

# [ R M K report ]

Neuigkeiten rund um das Versicherungswesen für Kunden & Geschäftspartner der Radloff, Meier & Kollegen Versicherungsmakler GmbH

## Mit Technologie zum High-Quality-Makler

Früher genügte es, zu den sogenannten „Technischen Maklern“ zu gehören. Ein Abgrenzungskriterium zu den meisten Mitbewerbern war bereits dadurch erreicht, dass Industriebetriebe selbst besichtigt und tarifiert werden konnten. Heute genügt das nicht mehr. Die weltweite Vernetzung sowie die immer größer werdende Flut an Informationen zwingen zu neuen Strategien. Aber was sind heute die Kriterien, die einen modernen und leistungsstarken Makler auszeichnen? Und was hat letztlich der Kunde davon? An Beispielen möchten wir Ihnen einige Facetten aufzeigen, die für die Beantwortung dieser Fragen vielleicht hilfreich sind.

### [ Prozesssicherheit durch modernste Technik ]

Der Einsatz modernster Technologien ist bei uns nicht nur eine Floskel, sondern Teil unserer Strategie. Bereits bei Firmengründung haben wir mit der Implementierung unserer eigenen IT-Abteilung dafür den Grundstock gelegt. Damit stellen wir sicher, dass schnelle Anpassungen an den sich ständig wandelnden Anforderungen in kürzester Zeit realisiert werden können.

Zu Beginn unserer Entwicklung für IT-Tools und neue Technologien steht immer die Anforderung unserer Kunden. Durch unser eigenentwickeltes Verwaltungsprogramm stellen wir schnelle und präzise

Informationen für die Ansprechpartner bei unseren Mandanten sicher. Das gilt sowohl für Verträge als auch für Schäden. Schnelle Prozesse und rasche Reaktion auf die Anfragen unserer Kunden ermöglichen uns die Einhaltung unserer Qualitätsversprechen. Prozesssicherheit ist auch ein Aspekt, der unsere Zertifizierung nach ISO 9001 maßgeblich stützt. Zeiterparnis durch schnelle und präzise Reaktion erleichtert unseren Kunden die Arbeit.

### [ RMK – der richtige Partner ]

Die speziell auf unsere Zielgruppe zugeschnittene RMK-Vertriebsdatenbank stellt sicher, dass wir durch eine gezielte Kundenauswahl nur extrem wenige „Fehlversuche“ produzieren. In Kombination mit unserem ausgefeilten Vertriebskon-

zept können wir unsere Vertriebsprozesse kosten- und ressourcenschonend steuern. Erfolg in der Neukundengewinnung ist für uns kein Zufall. Die strategische Partnersuche ist für beide Seiten gleich wichtig. Welcher Makler passt zu Ihnen und Ihrem Anforderungsprofil? Durch unsere Fokussierung sparen wir Ihnen Zeit und Ärger und wir reduzieren das Risiko der Falschwahl – beiderseits.

### [ Unser Extranet – Transparenz und schnelle Information online ]

Eine der wichtigsten Anforderungen unserer Kunden lautete, eine permanente Verfügbarkeit aller relevanten Versicherungsdaten und Informationen über das Extranet sicherzustellen. Unser RMK-Extranet befindet sich bereits seit



vielen Jahren im Einsatz. Damit haben unsere Kunden einen 24-stündigen Zugriff von überall in der Welt aus zu allen relevanten Versicherungsinformationen. Letztlich wird den Ansprechpartnern bei unseren Kunden ein nahezu papierloses Arbeiten ermöglicht. Außer der aktuellen Jahresgesprächsmappe (komprimierte Chefinformation) finden Sie dort eine Übersicht über alle Schäden mit entsprechendem Status, die letzte Summenermittlung für die Sachversicherung und eine Übersicht über alle weltweiten Versicherungen. Auch die Gesprächsprotokolle und Schadenberichte sind für jedes Land abrufbar. Mit diesem bislang einzigartigen Tool ermöglichen wir unseren Kunden eine maximale Transparenz. Hier geben wir die Benchmark für unsere Mitbewerber vor.

