



WEBINAR

Kundenkommunikation

Stefan Frigger

Bonn, 15. Mai 2020

Gestatten?



Stefan Frigger

Diplom-Volkswirt

Geschäftsführer der

BVK Dienstleistungs-
gesellschaft mbH



BVK-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Weitere Informationen

www.dlg-bvk.de



The screenshot shows the website header with the logo and name 'dlg BVK-Dienstleistungsgesellschaft mbH'. Below the header is a navigation menu with links: Home, Kooperationspartner, Unternehmerberatung, Veranstaltungen, Projekte, and News. The main content area features a blue sidebar on the left with the logo and text: 'BVK-Dienstleistungsgesellschaft mbH' and 'Ein Unternehmen des Bundesverbandes Deutscher Versicherungskaufleute BVK e.V.'. The right side of the main content area has a dark background with a red virus-like image and the text: 'Betriebswirtschaftliche Unterstützung in Corona-Zeiten zum Themenschwerpunkt' and a cyan link 'Hier klicken'.

Einleitung

Wichtige Vorbemerkung:

In diesem Webinar werden einzelne konkrete Produktanbieter genannt.

Alle Darstellungen erfolgen tagesaktuell und nach sorgfältiger Recherche.

Alle Angaben sind ohne Gewähr, Fehler in der Darstellung der Inhalte und des Umfangs der Angebote können nicht ausgeschlossen werden.

Sie verstehen sich exemplarisch, eine Gesamtübersicht über alle am Markt befindlichen Anbieter kann nicht stattfinden und wird hier auch nicht behauptet!

Videoberatung - Warum?

Die „reine Lehre“:

- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung ist Bestandteil einer **Digitalstrategie** des Vermittlers.

Videoberatung - Warum?

Die „reine Lehre“:

- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung ist Bestandteil einer **Digitalstrategie** des Vermittlers.
- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung geht vom Bedarf des **Kunden** aus, nicht vom Angebot des Vermittlers.

Videoberatung - Warum?

Die „reine Lehre“:

- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung ist Bestandteil einer **Digitalstrategie** des Vermittlers.
- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung geht vom Bedarf des **Kunden** aus, nicht vom Angebot des Vermittlers.
- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung ist eine **Managemententscheidung** des Agenturinhabers unter Berücksichtigung aller relevanten Aspekte.

Digitalstrategie

- Implementierung in den Multichannel-Vertrieb?
- Welchen Reifegrad (RG) hat die Nutzung von Videoberatung?

RG 1: Sporadischer **Einsatz** bei Wunsch des Kunden

RG 2: **Ergänzung** von Teilen der analogen Beratung

RG 3: Vollständiger **Ersatz** der analogen Beratung

Und Sie?

1. Welchen Reifegrad hat der Einsatz von Videoberatung bei Ihnen **aktuell**?
2. Welchen Reifegrad planen Sie bis zum Jahresende?

Digitalstrategie:

Sie brauchen **unbedingt** eine verbindliche und möglichst schriftlich fixierte Festlegung (Policy) für mindestens:

- Digitales Erscheinungsbild und Auftreten
- Kundenscharfe Klärung des jeweils gewünschten Kanals
- Umgang mit Dokumenten und Informationen (DSGVO, Prozesse)
- Umgang mit der Technik und mit Störungen
- Planung der Zeitressourcen
- Konkretes Umfeld der Video-Beratung
- Ein spezifisches Prozessmanagement!

Einbettung der Digitalstrategie

Die Formulierung der Digitalstrategie setzt allgemeine strategische Vertriebsentscheidungen zwingend voraus, z.B.:

- *Wie wollen wir die Kunden erreichen?*
- *Nutzen wir die E-Mail-Adressen der Bestandskunden?*
- *Generieren wir Neukunden-Kontakte per Button oder per Kontaktformular auf unserer Homepage?*
- *Weisen wir dort ausreichend und authentisch begründet auf die Möglichkeit der Video-Beratung hin?*
- *Warum machen wir das überhaupt? Passt das zu uns?*
- *Haben wir die Kapazität, die Skills und die Prozesse für diesen Kanal?*

Tipp: Überprüfen Sie Ihren Stand der Digitalisierung

DIGITALISIERUNGS
INDEX



Studien 2018

Regionalanalysen

Self-Check

Digitalisierung

Archiv

Login

Registrieren

MACHEN SIE JETZT DEN SELF-CHECK!



