

„Eine App ist ein Muss“

Der Versicherungsmakler Schunck feiert 2019 sein 100-jähriges Bestehen. Im Interview blicken der Chef Albert K. O. Schunck und die Geschäftsführer Peter Kollatz, Thomas Wicke und Klaus Rückel in die Zukunft statt zurück.

Ist das Geschäft des Versicherungsmaklers im Zeitalter des Internets noch zeitgemäß?

Schunck: Mehr denn je. Persönliche Beratung und Betreuung sind nach wie vor wichtig. Das bestätigen uns unsere Kunden immer wieder.

Sicherlich kann man einige standardisierte Versicherungen über das Internet finden. Aber wenn es um gewerbliche Risiken geht, sind sehr viele Dinge zu beachten und zu analysieren. Diese Komplexität lässt sich nach meiner Ansicht nicht komplett durch vorgefertigte Fragebögen online abbilden.

Über 100 Jahre muss man sich gleichwohl immer wieder neu erfinden, um mit den Veränderungen im Markt Schritt zu halten.

Ihr Haus steht in der Transport- und Logistikbranche für eine lange Tradition. Pünktlich zum Jubiläum gibt es die „Schunck Jahrhundert-App“. Ein bewusstes Zeichen für die Zukunftsausrichtung?

Kollatz: Bei den gewerblichen Versicherungsnehmern findet ein Generationswechsel statt. Personen, die in der digitalen Welt aufgewachsen sind, kommen zunehmend in Entscheidungspositionen. Diese Digital Natives legen auf Apps und andere online-basierte Dienste mehr Wert als Kunden, die seit Jahren klassische Services nutzen. Insofern ist die Anwendung, mit der sich Informationen zu Versicherungen jederzeit abrufen und Daten übermitteln lassen, ein Muss, um auf der Höhe der Zeit zu sein. Die App geht im Herbst für unsere Kunden an den Start.

Wicke: Schunck steht nicht nur für Tradition, sondern auch für eine hohe Technikaffinität. Wir sind in der Lage, jedes IT-System unserer Kunden bei uns anzubinden und Online-Geschäfte über Schnitt-

stellen abzuwickeln. Das verschafft uns einen deutlichen Vorsprung vor den Wettbewerbern. Wahrscheinlich sind wir der erste Versicherungsmakler, der mit seiner App auch wirklich komplexe Vorgänge abbilden kann. Unsere Kunden können dadurch schnell, einfach und sicher mit uns kommunizieren.

Wie funktioniert die „Schunck Jahrhundert-App“ genau und was kann sie?

Schunck: Die App ist unser neues Kundenportal und ermöglicht effiziente Kommunikation in sämtlichen Kundenbelangen. Zum Beispiel können Kunden uns damit ihren Umsatz melden, Veränderungen der Betriebsbeschreibung mitteilen oder Fahrzeuge an- oder abmelden.

Rückel: Unsere App spart unter anderem Verwaltungsaufwand, Zeit und Papier. Sie basiert auf einer umfangreichen Daten-

„Digital Natives kommen immer mehr in Entscheidungspositionen – deshalb unsere neue App“

PETER KOLLATZ
Geschäftsführer der Schunck Group

bank mit vielen interaktiven Funktionen, die zeitaufwendiges Telefonieren und umständliches Faxen von Papier in vielen Fällen vermeidet.

Die Kunden haben einen Überblick über ihre Unterlagen, Verträge, Rechnungen und Schäden sowie den jeweiligen Stand der Bearbeitung. Zudem können sie über das Kundenportal auch Dokumente hochladen und webbasierte Formulare ausfüllen, die für die Abwicklung eines Versicherungsvorgangs notwendig sind.

Auch andere Assekuranzen nutzen neue Kanäle, um ihre Dienste schneller und unkomplizierter anbieten zu können. Was kann Schunck, was andere nicht können?

Rückel: Unsere App bündelt geräteunabhängig Angebote und Funktionen, die wir teilweise bereits im Einsatz haben. Sie stellt diese den Kunden individuell zur Verfügung und ist einfacher und schneller bedienbar. Zudem erleichtern wir über die App die Kommunikation mit den Kunden

und können diesen interaktiv mit Informationen versorgen. Damit sind wir dem Markt um zwei bis drei Jahre voraus.

Schunck: Auch der Fokus auf die Kundenzufriedenheit ist einzigartig. Jede Bewertung unserer Dienste, die schlechter ist als „gut“, landet auf meinem Schreibtisch. Bei Systemfehlern oder Serviceproblemen haken wir sofort nach. Das gibt uns die Gelegenheit, immer besser zu werden.

Manche Gewerbeversicherung lässt sich komplett im Internet abschließen. Wie weit ist Schunck diesbezüglich?

