



IVZ-Newsletter Juni 2019

25.06.2019

- Themen: 1) Kurzbericht zum 3. Strategie-Dialog zwischen IVZ- und ZURICH-Vorstand
2) OAM-Tools der DKV
3) DKV-Nachtrag neu
4) IT-Probleme – Dringender Appell
5) DANKE

1) Kurzbericht zum 3. Strategie-Dialog zwischen IVZ- und ZURICH-Vorstand

Am 5.6.2019 trafen sich IVZ- und ZURICH-Vorstand zum 3. Strategie-Dialog. In einem für beide Seiten wertvollen und sehr partnerschaftlichen Dialog wurden erneut richtungsweisende Themen besprochen.

Zur CYBER-Versicherung forderten wir Unterlagen, die die gesamte Ansprache der Kunden inkl. Vertrauensschadenversicherung, Elektronik und Haftpflicht ermöglicht. Einig wurden wir mit der ZURICH zur CYBER-Versicherung für die Eigendeckung der ZEP-Agenturen. Hier wird es Sonderkonditionen geben, die ZURICH kommuniziert das Verhandlungsergebnis in den nächsten Tagen.

Des Weiteren werden die aktuell laufenden SME-Aktionen für Abschlüsse bis Ende Geschäftsjahr 2020 verlängert. Klarheit erzielten wir bei der Zuteilung des Vermittlerrabattkontingentes in SME: die Landesdirektionen erhielten die Kontingente. Wir können bis zu 30% geben, die LDen werden jeweils mit dem Nachlass belastet und gleichen mittels ihres Kontingentes aus. Somit werden die Kontingente nicht auf die Agenturen verteilt, sondern sind frei verfügbar. Für uns war wichtig, dass es kein „Nasenprinzip“ geben soll.

In GI mahnten wir Prozesserleichterungen an, z.B. den Versand einer UW-Entscheidung direkt an die Vertragsverwaltung. Ebenfalls wird geprüft, ob FHS und FSS in die Wachstumsinitiativen integriert werden. Grundsätzlich enden alle SVBen im Jahr 2020, der Zeitpunkt wird geprüft, wird jedoch im I. Quartal liegen. Die in der Vergangenheit gegebenen Nachlässe werden dem Vermittlerrabattkonto hinzugefügt. Es soll sichergestellt werden, dass wir handlungsfähig bleiben. Die Sonderregelungen für die bisherigen SVB 8414-Agenturen, die besonders niedrige Schadenquoten haben, sollen noch einmal überprüft werden.

Vor Kurzem gab es Schadensschulungen über zwei Tage, bei denen die Übernachtungsmöglichkeit selbst gesucht und bezahlt werden musste. Im Dialog erzielten wir die Übernahme der Übernachtungskosten für max. zwei Personen einer Agentur – die Fahrkosten übernimmt die Agentur. Die SAM-Regulierung wird zukünftig Bestandteil der PIA-Ausbildung.

Breiten Raum nahmen die IT-Themen ein. Die Gesamthematik WIN 10-Einführung und AS-Abschaltung wird noch einmal auf den Prüfstand gestellt. Es werden erhebliche Mittel nötig, um AS unter WIN 10 fortzuführen. Bei den aktuellen Ausfällen wäre die Fortführung jedoch sinnvoll. Wir haben das mögliche Szenario einer unzureichenden Umsetzung sehr deutlich artikuliert.

Neben den oben erwähnten Themen ging es auch um die Maximalgröße einer Mail mit 10 MB, abgebrochene Mailmigrationen von NOTES zu OUTLOOK, geänderte Sicherheitseinstellungen bei der Nutzung von pdf-Expert auf den iPads, Wartungszeiten statt ab 18 Uhr erst ab 21 Uhr und dem nach wie vor nicht zufriedenstellenden Antragsprozess in LIFE. Alles Themen, die von den IT-Bereichsleitern gelöst werden müssen. Einigkeit bestand in der zukünftigen Kommunikation zu IT-Themen.

Im letzten Jahr wurde die TaskForce gegründet, um alle Themen zu bündeln, nach Relevanz zu priorisieren und die Erledigung zu terminieren. Es macht weiterhin viel Sinn, den Verantwortlichen der ZURICH die Probleme zu schildern. Diese werden von dort zur TaskForce weitergeleitet, um sie in die Planung aufzunehmen.

In LIFE hätten wir gerne die Pläne der zur Selbstständigenversorgung besprochen, die Sparte war leider am 5.06.2019 immer noch nicht soweit. An einer Fortführung der Festgeldanlage wird gearbeitet, ob sie jedoch genauso attraktiv ausfällt, ist unklar. Beim Thema Nachtrag Geringverdienerförderung ist man mittlerweile zwar in Teilen auf uns zugekommen, das aktuelle Angebot ist jedoch weiterhin nicht akzeptabel.

