Debeka

Hinter den Kulissen des Koblenzer Versicherungsunternehmens

Wir fördern Innovation

Debeka forciert Digitalisierung, wenn es den Wünschen der Kunden entgegenkommt. Ideenwettbewerb „Hackquarter“ startet im November. *Seite 2*



Die Debeka im „Silicon Valley“

Mitten in der technischen Neuausrichtung: Personalvorstand Thomas Brahm erläutert, wo qualifizierte Jobs geboten und Spezialisten gesucht werden *Seite 4*





„Das deutsche Gesundheitssystem gehört zu den besten der Welt“

Interview Warum Debeka-Vorstandsvorsitzender Uwe Laue das Nebeneinander von gesetzlicher und privater Krankenversicherung gut findet

Im Bundestagswahlkampf wurde das Thema Bürgerversicherung von bestimmten Parteien wieder reanimiert. Das Konzept beinhaltet eine Einheitsversicherung für alle. Wie ist die Haltung des größten privaten Krankenversicherers in Deutschland dazu? Das macht Uwe Laue, Vorstandsvorsitzender der Debeka, im Interview deutlich.



Wie finden Sie das derzeitige Nebeneinander von gesetzlicher (GKV) und privater Krankenversicherung (PKV)?

Das deutsche duale Gesundheitssystem gehört zu den besten der Welt. Das zeigen nicht nur wissenschaftliche Untersuchungen, das belegt auch die sehr große Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit ihrer medizinischen Versorgung, die aktuell einen historischen Höchststand erreicht hat. Zu diesem Schluss kommen Meinungsumfragen, zum Beispiel vom Institut für Demoskopie Allensbach. Demnach halten 86 Prozent der gesetzlich Versicherten und 91 Prozent der privat Versicherten das deutsche Gesundheitssystem und die Versorgung für gut oder gar sehr gut. Daher sehe ich keinen Handlungsbedarf für eine radikale Systemreform.

Warum halten Sie den Wettbewerb zwischen GKV und PKV für wichtig?

Er beschleunigt medizinische Innovationen in Deutschland und treibt beide Systeme zu mehr Leistungsfähigkeit. In allen Einheitssystemen auf der Welt sind ohne einen solchen Wettbewerb die Leistungen sehr viel schlechter, die Wartezeiten für Arzttermine länger. Ich verweise nur beispielhaft auf das englische Gesundheitssystem. Aber auch in den Niederlanden sieht es nicht so gut aus, denn viele unserer Nachbarn kommen über die Grenze nach Deutschland, um sich hier behandeln zu lassen.

Was halten Sie von einer Bürgerversicherung?

Das wäre eine Radikalreform in Richtung Einheitssystem wie eine Operation am offenen Herzen eines gesunden Patienten. Das deutsche Krankenversicherungssystem aus GKV und PKV hat sich bewährt. Wie im Sport gilt hier: Never change a winning team. Das Experiment einer Bürgerversicherung würde nur Verlierer produzieren: Es hätte im Prinzip die Abschaffung der PKV zur Folge. Ohne PKV würde das Gesundheitssystem jedes Jahr rund 12 Milliarden Euro echten Mehrumsatz verlieren. Das wäre eine massive Schwächung der medizinischen Infrastruktur – zulasten aller Patienten. Denn unzählige Arztpraxen müssten schließen – allein dadurch würden Zigtausende arbeitslos. Und die medizinische Versorgung für die Mehrheit würde schlechter. Nur Reiche könnten sich aus eigener Tasche bessere Behandlungen kaufen. Das wäre dann eine echte Zwei-Klassen-Medizin.

Was wären die wirtschaftlichen Folgen?

Über 50 000 Arbeitsplätze in der privaten Krankenversicherung wären mit Einführung der Bürgerversicherung bedroht – insgesamt über 300 000, die mittelbar im Gesundheitswesen wegfielen. Das sind keine Zahlen von uns, sondern von der gewerkschaftsnahen Hans-Böckler-Stiftung. Sie zeigen, wie wichtig die PKV für das Gesundheitssystem ist.

Wieso profitieren auch Kassenpatienten von der privaten Krankenversicherung?

Zunächst einmal können in den meisten Fällen auch Kassenpatienten den Service moderner Arztpraxen und Kliniken nutzen, deren gehobene Ausstattung erst durch höhere Zahlungen von Privatpatienten möglich wurde. Für alle Patienten in Deutschland gelten kurze Wartezeiten und eine schnelle Teilhabe am medizinischen Fortschritt. Das belegt auch ein neuer Ländervergleich des Wissenschaftlichen Instituts der PKV (WIP). Demnach haben in Deutschland alle Menschen einen sehr guten Zugang zu medizinischen Leistungen und dabei die mit Abstand kürzesten Wartezeiten in Europa.