Beantworten Sie einfach die folgenden Fragen und ermitteln Sie in nur 15 Minuten den Digitalisierungsgrad Ihres Unternehmens. Die Neuauflage des Digitalisierungsindex erfasst Branchen dabei noch differenzierter. Anhand einer ausführlichen Auswertung erfahren Sie, wie digital Sie im Vergleich zu Ihrer Branche und Branchengrößenklasse sind und wo Ihre Stärken und Schwächen liegen. Dabei wird Ihnen ermöglicht, Ihre individuellen Schwerpunkte in die Auswertung mit einfließen zu lassen. Nutzen Sie die Möglichkeit der Registrierung. Damit bleiben Ihre Eingaben gespeichert und Sie können jederzeit auf Ihre gespeicherten Daten zurückgreifen. Auf Wunsch erhalten Sie weitere Informationen rund um die Digitalisierung.

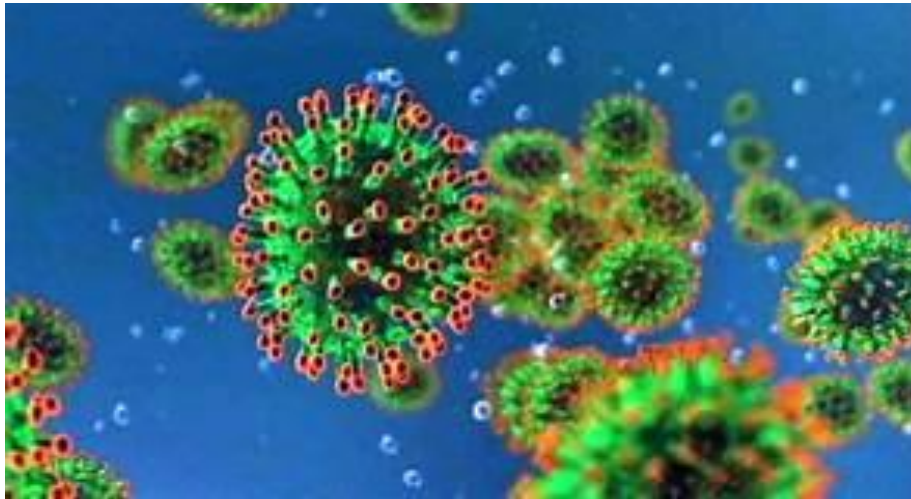
kostenlos auf der Telekom-Microsite des BVK unter
www.dlg-bvk.de Navigationspunkt „Kooperationspartner“

Normal...

- ... würden Sie eine **Marketingstrategie** entwickeln, die mit Hilfe von Kundensegmentierung oder Persona-Entwicklung die konkreten digitalen Bedarfe und das Digital-Verhalten der Kunden identifiziert.
- ... würden Sie eine digitale **Kommunikations-Strategie** entwickeln.
- ... würden Sie diese mit Ihrer **Social-Media-Strategie** abstimmen.
- ... würden Sie Ihre digitalen **Skills** und die Ihrer Mitarbeiter in einem abgestimmten **Prozess** optimieren.

Normal...

... ist aber gerade nichts, deshalb müssen wir uns praxis- und lösungsorientiert, sachlich und systematisch behelfen.



Wo ist der Video-Beratungs-Kanal eingebettet?

Optionen:

- ⇒ Persönliche stationäre Beratung
- ⇒ Persönliche Beratung per Text-Chat
- ⇒ Persönliche Distanz-Beratung per Telefon
- ⇒ Persönliche Distanz-Beratung per Video
- ⇒ Misch- und Sonderformen (Apps etc.)
- ⇒ Wichtig: Nutzung für Kollaboration?