Das Pricing der neuen SBU und die Erweiterung der Risikofragen wurden kritisch diskutiert. Der Antragsprozess mit E-Signatur in WebLife wurde erneut bemängelt und für den Vertrieb in der aktuellen Form für nicht anwendbar befunden. Hier wird die Komplexität geprüft und hoffentlich bald reduziert.

Aus IVZ-Sicht kann es z. B. im digitalen Zeitalter nicht sein, dass bei Änderungswünschen unzählige Male „weiter“ geklickt werden muß um nach 2-3 Minuten endlich wieder an dem Punkt zu sein, an dem man vorher schon mal war oder das Tagesdatum bei E-Signature mehrfach manuell einzutragen ist.

Diese Themen werden seit Weblife-Einführung permanent von uns wiederholt. Erledigt wurden diese bisher leider immer noch nicht. Ihr könnt uns glauben, dass das auch uns teilweise nicht nur massiv ärgert, sondern auch ein Stückweit frustriert. Da sitzen wir alle in einem Boot.

Bei einigen Themen konnten wir gute Ergebnisse zum Wohle aller erzielen, manche Bereiche haben Nachholbedarf. Dies stellten wir bei aller partnerschaftlichen Diskussion klar.

Wir bitten zudem um Verständnis, das wir nicht alle Themen, die besprochen wurden, auch kommunizieren können.

2) OAM-Tools der DKV

Wir begrüßen die OAM-Tools, weil sie im Gegensatz zum Programm DKV EASY wirklich easy zu händeln sind. Der Aufwand sinkt dadurch und das Zusatzgeschäft wird betriebswirtschaftlich für die Agenturen interessanter.

Wir empfehlen jedoch bei jeder Nutzung der OAM-Tools bzw. des Smartfill-Antrags eine Beratungsdokumentation zu erstellen und diese auch vom Kunden gegenzeichnen zu lassen.

Dadurch sichert Ihr Euch rechtlich ab und könnt zudem nachweisen, in welchen Fällen Ihr aktiv geworden seid. Nicht, dass man uns später irgendwann mal DKV-seitig erklärt, dass man für dieses Geschäft (macht ja augenscheinlich der Kunde online alleine) weniger Provision zahlen möchte.

3) DKV-Nachtrag neu

Wir befinden uns gerade in Abstimmung zu einem neuen DKV-Nachtrag. Dieser kann zum aktuellen Zeitpunkt aus IVZ-Sicht nicht freigegeben werden, da dieser mehrere Provisionskürzungen für die Vermittler beinhaltet.

4) IT-Probleme – HelpDesk

In der IT-TaskForce war diese Woche die geringe Anzahl der Fehlermeldungen bei ZURICH ein Thema. Dies widerspricht Euren Äußerungen auf allen Tagungen und Veranstaltungen. Wir vermuten Resignation als Ursache. Die ZURICH benötigt einen klaren, unverstellten Blick auf alle Probleme, nur so wird die Brisanz bewusst. Wenn die IT nicht ausreichend funktioniert, können wir nicht arbeiten.

Daher der **dringende** Appell an Euch: **Meldet alle Probleme, Fehler, Mängel der IT bitte weiterhin an die ZURICH.**

‘Wer kämpft, kann verlieren, wer nicht kämpft, hat schon verloren’ (Berthold Brecht).

Schickt Eure Fehlermeldung (**Screenshot per Mail mit eindeutigen Betreff**) an anwendersupport@zurich.com – und zukünftig bitte **mit Kopie an it@ivz-ev.de**.

Wir möchten Transparenz schaffen und die Probleme bei Euch erkennen und zuordnen.

Damit trägt ihr alle mit zur Verbesserung bei. Herzlichen Dank für Eure Unterstützung.

5) DANKE

An dieser Stelle passt es auch ganz gut, mal herzlich Danke zu sagen. Wir haben von Jahresbeginn an immer gehofft, dass die Maßnahmen in diesem Jahr greifen und die ZEP über sich hinauswächst.

Die aktuellen Zahlen deuten genau daraufhin. Sowohl im Einmalbeitragsgeschäft als auch im Firmenkundenbereich steigen die Zahlen der ZEP an. Das ist ein sehr wichtiges Zeichen und unterstützt uns und auch die Vertriebskollegen. Herzlichen Dank dafür.

Diese Zahlen zeigen auch, dass auch die Kollegen, die sich früher weniger mit diesen Themen beschäftigt haben, nun gute Chancen haben diese Segmente auch für sich zu nutzen. Wir sind uns dabei mit Vertrieb einig, dass hierzu jeder Kollege, der Unterstützung benötigt auch die entsprechende Unterstützung bekommen soll.

Mit freundlichen Grüßen

Der IVZ-Vorstand