Es gibt immer wieder Beitragssteigerungen bei Privatversicherten. Was hat es damit auf sich?

Wenn die Leistungsausgaben zugunsten der Versicherten steigen, müssen zwangsläufig auch die Beiträge steigen – das ist in der gesetzlichen Krankenversicherung auch nicht anders. Betrachtet man die vergangenen 20 Jahre, so liegt die Beitragsentwicklung für Privatversicherte auf dem Niveau von Kassenpatienten. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Studie des unabhängigen Forschungsinstituts IGES, die die Debeka in Auftrag gegeben hat. Seit 1997 lag demnach die Erhöhung der Beitragseinnahmen je Versicherten in der GKV durchschnittlich bei 2,6 Prozent pro Jahr. Der gleiche Wert ergibt sich bei den PKV-Versicherten der Debeka. Und das bei den vertraglich zugesicherten Leistungen, während in der GKV durch Gesundheitsreformen die Leistungen in zwei Jahrzehnten erheblich gekürzt wurden.



Uwe Laue, Vorstandsvorsitzender der Debeka-Versicherungen. Fotos: Debeka



Hackathon

Computer-„HACKer“ im MarATHON

Die Debeka lädt wieder zum Programmierwettbewerb ein: Von Freitagnachmittag, 17. November, bis Sonntagnachmittag, 19. November, werden beim Debeka-Hackquarter in der Koblenzer Hauptverwaltung die Köpfe rauchen. Zielgruppen: Entwickler, Designer und BWLer. Ziel: Produkte und Lösungen entwickeln, die die Versicherungsbranche in Zeiten der Digitalisierung vorantreiben. Es gibt attraktive Preise zu gewinnen. Alle Ideen des Hackquarters bleiben persönliches geistiges Eigentum des Erfinders und werden nicht ohne Erlaubnis weiter verarbeitet.

▶ Anmeldung: www.debeka-hackquarter.de

Wie verändert Digitalisierung einen Versicherungsriesen?

Veränderung Die Folgen für Mitglieder und Interessenten – Bei den angebotenen Kommunikationswegen sind die Wünsche der Kunden maßgebend

Die Digitalisierung schreitet immer weiter voran – auch in der Versicherungswirtschaft, auch bei der Debeka, einem der größten deutschen Versicherer. An Zeiten, in denen ausschließlich auf Briefkontakt und Papierakten gesetzt wurde, kann sich die junge Generation von Debeka-Mitgliedern immer weniger erinnern. Wie funktioniert Versicherung in der Ära der Digital Natives?

Kunden wünschen immer mehr Kontakt auch auf anderen Wegen. Viele möchten ihre Versicherungsangelegenheiten online, via E-Mail oder Telefon regeln. Zahlreiche einfache Serviceleistungen, wie Adressänderungen, Schadensmeldungen oder die Beantragung bestimmter Leistungen lassen sich auf der Debeka-Homepage per Service-Formular online veranlassen. Inzwischen findet der Meinungs- und Informationsaustausch zudem über soziale Medien wie Facebook oder Twitter statt. Auch Serviceanfragen werden hier zunehmend gestellt. Und das Ende der Möglichkeiten ist noch nicht erreicht.

Kriterien für Infrastruktur

Wichtig für die Debeka beim Einführen neuer Technologien: Wie möchte der Kunde kommunizieren? Auf welchem Weg möchte er Informationen erhalten? Wie würde er gerne seine Verträge abschließen und verwalten? Daraus folgt: Wie können Geschäftsprozesse und Abläufe automatisiert und verschlankt werden? Die Debeka arbeitet an zahlreichen Projekten, um sich an die geänderten Wünsche der Kunden anzupassen. Darunter befinden sich auch innovative Lösungen, die derzeit in Vorbereitung sind.

Unterschrift per Pad

Viele Kunden setzen auch im digitalen Zeitalter auf die persönliche Betreuung. Gerade bei komplexen und erklärungsbedürftigen Themen, wie der Altersvorsorge oder der privaten Krankenversicherung. Denn im Gespräch kann der individuelle Bedarf genau ermittelt und die passende Absicherung angeboten werden. Hier setzen heute aber auch neue Technologien an. So werden bei der Beratung und beim Vertragsabschluss seit Jahren technische Möglichkeiten eingesetzt: Beispielsweise wird der Versicherungsantrag per Notebook erstellt und die Signatur des Kunden erfolgt elektronisch auf einem Unterschriften-Pad. Positiver Nebeneffekt: weniger Papier.