Abwägung: Vor- und Nachteile der Videoberatung

Vorteile:

- Einsparung von Fuhrpark- und Fahrtkosten/Spesen
- Zeitersparnis, keine Abwesenheit vom Büro
- Signal eines modernen Vermittlers auf der technischen und kommunikativen Höhe der Zeit
- Flexiblere Terminlegung nach Wunsch des Kunden, auch außerhalb üblicher Bürozeiten
- Überregionales Auftreten und Agieren möglich
- Nonverbale Signale im Gegensatz zum Telefon vorhanden
- Beratungsdokumentation möglich

Abwägung: Vor- und Nachteile der Videoberatung

Vorteile:

- Eine gute Lösung ermöglicht es Ihnen wie im persönlichen Gespräch Dokumente zu zeigen, gemeinsam anzusehen, ggfls. sogar gemeinsam live zu bearbeiten und Formulare direkt online gemeinsam auszufüllen.
- Falls sie abschließen wollen, ermöglicht Ihnen eine entsprechende Softwarelösung auch den medienbruchfreien Abschluss per digitaler Unterschrift.

Abwägung: Vor- und Nachteile der Videoberatung

Nachteile:

- Akzeptanz durch Kunden unvorhersehbar und unplanbar (sensible Informationen und Daten)
- Technische Voraussetzungen und Skills der Kunden nicht immer bekannt
- Einrichtungs- und Betriebskosten für Hard- und Software
- Abhängigkeit von stabiler Datenübertragung auf beiden (!) Seiten
- Notwendige Skills müssen bei allen Beratern vorhanden sein
- Datenschutzrechtliche Besonderheiten beachten!

Rahmenbedingungen



Erforderliche Hardware: Rechner und Netzleistung

- No-Go: Auf keinen Fall darf es zu Qualitätseinbußen oder gar Verbindungsabbrüchen kommen!
- Rechner mit gängigem Betriebssystem und ausreichend Festspeicher für Aufzeichnungen wählen
- Wichtig: Netzleistung! (mindestens 10Mbit/s)
Wenn Sie im WLAN arbeiten, muss dieses ausreichend stabil und leistungsfähig sein.
Wenn Sie auf „Nummer sicher“ gehen wollen, setzen Sie einen handelsüblichen WLAN-Verstärker ein.
- Immer wichtiger: Wählen sie bei der Provider-Auswahl deutsche Server! (Datenschutz und Datensicherheit)

Erforderliche Hardware: Netze

- Vorteil eines WLAN: Mobilität innerhalb der Wohnung/des Hauses
- Nachteil eines WLAN: Störungsanfällig und bei Mehrfachnutzung leistungsschwankend
- Wichtig WPA/WPA2-Verschlüsselung
- Position des Routers: Ausprobieren!
- Lesen Sie die entsprechenden Artikel in den Fachzeitschriften wie z.B. CHIP, Computerbild etc.

Erforderliche Hardware: Monitor(e)

- Spiegelungen werden vermieden, wenn die Lichtquelle seitlich zum Monitor ist
- Vermeiden Sie starke Kontraste zum Hintergrund
- Der Sehabstand sollt zwischen 50cm (bei 15-Zoll) und 80 cm (bei 19 Zoll und mehr) betragen
- Bei der Arbeit mit mehreren Monitoren achten Sie auf die Positionierung der Kamera, nutzen Sie während der Beratung einen Hauptmonitor.

Erforderliche Hardware: Kamera



- Die einfache Lösung: Wer einen Laptop hat, hat auch eine Kamera!
- Die etwas aufwendigere Lösung: Eine Webcam.
- Für Anspruchsvolle mit Ambitionen für weitere Funktionen: Profi-Kameras.
- Grundsatzfrage: Bluetooth oder USB-Kabel?

Erforderliche Hardware: Kamera

- Platzieren sie die Kamera immer so, dass Sie auf **Augenhöhe** kommunizieren!



Das „Eye-Contact-Dilemma“



Erforderliche Hardware: Das Mikrofon

- Die Einfach-Lösung: Das Laptop-Mikrofon
- Die mobile Version: Freisprecheinrichtungen mobiler Endgeräte
- Für Dauerredner I: Headset
- Für Dauerredner II: Ansteckmikrofone
- Für Teams: Tischmikrofone

Das Mikrofon

- Der eine goldene Tipp: Ausprobieren!
- Unbedingt an die äußeren Gegebenheiten anpassen!
- Treiber-Unterstützung bei Software checken!



