



Mit PHÖNIX MAXPOOL auf neuem Kurs ins Jahr 2021

In neuer personeller Zusammensetzung blickt die PHÖNIX MAXPOOL Gruppe trotz der Corona-Pandemie positiv in die Zukunft. Im Fokus dabei steht eine nachhaltige Optimierung von IT-Prozessen und Datenqualität.

Das Jahr 2020 stellte die gesamte Finanzdienstleistungsbranche vor große Herausforderungen. Aufgrund der anhaltenden Corona-Pandemie und der damit verbundenen Lock-downs von März bis Mai und erneut in abgeschwächter Form ab November sahen sich Versicherer, Pools und Maklerbetriebe zu sofortigem Handeln gezwungen. Auf der einen Seite ließen wirtschaftliche Probleme wie Kurzarbeit und temporäre Schließung vieler Betriebe viele Maklerkunden verunsichert zurück. Plötzlich standen wichtige Verträge für die Altersvorsorge oder die Arbeitskraftabsicherung zur Debatte, Stundungen und sogar Kündigungen im Raum. Auf der anderen Seite mussten viele Makler mit einem situationsbedingt erhöhten Stornoaufkommen umgehen und konnten ihre Kunden nicht mehr wie gewohnt persönlich beraten. Sie benötigten schnellstens Hilfe bei der Einrichtung von Videoberatungstools, elektronischen Signaturen und zugehörigen Hilfsmitteln für eine dezentrale Fortführung ihres Geschäfts. Wenn dann noch ein Führungswechsel bei dem wichtigsten unabhängigen Partner für Makler, dem vertrauten

< Das Führungsteam von PHÖNIX MAXPOOL (von links nach rechts): Andreas Zak, Oliver Drewes, Kevin Jürgens und Ennedi Gargiso (Vorstand des Tochterunternehmens PHÖNIX Vorsorgemanagement AG)

Maklerpool, hinzukommt, kann das zusätzlich verunsichern. Nicht so bei der PHÖNIX MAXPOOL Gruppe. Nach dem Ausscheiden auf eigenen Wunsch von Daniel Ahrend wurden rasch Andreas Zak (41) und Kevin Jürgens (29) in den Vorstand berufen – beide hatten wie der langjährige Vorstandschef Oliver Drewes (43) ihre Berufskarriere von der Ausbildung bis zur aktuellen Beförderung in die Führungsspitze in der Unternehmensgruppe absolviert (siehe Kasten) und sind daher vielen der Vertriebspartner längst vertraut und sehr gut bekannt. „Wir haben alle drei als blutjunge Lejrungen in der Unternehmensgruppe angefangen, jeder zu seiner Zeit und jeder in seinem Bereich. Gemeinsam mit PHÖNIX MAXPOOL haben wir uns erfolgreich entfaltet. Nun liegt uns gemeinsam die erfolgreiche Weiterentwicklung des Unternehmens beispiellos am Herzen“, sagt Oliver Drewes (siehe auch Interview auf Seite 24).

AUSBAU DER DIGITALEN TRANSFORMATION

Die Kreation eigener Deckungskonzepte, marktführende Serviceleistungen und umfangreiches Vertriebs-Know-how haben die PHÖNIX MAXPOOL Gruppe AG zu einem vollumfänglichen Poolpartner reifen lassen, auf den Makler sich nachhaltig verlassen können.

Die Zusammenführung von Geschäftsführung, Vertrieb und IT im neuen Vorstand stärkt nun die tragenden Säulen für eine gemeinsame Vision, die Makler und die Unternehmensgruppe vereint. Mit der Neubesetzung des Vorstands geht eine Schärfung der Strategie einher, die insbesondere auf eine Verbesserung der Daten- und Prozessqualität der pooleigenen Software

»Die Arbeitsprozesse sind bereits verschlankt, für 2021 legen wir den Fokus auf eine deutliche Verbesserung von Datenqualität und -tiefe.«

Andreas Zak,
IT-Vorstand PHÖNIX MAXPOOL

abzielt. In den letzten Jahren erfolgte die IT-Expansion zunächst mit großer Geschwindigkeit.