#### [ **RMK-Fuhrparkmanagement – senkt die Kosten Ihrer Flotte** ]

Für viele unserer Kunden sind der schlechte Schadensverlauf und damit die hohen Prämien in der Kraftfahrzeugversicherung ein permanentes Ärgernis. Wir haben uns mit dieser Situation – einem reinen

Passivmodus (hohe Schadenquote = hohe Prämie) – nicht zufrieden gegeben. Unser Ziel war es, hier aktiv den Schadensverlauf zu verbessern und damit die Prämie positiv zu beeinflussen. Mit unserem C3-Programm ist uns damit ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung geglückt. Für unsere Kunden lohnt sich der Einsatz dieses Programms gleich mehrfach: Zum einen werden Prozesse beschleunigt, aber auch Doppelarbeiten bzw. Doppelaufgaben bei der Abwicklung von Schäden vermieden. Insgesamt ein deutlicher Effizienzgewinn.

#### [ **R.I.S.A. - Erstellung eigener, anerkannter Wertgutachten** ]

Studien belegen, dass rund 70 % aller Industrieunternehmen unterversichert sind. Im Schadensfall kann das Abzüge in Millionenhöhe bedeuten. Grundsätzlich handelt es sich dabei um eine Aufgabe, die dem Kunden obliegt. Ebenso die Verantwortung. Wir haben dieses Problem an uns gezogen und gelöst. Durch unser Summenermittlungssystem R.I.S.A. (RMK-Industrie-Summen-Analyse)

setzen wir eine neue Qualitätsnorm in der Branche. Dadurch, dass unsere Systematik von den Versicherern anerkannt ist, erhalten unsere Kunden einen vollständigen Unterversicherungsverzicht. Üblicherweise gewähren die Versicherer nur einen begrenzten „Unterversicherungsverzicht“, der etwa bei 1 Mio. Euro bis 2 Mio. Euro liegt. Unser Unterversicherungsverzicht ist nicht limitiert; umfasst also die gesamte Versicherungssumme. Mit dieser Vorgehensweise schaffen wir die größtmögliche Sicherheit. Durch die jährliche Erneuerung dieser anerkannten Wertgutachten bleibt es nicht bei einer einmaligen Aktion, sondern es handelt sich um einen permanenten Prozess. Einmal eingerichtet, ist auch das Handling für alle Beteiligten absolut unproblematisch. Gerade an diesem Beispiel zeigt sich mit am deutlichsten, wie sich das Anforderungsprofil an einen modernen Makler verändert hat. Genügend früher noch „Merkblätter“, die den Kunden vage Hinweise gaben, erwarten Unternehmen im gehobenen Mittelstand nicht nur eine Begleitung, sondern eine Lösung ihrer Probleme.

#### [ **Ausland: Plausibilitäts-Summencheck** ]

Unsere Summenprüfung haben wir für die ausländischen Produktionsstandorte bzw. größere Läger erweitert. Wir haben ein Verfahren entwickelt, um über einen Plausibilitätscheck, Fragebögen und Checklisten evtl. Schwachstellen zu erkennen. Ziel ist es auch hier, eine „Unterversicherung“ und deren Folgen zu vermeiden. Wir geben uns erst zufrieden, wenn der



Versicherer den Prozess anerkennt und auch im Ausland die ermittelten Summen als „RMK-geprüft“ anerkennt. Auch hier streben wir nach der größtmöglichen Sicherheit für Sie.

## [ Benchmarkanalyse – unverzichtbar, um Bestände zu kontrollen ]

Auch der Bedarf und die Geschwindigkeit, mit der bereits eingerichtete Policen permanent überprüft werden, haben sich rasant beschleunigt. Mit unseren Auswertungstools können unsere Mitarbeiter einzelne Verträge jederzeit mit unserem Gesamtbestand benchmarken. Dieser Profilabgleich sichert unseren Kunden eine objektive Vergleichbarkeit mit anderen Unternehmen; und unsere Mitarbeiter erkennen, wo Handlungsbedarf gegeben ist. Auch im internationalen Bereich können wir so die dort eingerichteten Lokalpolicen überprüfen und auf Plausibilität hin untersuchen. Werden hier Abweichungen zu unseren übrigen Kunden festgestellt, sind wir über unsere automatisierte Ausschreibung sehr schnell handlungsfähig und stellen so die aktuelle Marktprämie für unsere Kunden fest. Gerade durch dieses Tool sind Ausschreibungen für uns auch im großen Stil jederzeit machbar. Das wissen auch die Versicherer. RMK-Sicherheitsexpertise (Ergebnisauswertung aus 30 durchgeführten Studien unserer Zielgruppe)

## [ Individuelles Meldewesen – einfach, schnell, kundenorientiert ]

Eine früher häufig an uns herangetragene Anforderung seitens unserer Kunden war, das jährliche Meldewesen zur Anpassung und Abrechnung der einzelnen Verträge deutlich zu straffen und zu entschlacken. Diese Anregung haben wir aufgegriffen und heute profitieren unsere Kunden durch ein in-

dividuell konfiguriertes Meldesystem, das nur die jeweils spezifischen Fragen abrufen. Das erleichtert die Übersichtlichkeit und das Handling. Und deutlich schneller geht es auch.