Erforderliche Hardware: Das Licht

Basics:

- Licht schafft Atmosphäre – für Sie und Ihren Gesprächspartner!
- Achten sie auf Schattenwurf
- Lichtquelle nie im Hintergrund

Profi-Wissen:

- Kaltweißes Licht lässt Cortisol, warmweißes Licht Melatonin ausschütten
- Die Beleuchtung sollte mindesten 2.000 Lux haben, an einem bewölkten Tag sind draußen ca. 3.000 Lux, bei Sonne bis zu 50.000
- Ein professionelles Lichtsystem enthält natürliches Licht, indirekte Raumbelichtung und eine blendfreie Arbeitsplatzbeleuchtung

Der Gesamteindruck



Quelle: R+V Versicherungsgruppe

Arbeitsstättenverordnung

- ⇒ Vorübergehend angeordnete Homeoffice-Tätigkeit ist im Sinne des Arbeitsschutzes „mobile Arbeit“
- ⇒ Sie unterliegt damit nicht den Arbeitsschutzbestimmungen der „Telearbeit“

(Quelle:DGUV Stand 9.4.20)



Ebenfalls erforderlich: Der Kunde

- Alternativlos: Die Einwilligung des Kunden, den Video-Kanal nutzen zu wollen. Bei jedem Gespräch neu überprüfen!
- Entscheiden Sie sorgfältig, ob Sie Videoberatung pushen oder pullen wollen!
- Machen Sie diese Entscheidung von der Struktur Ihrer Kunden abhängig. (B2C, B2B, Bestands- oder Neukunden, Personen- oder Sachversicherung, biometrische Daten etc.)

Software: Allgemeine Anforderungen

- Nicht alle Kunden haben moderne Hardware und Betriebssysteme auf dem neuesten Stand.
- Daher sollte die ausgewählte Software ganz selbstverständlich Flash unterstützen, bestenfalls das aktuellere WebRTC-Format.
- Die Software muss für den Vermittler und für die Kunden die aktuellen Mindestansprüche an die Usability (auf allen Endgeräten) erfüllen.

Hinweise zur Software

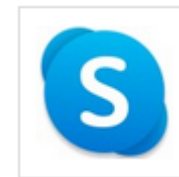
- Klasse 1: Bereits vorhandene Software
- Klasse 2: Konferenz-Software
- Klasse 3: Browserbasierte Programme
- Klasse 4: Ganz- oder teilweise installierte Software
- Sonderklasse: Apps auf mobilen Endgeräten

„Klasse 1“-Software: Abzuraten!

- Teilweise rechtlich unklar bis bedenklich (gewerbliche Nutzung, DSGVO) :
WhatsApp
Facebook
Facetime etc.
- Außer reiner Video-Kommunikation keine Funktionen.
- Fragwürdige Auswirkung auf die Reputation

„Klasse 2“-Software, z.B. Teamviewer, Skype, Zoom

- Ursprünglich für Videotelefonie oder Konferenzen entwickelte Software
- Vorteile:
kostengünstig bis gratis
sehr gute Usability
stabile und erprobte Funktionalität
- Nachteile:
kein CRM, Terminlegung
keine Dokumentation etc.
z.T. nur für privaten Gebrauch
freigegeben
Teilweise erhebliche Datenschutz-
und Datensicherheitsprobleme



Entscheidungshilfe

- Erstellen Sie einen ganz individuellen Kriterienkatalog anhand dessen Sie die Angebote sichten!
- Kriterien können müssen aber nicht u.a. sein:
 1. Keine Softwareinstallation, wenn der Kunde die Software ebenfalls installieren muss.
 2. Identifizieren Sie ganz genau(!), ob Sie per Video nur beraten oder auch abschließen wollen.
 3. Dokumentationspflicht für Beratungsgespräche gewährleistet?
 4. Achtung! FinVermV verlangt von Finanzanlagenvermittlern Video- und Telefonberatungen aufzuzeichnen (Taping)

Beispiel Browser-Lösung: Bridge

www.bridge-systems.com



bridge

Branche ▾ Vorteile Funktionen Preise Journal Unternehmen ▾ EN Login

Ihre Kundenberatung einfach wie nie. Mit Bridge - Videoberatung+

Mit Bridge führen Sie Ihre Kundengespräche ganz einfach digital. Unsere Beratungssoftware ermöglicht interaktive Produktpräsentationen. digitale