Unter Chefentwickler Andreas Zak wurden MAXOFFICE und SEKRETÄR als zwei der innovativsten Kunden- und Verwaltungsprogramme der Branche geschaffen. Diese ganzheitlichen IT-Lösungen und der Ausbau der digitalen Transformation mit viel Nutzwert für Makler in ihrem täglichen Geschäft stehen auch weiterhin im Fokus der PHÖNIX MAXPOOL Gruppe. >

PHÖNIX MAXPOOL Gruppe im Lauf der Geschichte

Alle Vorstandsvorsitzen-
den seit Unternehmens-
gründung

1916-1959
Hinrich Gaede senior



1959-1992
Hinrich Gaede junior



› Nun aber soll in den kommenden Monaten das Augenmerk verstärkt auf die Zuverlässigkeit, die Abwicklungsgeschwindigkeit und insbesondere auf die Qualität der Abwicklung gelegt werden. „Die Grundlagen bei den Arbeitsprozessen unseres Maklerverwaltungsprogramms haben wir mit einer deutlichen Verschlankung nun überall geschaffen, für 2021 wollen wir die Datenqualität und Datentiefe deutlich verbessern“, erklärt Andreas Zak. Derzeit korrigiert das Backoffice zum Beispiel noch häufig Angaben, die nicht zufriedenstellend korrekt digital eingelesen werden konnten, bei der Übernahme aus Vertragsunterlagen in MAXOFFICE.

BESSERE KORREKTUR- MECHANISMEN

„Wir möchten den Anteil und die Qualität der Dunkelverarbeitung der gesamten Eingangspost deutlich steigern“, präzisiert Oliver Drewes, MAXPOOL-Geschäftsführer und Vorstand der PHÖNIX MAXPOOL Gruppe AG. Bis vor Kurzem wurden vor allem Dokumente verarbeitet, seit 2020 werden auch Daten direkt eingelesen. „Wir sind darauf angewiesen, dass uns die Versicherer qualitativ hochwertige Daten liefern, das ist bisher nicht immer der Fall. Hier werden wir intern Mechanismen integrieren, um Auffälligkeiten zu realisieren und einzugreifen“, schildert IT-Vorstand

Andreas Zak und nennt ein typisches Beispiel. So befinden sich teils noch veraltete Prämienangaben im System. Prämien und Risikodaten sowie die Wohnanschrift des Kunden müssen jeweils korrekt mit den Daten vom jeweiligen Versicherer abgeglichen werden. Künftig wird es hier ein kontinuierliches Update über den kompletten Bestand geben. „Bei jeder Datenlieferung eines Versicherers erfolgt ein Abgleich. Falls hier Angaben mit unseren Daten nicht übereinstimmen, wird eine Änderung von Hand vorgenommen und der Makler informiert“, so Andreas Zak.

In der Branche kursieren verschiedene Angaben über den Grad der bereits umgesetzten Dunkelverarbeitung. Angaben wie 80 oder 90 Prozent betreffen dann aber meist nur eine Sparte und niemals das komplette Produktportfolio.

„Ich bin mir sicher, dass keiner der führenden Maklerpools einen sehr hohen Anteil bei der Dunkelverarbeitung hat“, betont Vorstand Oliver Drewes ein Problem, das die ganze Branche betrifft. Die Unternehmensgruppe setzt hier nun fundiert an und will den Qualitätsstandard 2021 deutlich steigern.

„In der OCR-Technik – der optischen Zeichenerkennung – und der zugehörigen Manpower sind wir sehr stark aufgestellt. Unsere Betriebsabteilung benötigt für solche typischen Korrekturvorgänge meist nur wenige

Sekunden“, sagt Oliver Drewes. Falls komplexere Fälle auftreten, etwa eine Beitragsrechnung zu einem Vertrag, der noch gar nicht im System gelistet ist, wird eine Ursachenforschung eingeleitet und konsequent abgearbeitet. „Es wird künftig nicht mehr vorkom-

»Unsere Vertriebspartner können einen Experten live zur Unterstützung auf Handy oder Tablet zum Beratungsgespräch dazu schalten.«

Kevin Jürgens,
Vertriebsvorstand PHÖNIX MAXPOOL

men, dass Makler feststellen, dass eine einzelne Beitragsrechnung im System fehlt“, benennt Oliver Drewes eines der erklärten Ziele.