Einfacher für Mitglieder

Die Debeka springt aber nicht auf jedes digitale „Pferd“ auf. Nur wo sie die Arbeit erleichtert und die Abwicklung für die Mitglieder einfacher macht, forciert sie die Digitalisierung. Wie zum Beispiel mit einer Rechnungs-App, die es seit Oktober 2016 gibt. Damit können Arztrechnungen und Belege einfach mit dem Smartphone fotografiert und mit einem Klick übermittelt werden. Die Folge: Da der Postweg und das Einscannen des Leistungsauftrags wegfallen, erfolgt die Bearbeitung schneller. Das Mitglied hat früher sein Geld auf dem Konto. Inzwischen mehr als 350 000 Downloads der App zeigen, dass dieser Weg gut ankommt. Etwa 30 Prozent der Leistungsaufträge gehen derzeit per App ein. An Spitzentagen sind das mehr als 7000 und die Mitglieder erhalten ihre Versicherungsleistungen innerhalb weniger Tage.

Besser vernetzt

Um die Gesundheit ihrer Mitglieder zu unterstützen, setzt die Debeka ebenfalls auf digitale Hilfsmittel. Zum Beispiel können Privatversicherte der Debeka im Rahmen des Versorgungsprogramms „ProMed Diabetes“ die App „Accu-Chek View“ nutzen. Damit sollen sie die Krankheit Diabetes mellitus Typ 2 durch ein mobiles Diabetesmanagement besser in den Griff bekommen und so ihre Lebensqualität steigern. In diese Linie sollen sich Apps und Online-Angebote des neu gegründeten Unternehmens für Gesundheitsmanagement, CareLutions, einreihen, an dem die Debeka beteiligt ist. Das Ziel: eine effektive Versorgung kranker Personen und die Unterstützung gesunder Menschen.

Digitale Ideenschmiede für die Zukunft

Um für ihre Mitglieder am Puls der Zeit zu sein, unterstützt die Debeka Projekte, die innovativen Wissensaustausch zum Inhalt haben, wie z. B. das Barcamp Koblenz. Bei der offenen Veranstaltung aus Workshops, Vorträgen und Sessions drehte sich alles um digitale Kommunikation. Im vorigen Jahr rief die Debeka selbst eine digitale Ideenschmiede ins Leben: einen Programmier- und Ideenwettbewerb unter dem Namen Debeka-Hackquarter. Drei Tage lang entwickelten 30 fähige Köpfe Ideen für die Zukunft. Entwickler und Betriebswirte erarbeiteten Softwarelösungen für die digitale Zukunft der Versicherung. Neun Teams beschäftigten sich mit den Themen InsureTech und FinTech. Das sind moderne Technologien speziell für die Versicherungs- und Finanzbranche. Das Hackquarter (zusammengesetzt aus „Hackathon“ und „Headquarter“, also Hauptverwaltung) soll wichtige Impulse liefern, sich als Debeka in der digitalen Welt einzubringen. Denn in Zukunft wird sich noch einiges tun.



Hab und Gut auch außerhalb des Hauses abgesichert

VersicherungsTipp Sachversicherung bietet jetzt noch mehr Leistungen

Ein Sturm wirbelt die Gartenmöbel auf der Terrasse durcheinander und beschädigt die Terrassentür. Mancherorts lässt er gar einen Baum aufs Gartenhaus krachen. Keine Seltenheit mehr in Deutschland. Immer häufiger wollen Kunden, dass solche Schäden abgesichert sind. Grund genug für die Debeka, einen zubuchbaren Outdoor-Baustein für ihre Wohngebäudeversicherung zu schaffen, der alles, was sich auf dem Grundstück befindet und fest verankert ist, absichert. Und in der Hausratversicherung sind jetzt auch Gartenmöbel nicht nur auf der Terrasse, sondern auf dem gesamten Grundstück gegen Sturmschäden versichert. Nur zwei Verbrauchervorteile von vielen, die die neuen Sachversicherungen der Debeka abdecken.

Bessere Leistungen

Neu: In allen Angeboten, die Schäden durch die Naturgefahren Sturm, Hagel sowie Feuer, Blitzschlag oder Leitungswasser abdecken, wurden Entschädigungsgrenzen und Leistungen erhöht. Das gilt für Wohngebäude-, Hausrat-, und Glasversicherung. Zum Beispiel sind Mehrkosten durch Technologiefortschritt und Mehrkosten für alters- und behindertengerechten Umbau in der Wohngebäudeversicherung bis 10 000 Euro versicherbar. Und: Wer grob fahrlässig handelt, ist künftig auch versichert. Wer also etwa vergisst, den Herd auszuschalten und das Haus verlässt, bleibt nicht auf dem Schaden sitzen, wenn dadurch ein Brand entsteht. Außerdem gibt es verschiedene Rabattangebote.