- ⇒ Auf Finanz- und Versicherungsvermittlung spezialisiert
- ⇒ Webbasiert, geräteunabhängig, keine Installation
- ⇒ Screensharing, Chat, Video, Unterschrift
- ⇒ 30 Tage kostenloser Test, danach 99€/Monat in der Premiumversion (mit CRM, Dokumentenversand und digitaler Unterschrift)
- ⇒ Basic-Version: Eingeschränkter Funktionsumfang für 59€/Monat

Beispiel Browser-Lösung: vicodo

www.vicodo.com

- ⇒ Besonderheit: Spezialisiert auf visuelles Schadenmanagement
- ⇒ Aufzeichnung von Gesprächen und Dokumentation per Screenshots
- ⇒ Läuft auf allen Betriebssystemen und digitalen Endgeräten (incl. Android, IOS)
- ⇒ Kostenloser Test für 14 Tage
- ⇒ Gestaffelte Angebote ab 12,50€/Monat



The image shows a screenshot of the Vicodo web interface. At the top, there is a navigation bar with the Vicodo logo, links for 'Funktionen', 'Branchen', 'Preise', and 'Kontakt', and buttons for 'Anmelden' and 'Registrieren'. The main heading is 'Versicherungen' with the subtitle 'Video Schadenabwicklung und live Kundenberatung'. Below this, there are two overlapping windows: a desktop dashboard on the left and a smartphone on the right. The desktop dashboard shows a 'My active cases' section with a case for 'Sandra Schmidt' and a video player showing a blue car with a rear-end collision. The smartphone shows a live video chat with a smiling woman, with a red 'End call' button at the bottom. Arrows point from the text 'Dashboard des Operators' to the desktop view and 'Smartphone Ihres Kunden' to the smartphone view. At the bottom, the text 'Zeit und Geld sparen im Versicherungswesen' is displayed.

Beispiel für eine Team-Lösung: Mikogo

www.mikogo.de

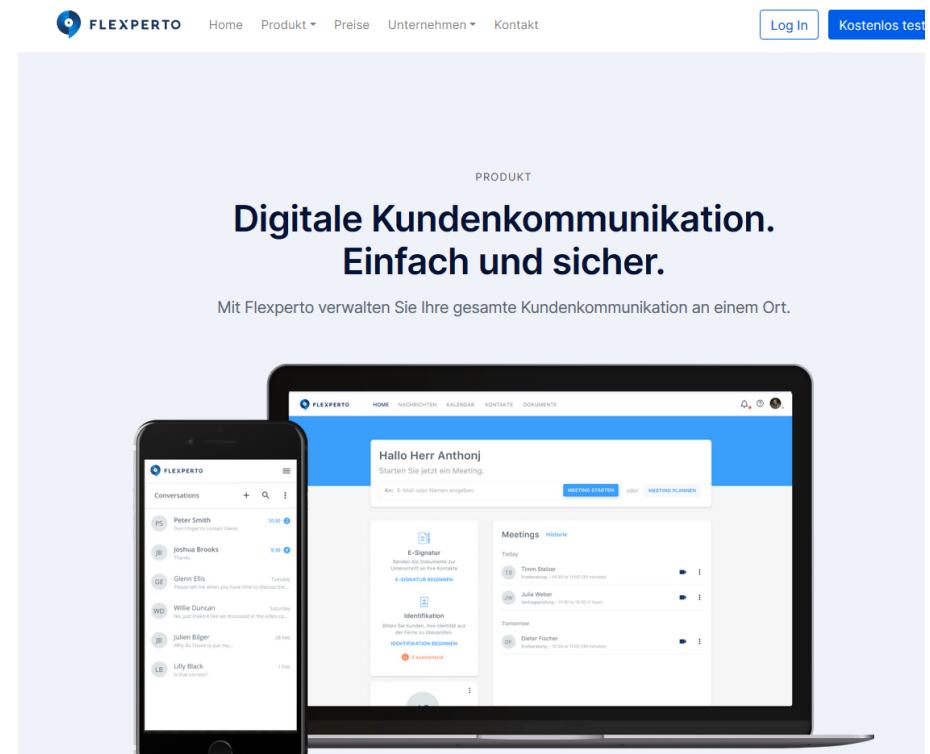
- Browserbasierter HTML-Viewer für Teilnehmer, Download für Veranstalter
- Alle Betriebssysteme und mobile Endgeräte
- Zusatzfunktion Audio-Konferenzen
- Sitzungsaufzeichnung
- Interaktives Whiteboard
- 12€/Monat Einzelnutzer, bei mehr als 5 Personen individuelle Preisgestaltung