HOCHWERTIGES FEEDBACK DER MAKLER

Erfreulich für die Weiterentwicklung der IT-Tools ist die Vielzahl an qualifizierten Rückmeldungen der Makler, die PHÖNIX MAXPOOL erhält. „Wir prüfen alle Fehler oder Verbesserungsvorschläge und passen die Funktionen gegebenenfalls an. Unsere Vertriebspartner haben zum Beispiel den Prozess der Einführung der digitalen Un-

1986-1999
Werner Suck



1999-2006
Peter Drewes



seit 2006
Oliver Drewes



terschrift aktiv begleitet“, betont Zak. So können Makler nun mit der in den Beratungsprozess intensiv eingebundenen elektronischen Signatur Kunden direkt am Handy oder auf dem Tablet unterschreiben lassen – ein neues Feature, das zu Beginn der Corona-Pandemie eingeführt wurde. Auch das Videotool für die Onlineberatung wird von Maklern fleißig genutzt, ohne dass größere Probleme bei der Anwendung aufgetreten wären.

Nicht nur in der IT, auch im Vertrieb gibt es neue Ziele. „Wir haben ein Maklerrenten-Modell in Vorbereitung, mit dem Makler ihre Bestände verrenten lassen können. Auch ein Mehrwertprogramm ist in Planung“, verrät Vertriebsvorstand Kevin Jürgens. Letzteres belohnt die Loyalität von Maklern. Je mehr Umsatz über den Pool eingereicht wird, desto mehr Vorteile erhält der Makler zurück. Dazu werden wir in einer der nächsten Ausgaben der POOLWORLD näher informieren.

Dabei erwartet PHÖNIX MAXPOOL weiterhin keine Exklusivität seitens der Vertriebspartner. „Mehrere Poolanbindungen zu unterhalten wird allerdings zusehends unattraktiv für Makler“, so Kevin Jürgens. Denn Makler arbeiten mit innovativer Technik für Verwaltung und Abwicklung mit passenden Vergleichstools am besten aus einer Hand, anstatt mit verschiedenen Systemen zu jonglieren. Hinzu kommt: „Viele Makler mit mehreren

Poolanbindungen organisieren ihr Marketing alleine und verfügen lediglich über suboptimale Technik. Eine Konzentration ist sinnvoll, um wettbewerbsfähig zu bleiben“, führt Kevin Jürgens aus. Die aktuellen Herausforderungen in Vertrieb und Marketing sieht der neue Vorstand realistisch. „Wir werden den hohen Anspruch für unseren Poolservice beibehalten und dabei gleichzeitig die digitale Weiterentwicklung vorantreiben.“

»Keiner der führenden Maklerpools weist bislang einen sehr hohen Anteil bei der Dunkerverarbeitung auf.«

Oliver Drewes,
Geschäftsführer MAXPOOL

DIREKTER DIGITALER SUPPORT FÜRS BERATUNGSGESPRÄCH

Makler können sich individuelle Angebote für ihre Kunden entweder über die entsprechenden Tools rechnen lassen oder sie gleich direkt fertig von den Fachbereichen anfordern. Dies dauert lediglich 24 Stunden. Neu eingeführt wurde zudem der Beratungsjoker. „Der Joker bedeutet, dass Vertriebspartner die Möglichkeit haben, sich einen Experten aus unserem Hause zur Unterstützung auf

das Handy oder das Tablet live zum Beratungsgespräch dazu zu schalten“, betont der neue Vertriebsvorstand. Die Option, einen Experten zum Vor-Ort-Beratungsgespräch zum Kunden mitzunehmen, besteht ebenfalls, wird aber derzeit aufgrund der Begleitumstände der Pandemie verständlicherweise kaum genutzt.