Gefahr: Rückstau bei Starkregen

Nebenbei bemerkt: Als erstes Bundesland hat Bayern verkündet, dass es für Flutopfer – egal ob durch Hochwasser oder Starkregen – generell keine Hilfszahlungen mehr leistet, wenn sich die Betroffenen gegen das Risiko der weiteren Naturgefahren hätten privat versichern können. Tatsächlich ziehen Überschwemmungen aufgrund von Rückstau bei Starkregen die größten Versicherungsschäden nach sich. Und das kann überall passieren und jeden treffen.



Wenn Wetterkapriolen Haus und Hof bedrohen, lässt eine passende Absicherung die Eigentümer nicht im Regen stehen. Fotos: Debeka/Shutterstock

Fair behandelt

Übrigens: Focus Money bescheinigte kürzlich der Debeka Wohngebäudeversicherung die „Fairste Schadenregulierung“.

▶ Mehr zu den neuen Wohngebäude- und Hausratversicherungstarifen der Debeka unter www.debeka.de

Impressum

„Debeka – Hinter den Kulissen des Koblenzer Versicherungsunternehmens“

Herausgeber:
Debeka-Gruppe
Ferdinand-Sauerbruch-Straße 18
56073 Koblenz

Technische Herstellung:
Industriedienstleistungsgesellschaft mbH
Mittelrheinstraße 2
56072 Koblenz

Die Menschen in der Versicherung

Der Einblick

Die Debeka hat eine eigene Akademie, die ihre Mitarbeiter fördert

Ihre Aufgabe: Aus- und Weiterbildung sowie Karrieren ermöglichen – Ihre Herausforderung: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell auf den aktuellen Wissensstand bringen

Neue Produkte, geänderte gesetzliche Vorgaben und immer mehr digitale Hilfsmittel und Computerprogramme: Die Geschwindigkeit, in der Veränderungen auf Unternehmen zukommen, wird immer rasanter. Das verlangt eine zunehmende Flexibilität und Lernbereitschaft aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Somit steigen die Anforderungen an Qualifikation und Ausbildung in den Unternehmen. Die 2013 gegründete Debeka Akademie steht für die Entwicklung von Fach- und Führungskräften und die Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter im Unternehmen. Wie das funktioniert, erklären die Akteure: Wolfgang Wien, Christian Gutenbrunner und Jutta Dillmann.

Ausbildung mit Tradition

„Die Debeka legt sehr großen Wert auf die Qualifizierung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das ist nicht neu“, sagt Wien, der die Akademie als Hauptabteilungsleiter führt. „Wir sind seit vielen Jahren der größte Ausbilder der Branche. Wir bilden heute etwa 1.700 Lehrlinge in drei Berufsbildern aus: Das sind bundesweit Kaufleute für Versicherungen und Finanzen, in Koblenz auch Kaufleute im Gesundheitswesen und Informatikkaufleute. Natürlich ist auch ein duales Studium bei uns möglich. Zu studieren und gleichzeitig berufliche Praxis zu erlangen, ist eine optimale Vorbereitung für den beruflichen Start bei der Debeka.“

E-Learning wird wichtiger

Wie bringt man bundesweit etwa 16000 Angestellte an mehr als 4500 Standorten schnell auf den erforderlichen Wissensstand? „Hier greift der digitale Wandel“, erläutert Wien. „Lernen auf Vorrat hat ausgedient, on demand – also direkt bei Bedarf – ist der heutige Anspruch. Wir entwickeln in der Akademie moderne Lernformate in Modulen, bestehend aus Videoclips, Online-Seminaren, E-Learnings und Präsenzveranstaltungen. Mit diesen Formaten intensivieren wir die zeitnahe Qualifizierung unserer Mitarbeiter – und das bundesweit.“ In diesem Jahr hat die Debeka Akademie mit einem ihrer Lernprogramme sogar einen E-Learning Award in der Kategorie Autorentool gewonnen. Der Preis wurde auf der „Didacta“, der größten Fachmesse für Bildungswirtschaft in Europa, verliehen.