## [ Supply-Management – wer zahlt bei Unterbrechung der Lieferkette? ]

Das Thema Ausfall von Lieferanten nimmt einen immer größer werdenden Stellenwert ein. Auch und gerade bei unseren Kunden. Über einen direkten Zugang zur Datenbank eines der weltgrößten Rückversicherer können wir weltweit alle Naturkatastrophen und Gefahren auswerten. Am Beispiel der Textilindustrie wird dies verdeutlicht: Die fremden Produktionen befinden sich überwiegend in Asien. Dort sind Hochwasser, Taifune und Tsunamis weit verbreitet. Durch das individuelle Risikoprofil für jeden Lieferanten können wir so Einfluss auf die Versicherbarkeit und auch die dafür zu entrichtende Prämie nehmen. Sofern neue Standorte oder neue Lieferanten geplant sind, können wir im Vorfeld eine Auswertung zur Verfügung stellen, die dann in die Entscheidung mit einfließen kann.

Wer würde schon einen Lieferanten mitten im Überschwemmungsgebiet aussuchen?

## [ Verhandlung mit Versicherern auf Augenhöhe – wir bewerten und tarifieren selbst ]

Natürlich haben wir bei all dem Einsatz von Technologien nicht die Basis und den Nutzen des klassischen „Technischen Maklers“ verlassen. Durch unser eigenes RMK-Tarifierungsprogramm sind wir jederzeit in der Lage, auch Alternativberechnungen durchzuführen.

Das gilt insbesondere, wenn es um Amortisationsberechnungen hinsichtlich des Brandschutzes geht. In Verbindung mit unserem automatischen Ausschreibungstool versetzen wir so die Versicherer in die Lage, bestmögliche Quotierungen abzugeben. Unsere Risikoeinschätzungen werden von allen Versicherern anerkannt. So können wir unseren Kunden nicht nur unverbindliche Indikationen, sondern verbindliche Angebote zur Verfügung stellen. Ein Zeichen von hohem Vertrauen seitens der Versicherer und auch eine Wertschätzung unseres Know-hows. Gut sein reicht nicht, permanente Pro-



zessoptimierung sichert die Zukunft. Daher haben wir jetzt ganz aktuell unser Tarifierungsprogramm grundlegend überarbeitet, den Automationsgrad erhöht und damit mehr Prozesssicherheit und eine Reduzierung der Fehlerquoten erreicht. Stillstand würde letztlich Rückschritt bedeuten.