Für 2021 soll MAXOFFICE erweiterte Funktionen in der Bestandsverwaltung erhalten, etwa auch die Verwaltung für Fremdverträge umfassen, die (noch) nicht bei PHÖNIX MAXPOOL liegen. „Bisweilen realisiert ein Makler gar nicht, dass ein Kunde eine Prämie nicht mehr bezahlt. Denn er bekommt solche Informationen vom Versicherer nicht als Dokument, sondern als Datensatz“, sagt Andreas Zak. Wenn der Versicherer den Vertrag kündigt, ist es für einen Eingriff des Maklers zu spät, daher wird MAXOFFICE künftig hier mehr Transparenz und in übersichtlicher Weise mehr Informationen ausweisen. Das betrifft neben Beitragsanpassungen auch die Angebote der Gesellschaften.

Das leitgebende Firmenmotto „Verantwortung verbindet“ gilt hinsichtlich der neuen Ausrichtung als wichtiger Wegweiser. Die PHÖNIX MAXPOOL Gruppe AG ist somit mit dem neuen dreiköpfigen Vorstand, den übrigen Geschäftsleitungsmitgliedern und allen weiteren Teammitgliedern hervorragend für die Herausforderungen der Zukunft gerüstet. <



Oliver Drewes,
Vorstandsvorsitzender der
PHÖNIX MAXPOOL
Gruppe

»Wir sind gut und stark durch das Jahr 2020 gekommen, unser stetiges Wachstum hält trotz der Corona-Krise an.«

»Drei Mal vom Azubi bis zum Vorstand«

Oliver Drewes, seit 2006 Vorstand der PHÖNIX MAXPOOL Gruppe, über den aktuellen Führungswechsel und den Kurs des Pools in der Corona-Pandemie

Wie kam es zu der Neubesetzung des Vorstands?

Ich habe sehr gern mit meinem bisherigen Kollegen Daniel Ahrend zusammen im Vorstand gearbeitet und bedaure seinen Austritt persönlich sehr. Geschäftlich und auch auf freundschaftlicher Ebene. Wir hatten sieben gute und erfolgreiche Jahre und haben gemeinsam viel aufgebaut. Wir haben eine faire Austrittslösung gefunden und er ist der Gruppe immer noch eng verbunden. Gleichwohl liegen in jeder Veränderung auch neue Chancen, und daher freue ich mich jetzt auch sehr auf die künftige Weiterentwicklung im Kreise der neuen Vorstandsrunde, die bereits heute un-

fassbar gut aufeinander eingespielt ist.

Wie stellt sich die Stimmung in der Belegschaft nach dem Führungswechsel dar?

Wir verspüren eine Aufbruchstimmung im Betrieb, durch die Belegschaft geht ein richtiger Ruck, weil wir eben nicht auf externe Experten setzen, sondern auf den Führungsnachwuchs aus dem eigenen Haus. Dass man vom Azubi bis zum Vorstand wachsen kann, ist heute nicht mehr selbstverständlich, insbesondere in der Finanzdienstleistungsbranche. Wir zeigen, dass es möglich ist, durch konsequente, loyale und hervorragende Arbeit an die Spitze

eines Maklerpools zu gelangen. Und ohne Betriebsblindheit dort den Kurs des Unternehmens aktiv mit eigenen Vorstellungen zu gestalten und weiterzuentwickeln. Mit Kevin Jürgens, Andreas Zak und mir sind nun drei Eigengewächse vom Azubi bis zum Vorstand aufgestiegen. Das zeigt auch nach außen gegenüber unseren Vertriebs- und Geschäftspartnern eine maximale Kontinuität.

Wie lief das schwierige Corona-Jahr 2020 für die Unternehmensgruppe?

Wir sprechen mit einer gehörigen Portion Demut vom besten Jahr der Firmengeschichte, weil wir uns im

Vergleich zum Vorjahr bei Umsatz und Marge leicht gesteigert haben. Wir sind gut und stark durch das Jahr gekommen, unser stetiger Wachstumstrend hält trotz der Corona-Krise an. Natürlich wissen wir nicht genau, wie lange die Krise noch anhält und wie sie sich noch weiter auswirken wird. Wir sehen uns aber auf allen Feldern gut aufgestellt für die Zukunft.

Welche zusätzliche Unterstützung für Makler haben Sie in diesem Jahr angeboten?

Wir haben schnell reagiert und zum Beispiel die digitale Unterschrift eingeführt, damit Makler auch ohne direkten Kontakt weiter beraten und Verträge abschließen können. Unsere zeitnah eingerichteten Corona-Informationsseiten für Makler wurden von vielen Konkurrenten kopiert.