Größte Qualifizierungsmaßnahme

Einer der Akteure der Akademie ist Christian Gutenbrunner, der die Abteilung Qualifizierung leitet. „Im Jahr 2016 haben wir bundesweit ca. 8.000 Außendienstmitarbeiter qualifiziert und zu Fachleuten für Finanzanlagen (DVA) zertifiziert“, führt Gutenbrunner aus. „Das war die mit Abstand größte Qualifizierungsoffensive in unserer Firmengeschichte. Grund war die Umstellung von klassischen Renten- und Lebensversicherungen zu kapitalmarktnahen Altersvorsorgeprodukten. Verbunden mit dem Prinzip, die Mitglieder und Interessenten bestmöglich zu beraten, hatte diese Weiterbildung des Außendienstes besondere Priorität.“

Ausgezeichnetes Programm

„Die hohe Qualität unserer Weiterbildung wurde auch von unabhängiger Seite bestätigt“, erläutert Gutenbrunner. „Im Rahmen eines Audits durch Wirtschaftsprüfer wurde die Debeka Akademie als Bildungsdienstleister akkreditiert und hat das Ergebnis ‚sehr gut‘ erzielt.“

Talente entwickeln

Jutta Dillmann leitet die Abteilung Entwicklung. „Ziel ist, unseren Mitarbeitern Orientierung und Unterstützung zur Entwicklung zu geben“, so Dillmann. „Dabei stehen ihnen vielfältige Entwicklungs- und Aufstiegschancen bis hin zur Vorstandsebene offen.“ Ein besonderes Anliegen: Frauen Perspektiven für eine Karriere zu bieten und sie zu unterstützen.

„Mit viel Engagement setzen wir uns für die Geschlechterbalance in den Führungspositionen ein.“ Spezielle Maßnahmen: zum Beispiel ein Mentoring-Programm, bei dem Führungskräfte der obersten Ebene ihre Erfahrung an die Teilnehmer weitergeben, und verschiedene Workshops.

Permanent qualifizieren

„Insbesondere in Zeiten der Digitalisierung und des Wandels, wie wir sie jetzt erleben, wollen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten, fit machen für die Zukunft und permanent weiterbilden“, erklärt Wien. „Dieser wertvollen und zukunftsorientierten Aufgabe stellt sich unsere Akademie mit ihren bundesweit 160 Beschäftigten.“



Die führenden Köpfe der Debeka-Akademie: (von links) Wolfgang Wien, Jutta Dillmann und Christian Gutenbrunner

Fotos: Debeka

„Ich wollte unbedingt in den Vertrieb“

Ausbildung Carolin Fröhlich erzählt, wie sie zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen wurde



Carolin Fröhlich hat ihr „Büro“ mit dem Laptop immer dabei.

„Mir war es wichtig, Vorbilder zu haben und die habe ich gefunden. Das hat mich überzeugt.“ Carolin Fröhlich (22) aus Koblenz hat gerade ihre dreijährige Lehre zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen im Außendienst der Debeka abgeschlossen. Anschließend wurde sie als Bezirksleiterin in ihrem Ausbildungsgebiet in Bendorf fest übernommen. Wie läuft die Ausbildung bei der Debeka im Außendienst ab?

Warum sie sich nach dem Abitur für eine Ausbildung entschieden hat? „Ich wollte erst die Arbeit in einem Unternehmen kennenlernen, um dann herauszufinden, welcher Bereich mich am meisten interessiert: Vertrieb, Personal oder Finanzen.“ Zur Debeka kam Fröhlich durch die für ihre Familie zuständige Kundenbetreuerin. Bei ihr absolvierte sie ein dreitägiges Praktikum. „Das freie Arbeiten hat mir gut gefallen. Man ist sehr selbstständig und jeden Tag an einem anderen Ort, weil man Kunden oft zu Hause berät. Ich wollte gerne mit Menschen zu tun haben.“ Ausschlaggebend war der gute Ruf der Debeka: „Eine qualitativ hochwertige Ausbildung war mir wichtig.“

Feste Ansprechpartnerin

Sie war sich sicher: „Ich wollte in den Vertrieb.“ Schritt für Schritt werden Azubis in das Metier eingeführt. Von Anfang an wurde Fröhlich eine Patin zur Seite gestellt, die sie zu Beratungsgesprächen mitnahm und ihre Ansprechpartnerin war. „Sie hat sich wirklich viel Zeit für mich genommen.“ Zu Beginn der Ausbildung steht die Vermittlung von Fachwissen im Vordergrund: gesetzliche Grundlagen und die Versicherungstarife der Debeka. Das wird in der Berufsschule, aber auch in Schulungen in der Landesgeschäftsstelle Mainz oder per E-Learning vermittelt. Mit der Zeit wächst der Anteil der Kundenberatung. Bevor man Interessenten ein Produkt erläutern darf, muss ein entsprechendes Zertifikat erworben werden.