**[ Unser neuer Tarifierungscheck – permanente Risikoprüfung und Aktualisierung ]**

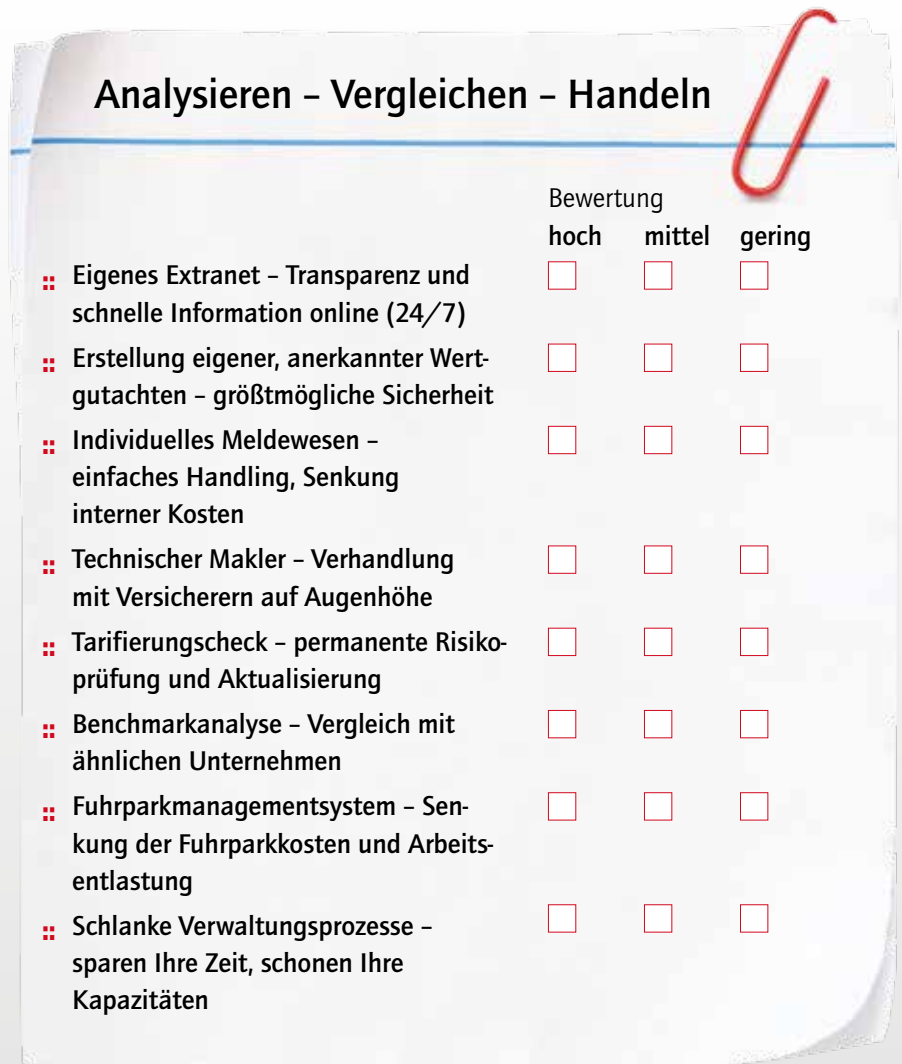
Risiken ändern sich. Die Rahmenbedingungen des Marktes ebenfalls. Um darauf rasch reagieren zu können, prüfen wir mindestens einmal im Jahr unsere Risikobewertung und Tarifierung. Neben der Abfrage direkt beim Kunden zeigt uns ein neues Tool die wichtigsten Fakten und Parameter. Zum einen ermöglicht es uns, die Risikostruktur quasi auf einen Blick zu erfassen. Und zum anderen zeigen vorgegebene Plausibilitätskorridore, wo noch Optimierungspotenzial gegeben ist, das dann mit dem Kunden besprochen und geklärt wird. So sind wir immer „auf Ballhöhe“. Und Sie können sicher sein, dass uns Änderungen nicht entgehen und wir darauf dann auch schnellstmöglich reagieren.

**[ Und was habe ich jetzt davon? ]**

Was haben Sie jetzt von dieser geballten Ladung an Technologie und Kompetenz? Nun, unser kurzer Abriss über die von uns eingesetzten Technologien zeigt, was möglich ist. Damit Sie sich nicht mit weniger zufrieden geben müssen, haben wir die folgende Checkliste entwickelt:

**[ Ergo ]**

Das spezielle Anforderungsprofil des gehobenen Mittelstands erfordert ganz eigene Lösungen, abseits vom Standard. Sprechen Sie mit uns. Wir zeigen Ihnen unseren individuellen Lösungsansatz für Sie und Ihr Unternehmen.



### Analysieren – Vergleichen – Handeln

	Bewertung		
	hoch	mittel	gering
⌘ Eigenes Extranet – Transparenz und schnelle Information online (24/7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⌘ Erstellung eigener, anerkannter Wertgutachten – größtmögliche Sicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⌘ Individuelles Meldewesen – einfaches Handling, Senkung interner Kosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⌘ Technischer Makler – Verhandlung mit Versicherern auf Augenhöhe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⌘ Tarifierungscheck – permanente Risikoprüfung und Aktualisierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⌘ Benchmarkanalyse – Vergleich mit ähnlichen Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⌘ Fuhrparkmanagementsystem – Senkung der Fuhrparkkosten und Arbeitsentlastung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⌘ Schlanke Verwaltungsprozesse – sparen Ihre Zeit, schonen Ihre Kapazitäten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ANSCHRIFT**

Radloff, Meier & Kollegen  
Versicherungsmakler GmbH  
Bartholomäusstraße 26 C  
D-90489 Nürnberg

**KOMMUNIKATION**

Fon +49 (09 11) 37 65 03-0  
Fax +49 (09 11) 37 65 03-33  
info@r-m-k.de · www.r-m-k.de

**GESCHÄFTSFÜHRER**

Versicherungsfachwirt  
Manfred Radloff  
Versicherungsbetriebswirt (DVA)  
Rudolf Meier

**VERMITTLERREGISTER**

IHK München  
Register-Nr. D-QXUY-IAYV-85

