhängigkeit eines Versicherers, Pools oder einer Bank, nur weil die App kostenlos ist, oder nutzt er Angebote unabhängiger Anbieter. Das ist vor allem dann eine wichtige Frage, wenn er irgendwann überlegen sollte, den Produktgeber zu wechseln oder seinen Bestand zu veräußern.

Wenn wir seitens des Resultate Instituts Unternehmen analysieren, dann stellen wir fast immer eines fest: Maklerunternehmen, bei denen

sich der Inhaber konsequent mit der zielgerichteten Digitalisierung seines Betriebs auseinandergesetzt hat, sind bei weitem wirtschaftlicher, als Unternehmen mit gleichen Umsatzzahlen und ohne Digitalisierung. Der Makler braucht entweder weniger Mitarbeiter für dieselbe Arbeit oder setzt seine Mitarbeiter deutlich kundennäher ein. Unter dem Strich führt das zu deutlich höheren Erträgen, zu mehr Rechtssicherheit, weil er Klarheit über seine Dokumente hat, und damit unter dem Strich zu eine deutlich höheren Unternehmenswert.

Hat ein Maklerunternehmen anstatt einer Umsatzrendite von 15% eine von 45%, dann können Sie sich leicht ausrechnen, welche Auswirkung dies auf den Unternehmenswert hat. Eine Verdoppelung oder gar Verdreifachung ist durchaus im Bereich des Möglichen. Und je transparenter und nachvollziehbarer die Abläufe sind, je vollständiger und aktueller die Vertragswerke mit dem Kunden sind, je weniger fehleranfällig dabei die Prozesse sind, umso mehr ist ein Käufer irgendwann bereit, für das Unternehmen zu bezahlen. Bei einem digitalisierten Unternehmen ist das fast immer der Fall.

Hand aufs Herz: Wenn Sie Ihr Maklerunternehmen irgendwann einmal verkaufen wollen und Sie können zwischen dem einfachen und dem dreifachen Preis wählen. Welchen würden Sie nehmen? Über die Digitalisierungskosten werden Sie dann schmunzeln – egal wie hoch sie waren.

zum Autor:

Andreas W. Grimm hat zusammen mit Thomas Öchsner das Resultate Institut in München gegründet, ist geprüfter Sachverständiger für die Bewertung von Maklerbeständen und übernimmt bundesweit für Makler deren komplette Nachfolgeplanung und Suche nach dem richtigen Käufer oder Nachfolger. Interessenten vermittelt er erfolgreich Bestände oder Maklerunternehmen.

Mehr Informationen unter:

<https://www.resultate-institut.de>

Kontakt:

andreas.grimm@resultate-institut.de
Telefon: 089/943 964 000
Telefax: 089/943 964 0099
Resultate Institut für Unternehmensanalysen
und Bewertungsverfahren GmbH
Landwehrstr. 61
80336 München