Gut vorbereitet

Die Ausbildung ist anspruchsvoll. Aber, so Fröhlich: „Ich finde, dass ich daran gewachsen und erwachsener geworden bin.“ Am Anfang, mit 19 Jahren, war es schon ein seltsames Gefühl im Beratungsgespräch: „Ich musste mir dann bewusst machen, dass ich die Fachfrau bin und meinen Standpunkt angemessen vermitteln.“ Ein Imageproblem als Versicherungsvertreterin hat sie nicht: „Gerade bei Debeka-Kunden ist es kein Klinkenputzen, sondern ein Service, über den die Leute sich freuen.“ Schon nach drei Wochen fühlte sie sich sicher genug, selbst Termine am Telefon zu vereinbaren. „Man wird gut vorbereitet – auf Beratungsgespräche und auf Prüfungen. Uns wird sehr viel Fachwissen vermittelt.“

Keine Angst vor Zukunft

Dass sie bei der Debeka zufrieden ist, merkt man Fröhlich an: „Ich trage auch nach außen, dass mir meine Arbeit Spaß macht und ich hinter den Produkten stehe. Ich sehe mich als Beraterin.“ Warum ist sie nach der Lehre bei der Debeka geblieben? „Weil mir die drei Jahre gefallen haben, ich sehr gut ausgebildet wurde und ich keine Angst vor der Zukunft im Außendienst habe.“ Was rät sie denjenigen, die sich für eine Ausbildung im Außendienst bei der Debeka interessieren? „Nutzt Schnuppertage in der Geschäftsstelle vor Ort. Und seid ehrlich zu euch selbst: Seid ihr diszipliniert? Denn jeden Tag auszuschlafen bringt nichts. Könnt ihr auf Menschen zugehen?“ Fröhlich möchte sich weiterbilden. „Das geht im Außendienst super.“ Ab Oktober beginnt sie ein berufsbegleitendes Studium mit Bachelor-Abschluss: General Management an der ADG Business School.

Spaß an der Vertriebsarbeit: Voller Elan vor Ort

Im Vertrieb Christian Müller kam als Quereinsteiger zur Debeka – Wie das funktioniert

„Es geht nicht nur darum, ein Produkt zu vermitteln, sondern Interessenten nach ihrem persönlichen Bedarf zu beraten.“ Das ist die Philosophie, mit der Christian Müller (31) seinen Beruf als Vertriebsmitarbeiter der Debeka im Außendienst lebt. Er erläutert, wie sein Job funktioniert und was er daran schätzt.

Seit gut drei Jahren dabei

Müller wirkt seit gut drei Jahren bei der Versicherungsgruppe. „Nach zehn Jahren im elterlichen Busunternehmen wollte ich mich beruflich verändern. Ich war bei der Debeka versichert und mein Kundenbetreuer meinte, dass ich gut zu ihnen passen würde. Da ich als Mitglied von den Produkten überzeugt war, konnte ich mich auch mit dem Unternehmen identifizieren.“

Ausbildung für Quereinsteiger

Quereinsteiger wie er bekommen einen Kollegen als Coach zur Seite gestellt, der die Arbeit im Vertrieb nahebringt: Wie mache ich Termine? Wie organisiere ich meine Arbeit? Für die fachliche Ausbildung sorgt die Debeka Akademie: Hier lernt man schrittweise das notwendige Produktwissen und erwirbt Zertifikate. Wenn man ein Produkt-Zertifikat erworben hat, darf man Kunden darüber beraten. Nach neun Monaten legt man eine Prüfung zum Versicherungsfachmann vor der IHK ab. Müller setzt derzeit noch einen drauf: Seit fast zwei Jahren drückt er jeden Samstag die Schulbank, um den „Fachwirt für Versicherungen und Finanzen“ zu machen. Im Oktober ist die Prüfung.

Büro und Wohnzimmer

Organisiert ist Christian Müller mit zwölf Kollegen in einem Servicebüro, das im Dienstleistungszentrum der Debeka an der B 9 untergebracht ist. Hier trifft sich das Team regelmäßig, um Neues und Organisatorisches zu besprechen. Im Servicebüro ist während der Öffnungszeiten stets ein Ansprechpartner für Mitglieder und Interessenten anwesend. Müllers Betreuungsgebiet ist die Koblenzer Altstadt. Er berät Menschen, die dort wohnen, sowie Geschäfts- und Wirtsleute, die dort arbeiten.

In einem kleinen Büro in der Nähe, das er mit einer Kollegin angemietet hat, erledigt er die Verwaltungsarbeiten: erstellt Angebote, vereinbart Gesprächstermine und bereitet sie vor, klärt Fragen mit der Hauptverwaltung – und führt Beratungsgespräche nach Vereinbarung. Etwa 90 Prozent der Interessenten lassen sich allerdings zu Hause beraten. „Viele genießen diesen Service.“



Christian Müller betreut Debeka-Mitglieder in der Koblenzer Altstadt.