Außerdem haben wir ein Stundungsnothilfeprogramm für Makler aufgelegt, deren Existenz in der Krise bedroht war. Dafür wurde auch eigens die Kapitalstärke der PHÖNIX MAXPOOL Unternehmensgruppe angehoben. Die genaue Auswertung läuft derzeit noch. Insgesamt haben aber nur etwa eine Handvoll Makler Rückzahlungsvereinbarungen mit uns getroffen.

Wie beurteilen Sie ähnliche Hilfsmaßnahmen der Produktgeber?

Das lief sehr uneinheitlich und nicht sonderlich weitreichend ab. Die Versicherer hatten sich diesbezüglich nicht abgesprochen, während wir uns im Kosmos der Maklerpools mit einer Handvoll relevanter anderer Pools auf gemeinsame Maßnahmen verständigt hatten. So waren wir etwa bereit, uns wechselseitig Sachbestände als Besicherung anzurechnen und abtreten zu lassen. Die Aktionen der Versicherer empfand ich nicht in Gänze als sinnvoll. Beitragsferien bedeuten eben auch, dass ein Kunde mit jedem Monat Pause seinen Rückkaufswert reduziert. Falls er dann später den Vertrag doch aufheben muss, kann dieser praktisch getilgt worden sein. <

Das ist Kevin Jürgens



„Bereits vor Ausbildungsbeginn stand es für mich fest, dass ich anschließend eine Tätigkeit im Vertrieb aufnehmen werde; heute weiß ich, dass das für mich die richtige Entscheidung war“, sagt Kevin Jürgens. Der heute 29-Jährige schloss im Jahr 2012 seine Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen bei MAXPOOL ab. Nach einer kurzen Tätigkeit als bAV-Experte im Vorsorge-Management von MAX-

POOL wechselte er als einer der jüngsten Mitarbeiter in die Maklerbetreuung, die zu diesem Zeitpunkt komplett neu aufgestellt wurde. Sein großes Engagement, ständige Weiterbildung und ein ausgeprägtes Vertriebstalent ließen ihn weiter aufsteigen. Im Jahr 2018 wurde er zum Vertriebsleiter befördert und ein Jahr später zum Prokuristen ernannt. Ebenfalls 2019 wurde Kevin Jürgens in einer von der profino-Messe initiierten Umfrage in drei Kategorien zum Maklerbetreuer des Jahres gewählt. 2020 schließlich wurde er in den Vorstand der PHÖNIX MAXPOOL Gruppe für den Bereich Vertrieb berufen.

An seinem Beruf schätzt Kevin Jürgens insbesondere den ständigen persönlichen Kontakt mit Vertriebspartnern, das sehr interessante und immer abwechslungsreiche Aufgabengebiet und die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Geschäftsleitung und Kollegen. <

Das ist Andreas Zak



Andreas Zak kennt den Maklerpool seit den Anfängen in den 90er-Jahren. Der gelernte Anwendungsentwickler hat die Informationstechnologie und das Verwaltungssystem von Beginn an aufgebaut und begleitet. Als Gründer der ZaK Elektronik GbR leitete er als externer Dienstleister die IT des Unternehmens. Seit 1999 entwi-

ckelte Zak interne Verwaltungssoftware auf Basis von PHP/mysql mit automatisierten Vorgängen, eine interne Kundenverwaltung, ein Extranet und das Rechnungsmanagement sowie viele weitere IT-Features, die den angeschlossenen Maklern zugutekamen. Dazu gehörte auch die Entwicklung verschiedener Tarifrechner. Bis 2009 verantwortete er zusätzlich die Systemintegration.

Zak weiß, dass der Erfolg der Digitalisierung von langfristigen Lernprozessen bei Beratern und Kunden abhängt. Im Jahr 2010 gründete er die anbeca development und verantwortete weiterhin als selbstständiger Unternehmer Softwareentwicklung und Prozessoptimierung der gesamten PHÖNIX MAXPOOL Unternehmensgruppe. 2020 erfolgte folgerichtig die Berufung als IT-Vorstand. <