The screenshot shows the Mikogo website interface. At the top left is the Mikogo logo. To its right are navigation links for 'Funktionen', 'Preise', and 'Download'. Below the navigation is a main heading 'Sichere Online Meetings Made in Germany'. Underneath this heading are three bullet points: 'Sofort starten - ganz unkompliziert', 'Keine Downloads für Teilnehmer', and 'Software Made in Germany'. The background of the page features a photograph of three business professionals in a meeting room. One man is standing and pointing at a large screen displaying a presentation with charts. Two other people, a man and a woman, are seated at a table with laptops and tablets, looking at the screen.

Der Branchenprimus: flexperto

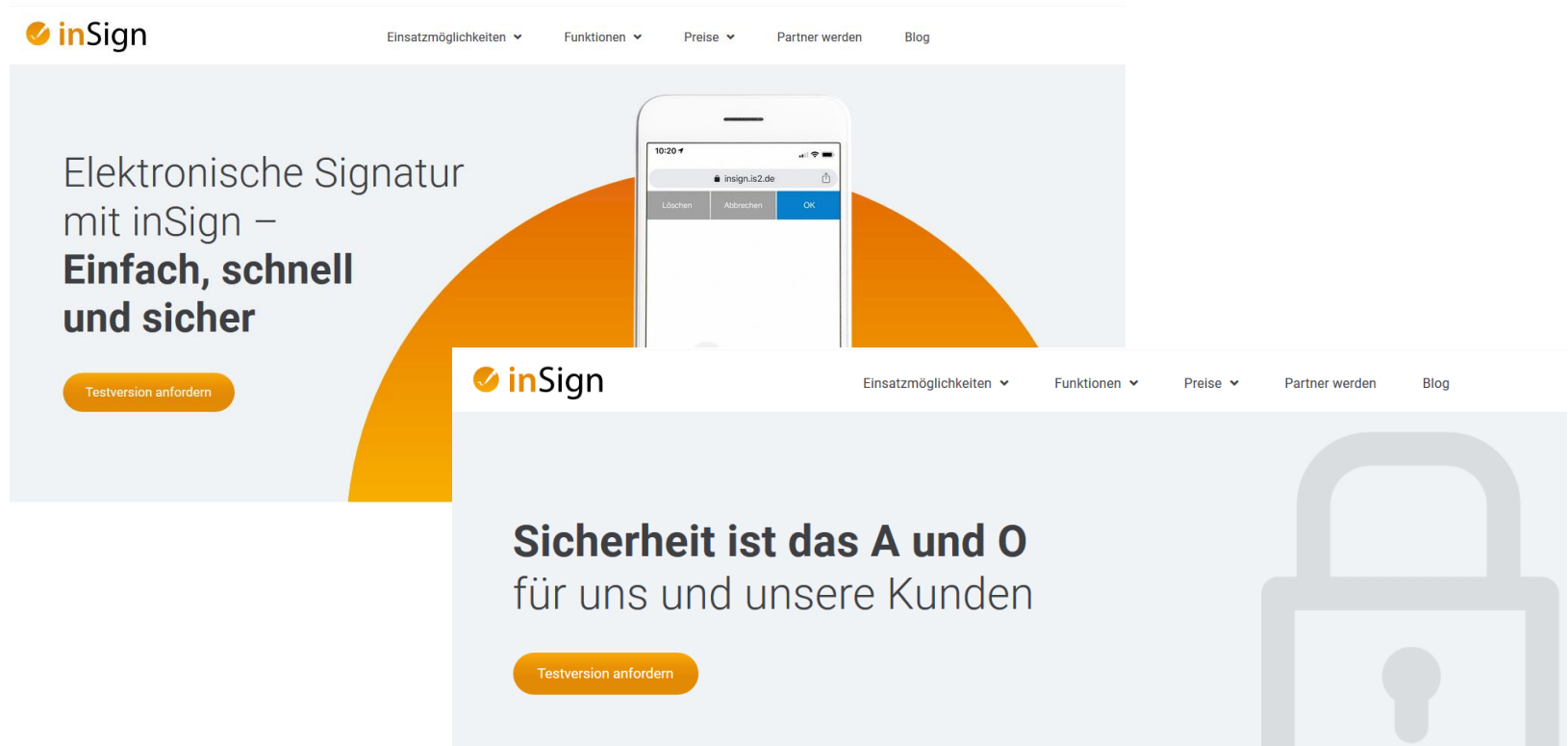
- In der Versicherungsbranche auch bei VU sehr verbreitet
- Schwerpunkt gesamtes CRM, kompletter Vertriebsprozess
- DSGVO-konforme Integration von WhatsApp Business
- Aufzeichnung, Verifikation, Analysen, Web-Basiert, alle Browser und Endgeräte
- Für Vermittlerbetriebe mit bis zu 20 Usern 39€/Monat, umfangreiche Zusatzfunktionen möglich
- Sonderkonditionen für BVK-Mitglieder (www.dlg-bvk.de)