Kontakt zu Menschen

Was macht ihm Spaß an der Vertriebsarbeit? „Der Kontakt zu Menschen. Ich berate gerne, erkläre unsere Produkte. Mir geht es um Transparenz. Ich versuche herauszufinden, was die Leute wirklich brauchen.“ Zum Beispiel überlegt er mit Gewerbekunden, welches Risiko den Betrieb am meisten gefährden würde: Krankheit? Einbruch? Oder etwas anderes? Dann schlägt er entsprechende Absicherungen vor. „Daran hängen ja Existenzen und Familien.“ Auch die Arbeit in seinem Team gefällt ihm gut. Inzwischen hat er schon einen Lehrling bis zur Prüfung als Coach begleitet und einen Quereinsteiger mit ausgebildet.

Flexible Arbeitszeiten

Seine Arbeitszeit kann er sich flexibel einteilen. Dass er dabei fest angestellt ist, verbucht er als zusätzlichen Pluspunkt. „Wichtig ist, dass am Ende des Tages die Arbeit erledigt ist.“ Viele Kunden haben aufgrund ihrer eigenen Arbeitszeit erst nach 17 Uhr Zeit. In der Kundenbetreuung sollte man deshalb gut organisiert sein. Zeit bleibt dann auch genügend für Freunde und Familie. Und für sein Hobby, das er seit 23 Jahren ausübt: Schlagzeuger der Band „Noisedeck“.

Sich selbst organisieren

Was muss man für eine erfolgreiche Vertriebsarbeit mitbringen? „Freude am Umgang mit Menschen, ein freundliches Auftreten. Man muss sich selbst organisieren und am Arbeiten halten. Dafür ist Disziplin nötig.“ Bei ihm ist die Folgewoche stets komplett durchgeplant. „Spontane Anfragen dazwischenschieben kann man immer noch.“ Seine Ziele? „Mehr Personalverantwortung, weil mir die Ausbildung neuer Mitarbeiter sehr viel Spaß macht.“

IT-Inside: Wir suchen Sie

Mit an Bord bei der technischen Transformation für die Zukunft

Vernetzt, beschleunigt, serviceorientiert: interessante Perspektiven für Spezialisten und solche, die es werden wollen – Debeka stockt ihren IT-Bereich personell auf

IT-Sicherheit, Softwareentwicklung, Migration: Während anderswo in der Branche Stellen abgebaut werden, möchte die Debeka ihr Personal im IT-Bereich ausbauen. Denn Kunden und Märkte von heute fordern ausgezeichnete Produkte sowie attraktive, zeitgemäße Serviceleistungen zu günstigen Preisen. Die wichtigste Herausforderung für ein Unternehmen: ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Qualität und Kosten der eigenen Produkte und Dienstleistungen zu schaffen. „Nur unter diesen Voraussetzungen und stetiger technischer Innovation ist es möglich, auch zukünftig am Markt erfolgreich zu bleiben“, sagt Personalvorstand Thomas Brahm. „Daher wollen wir unseren IT-Bereich personell ausbauen.“

Unübersehbare Trends in der Gesellschaft: Individualisierung und Mobilität. Auch der Bedarf an Information und Transparenz nimmt stetig zu. Der Kunde erwartet medienübergreifende Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten auch mit seinem Versicherungsunternehmen. Neben den etablierten Kommunikationswegen (Brief, Fax, Telefon, E-Mail) nimmt der Wunsch nach Portallösungen und elektronischer Echtzeitkommunikation zu. Unabhängig von Ort und Zeit möchte der Kunde Informationen abrufen und Fragen stellen.

Stärker vernetzt

Eine Folge der Zusammenarbeit von Versicherern mit Partnerunternehmen, Dienstleistern und Behörden: eine stetig wachsende Nachfrage nach digitalen Möglichkeiten des Daten- und Informationsaustauschs. Dabei setzt die zunehmende Vernetzung über die Unternehmensgrenzen hinweg umfangreiche Sicherheitsmaßnahmen voraus.

Optimale Arbeitsabläufe

Neben der Verbesserung der Servicequalität für Kunden, Interessenten und Partner ist darüber hinaus eine immer stärkere Optimierung der Arbeitsabläufe und die Reduzierung der Prozesskosten angestrebt. Der Automatisierung von standardisierten Geschäftsprozessen kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. „Unser Ziel ist es, hochqualifizierte Mitarbeiter von Routinetätigkeiten zu entlasten, um für fachlich anspruchsvolle Tätigkeiten – insbesondere im Kundenservice – zur Verfügung zu stehen“, erläutert Brahm.



Foto: Debeka

„Wir suchen IT-Spezialisten, die die Zukunft der Debeka mitgestalten möchten.“
Personalvorstand Thomas Brahm

Gleicher Informationsstand

Um vor Ort beim Kunden oder im Innendienst effizient arbeiten zu können, benötigen die Debeka-Mitarbeiter technische Möglichkeiten auf dem aktuellen Stand. Auch hier kommt der medienübergreifenden Kommunikation und Information zwischen den einzelnen Unternehmensbereichen eine besondere Bedeutung zu. Brahm fasst es so zusammen: „Unsere Mitarbeiter benötigen ortsunabhängig – also im Büro, beim Kunden oder im HomeOffice – einen aktuellen und einheitlichen Informationsstand und eine gemeinsame Sicht auf den Kunden.“

Neu ausrichten

Aufgrund der vielfältigen Anforderungen des Marktes und der Kunden sowie neuer Möglichkeiten der Informatik befindet sich die Debeka in einem Transformationsprozess, der sowohl eine technische als auch eine organisatorische Neuausrichtung zur Folge hat. Daraus ergeben sich unter anderem umfangreiche Veränderungen in der IT-Anwendungslandschaft, aber auch der IT-Infrastruktur.

„Um diese Aufgaben zu bewältigen, benötigen wir zum Beispiel Business Analysten, Softwareentwickler und Prozessberater, die engagiert mithelfen, die Digitalisierung mit all ihren Herausforderungen und Chancen voranzutreiben“, sagt Brahm. „Das ist in vielfältigen Projekten, in interessanten Aufgabengebieten und verschiedenen Teams möglich.“

▶ Die derzeit offenen Stellen sind im Internet unter www.debeka.de/karriere zu finden.



Foto: Debeka/Shutterstock

Was macht ein/e...?
Business Analyst für Organisationsentwicklung

Ein Business Analyst für Organisationsentwicklung erkennt nicht nur bestehende Probleme, sondern auch neue Chancen. Er gestaltet und optimiert Arbeits- beziehungsweise Prozessabläufe im Gesamtkonzern. Dazu analysiert er die fachlichen Anforderungen, konzipiert Lösungen, bewertet deren Wirtschaftlichkeit und erstellt Vorgaben zur Umsetzung.

Was macht ein/e...?
Business Analyst für Facharchitekturmanagement

Die Aufgabe eines Facharchitekten: das Entwickeln und Etablieren unternehmensweiter Standards, um fachliche Themen zu analysieren und zu strukturieren. Ziel: die Geschäftsorganisation bestmöglich mit Anwendungssystemen zu unterstützen. Dazu entwickeln Facharchitekten Modelle und Vorgehensweisen. Sie begleiten innovative Projekte als interne Berater.

Was macht ein/e...?
COBOL Softwareentwickler

COBOL-Softwareentwickler konzipieren, erstellen und testen Versicherungs- und Finanzanwendungen in der Programmiersprache COBOL. Dazu gehört auch die Wartung und Weiterentwicklung bestehender Anwendungen. Diese Tätigkeit erfolgt in einem engen Kontakt mit den Business-Analysten, den beteiligten Fachabteilungen und anderen Entwicklungsbereichen.

Was macht ein/e...?
Java Softwareentwickler/ Java Softwarearchitekt

Die Aufgabe von Java-Softwareentwicklern ist die Entwicklung von Versicherungs- bzw. Finanzfachanwendungen in der Programmiersprache Java. Java-Softwarearchitekten erstellen Richtlinien, Konzepte und Anleitungen für die Anwendungsentwicklung. Außerdem beraten sie interne Projekte unter system- und softwarearchitektonischen Gesichtspunkten.

Was macht ein/e...?
Prozessberater

Prozessberater definieren Standards und Richtlinien für die Beschreibung der Geschäftsprozesse der gesamten Debeka-Gruppe. Sie unterstützen außerdem Projekte als interne Berater bei der Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen. Dabei sind zwei Eigenschaften unverzichtbar: ein großes Organisationsgeschick und ein hohes Qualitätsbewusstsein.

Was macht ein/e...?
Prozessentwickler

Die Aufgabe von Prozessentwicklern: die Entwicklung von prozessorientierten Fachanwendungen. Dazu gehören sowohl die technische Gestaltung als auch die Umsetzung von Prozessabläufen, in denen die Fachanwendungen aufgerufen werden. Prozessentwickler müssen über Know-how in aktuellen Prozessautomatisierungs- und Java-Technologien verfügen.

Was macht ein/e...?
Webentwickler

Webentwickler sind zuständig für die Entwicklung von Web-Oberflächen. Das reicht von Design- und Architekturplanung über Wartung bis zur Optimierung. Im Rahmen von Projekten erstellen sie Prototypen und entwickeln sie zu produktiven Lösungen weiter. Dabei arbeiten sie mit den internen Auftraggebern und dem Bereich Software-Ergonomie eng zusammen.