Spezielle Rechtsfragen: Digitale Signatur

- Prüfen Sie die Rechtskonformität digitaler Signaturen und Unterschriften!
- Überprüfen Sie die Angaben der Anbieter. In Zweifelsfällen lassen Sie sich juristisch beraten.

Beispiel-Lösung www.betinsign.de



Elektronische Signatur mit inSign – Einfach, schnell und sicher

Testversion anfordern

Sicherheit ist das A und O für uns und unsere Kunden

Testversion anfordern

Unterschreiben mit inSign – beweiskräftige elektronische Signatur

Beispiel-Lösung: www.edocbox.de



eDocBox | eSignatur

Sicherheit

Die eDocBox eSignatur implementiert die fortgeschrittene elektronische Signatur gemäß der gesetzlichen Vorgaben. Die Basis der Signatur sind neben dem Sichtvermerk (das Bild der Unterschrift) die aufgezeichnete Schreibcharakteristik (biometrische Daten), welche verschlüsselt in dem PDF abgelegt werden. Mittels des privaten Schlüssels können diese Daten aus dem Dokument gelesen und über unsere Software in Form von Tabellen und Grafen dargestellt werden. Diese Informationen sind die Basis für einen Schriftgutachter.



+



+



+



+



Geldwäschegesetz: Video-Ident-Möglichkeit

- ⇒ BaFin-Verfahren sollte als Prozess abbildbar sein!
- ⇒ Rundschreiben 3/2017
- ⇒ Zur Recherche: Geben Sie unter www.bafin.de das Suchwort „Videoidentifizierungsverfahren“ ein.

Weitere Informationen

www.dlg-bvk.de



The screenshot shows the website header with the logo and name 'dlg BVK-Dienstleistungsgesellschaft mbH'. Below the header is a navigation menu with links: Home, Kooperationspartner, Unternehmerberatung, Veranstaltungen, Projekte, and News. The main content area features a blue sidebar on the left with the 'dlg' logo, the full name 'BVK-Dienstleistungsgesellschaft mbH', and the text 'Ein Unternehmen des Bundesverbandes Deutscher Versicherungskaufleute BVK e.V.'. To the right is a dark banner with a red virus-like image, containing the text 'Betriebswirtschaftliche Unterstützung in Corona-Zeiten zum Themenschwerpunkt' and a cyan link 'Hier klicken'.

Weitere Informationen

www.dlg-bvk.de



**Nicht vergessen!
Newsletter-
Anmeldung!**

dlg
BVK-
Dienstleistungsgesellschaft
mbH
Ein Unternehmen des
Bundesverbandes Deutscher Versicherungskaufleute BVK e.V.

Wirtschaftliche
Unterstützung
in Corona-Zeiten
zum Themenschwerpunkt
[Hier klicken](#)

Weitere Informationen

www.dlg-bvk.de

[Home](#) [Kooperationspartner](#) [Unternehmerberatung](#) [Veranstaltungen](#) [Projekte](#) [News](#)



Themenschwerpunkt:
Betriebswirtschaftliche Hilfen
in Corona-Zeiten

Sprechen Sie uns an!

Offene telefonische Sprechstunde (ausschließlich)
für betriebswirtschaftliche Fragestellungen:

montags 15-17 Uhr

0228-2280516

Bitte melden Sie sich vorab unter 0228-2280536 (Frau Weißenfels) oder dlg@bvk.de und Nennung eines Stichworts an, um Warteschlangen zu vermeiden.