Wicke: Wir bieten heute schon bei Umzügen für Privatleute einen voll digitalen Versicherungsschutz an, wenn diese Möbelspeditionen über das Internet beauftragen. Und es gibt schon Betreiber von Frachtenbörsen, die ihren Nutzern in Zusammenarbeit mit Schunck den digitalen Abschluss eines Versicherungsschutzes für darüber vermittelte Transporte anbieten. Allerdings braucht es bei vielen gewerblichen Risiken eine persönliche Beratung. Aus unseren Kundenbefragungen geht hervor, dass sie trotz der Digitalisierung weiterhin sehr wichtig ist.

Schunck: Auch eine Kfz-Flottenversicherung gibt es für gewerbliche Kunden nicht von der Stange. Da richtet sich die Prämie immer nach der gewünschten Deckung und den jeweiligen Selbsthalten. Und

SCHUNCK GROUP

Versicherungsmakler mit Tradition in Familienhand

Die Schunck Group blickt auf eine lange Tradition zurück. Seit dem Jahr 1919 ist der Versicherungsmakler mit Sitz in München im Familienbesitz. Seither ist er eng mit der Transport- und Logistikbranche verbunden. 2017 hat die Schunck Group eine strategische Umstrukturierung durchlaufen. Albert K. O. Schunck leitet das Unternehmen als geschäftsführender Gesellschafter in vierter Generation. Neben ihm gibt es drei weitere Geschäftsführer: Peter Kollatz ist zuständig für Fachbereiche Transport-, Verkehrshaftungs-, Haftpflicht- und Sachversicherung sowie Recht und Schadenservice. Klaus Rückel verantwortet die interne Verwaltung. Thomas Wicke leitet den Vertrieb und die Kundenbetreuung. ag

Jan Scheutrow/VerkehrsRundschau



bei einer Lagerversicherung kommt es auf die Ausstattung der Halle an. Wer im Netz nach Angeboten schaut, sollte darauf achten, dass die Produkte dort wirklich zu seinen Bedürfnissen passen.

Versicherung basiert auf Vertrauen. Wie sicher ist der Datentransfer über die Schunck Jahrhundert-App?

Schunck: Wir setzen auf höchste Sicherheitsstandards und haben uns bewusst gegen Cloud-Lösungen entschieden. Die Daten liegen auf einem zentralen Server in Deutschland, der von uns selbst verwaltet und geschützt wird. Ihr Transfer erfolgt verschlüsselt und der Zugriff darauf nur

durch entsprechende Authentifizierung. Die Verarbeitung der Auftragsdaten haben wir auch nicht an Dritte ausgelagert. Das ist aufgrund der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) von Bedeutung.

Die papierlose Datenverarbeitung kann nicht nur den Arbeitsalltag erleichtern,

VR plus Mehr zum Thema finden Sie im Dossier „Versicherung“
www.verkehrsrundschau.de/dossiers



Jan Scheutzwow/Verkehrsrundschau

Klaus Rückel verantwortet bei der Schunck Group die interne Verwaltung

sondern verursacht auch bürokratischen Mehraufwand. Das spüren viele Unternehmen seit dem Inkrafttreten der DSGVO. Kann man sich gegen die höheren Bußgelder, die bei Verstößen drohen, versichern?

Schunck: Eine Versicherung kann gesetzeskonformes Arbeiten grundsätzlich nicht ersetzen. Es gibt aber Lösungen, die Nachlässigkeiten in bestimmten Bereichen abdecken.

Kollatz: Man kann sich per Rechtsschutz insofern absichern, dass man sich gegen entsprechende Vorwürfe mithilfe von Experten besser verteidigen kann und die Kosten nicht selbst tragen muss. Aber ein Bußgeld wegen eines Datenverstoßes deckt in der Regel keine Versicherung ab. Eine D&O-Versicherung für Manager



Jan Scheutzwow/Verkehrsrundschau

Albert K. O. Schunck führt das Unternehmen inzwischen in vierter Generation

deckt allerdings Ansprüche ab, die ein Unternehmen gegen einen geschäftsführenden Gesellschafter stellen könnte, weil er einen Datenverstoß durch ein Organisationsverschulden verursacht hat. Da geht es also um die Haftung im Innenverhältnis, wenn ein Unternehmen Schadensersatz verlangt, weil es ein Bußgeld zahlen muss.

Die Digitalisierung von Geschäftsmodellen birgt zudem das Risiko, das Opfer von Cyber-Kriminellen zu werden. Wie nehmen

Unternehmen den Schutz an, den Schunck gegen solche Vorfälle bietet?

Schunck: Das Bewusstsein steigt, dass es zunehmende Risiken als Begleiterscheinungen der Digitalisierung gibt. Es steigt mit jedem Vorfall, der öffentlich wird. Künftig erwarte ich noch mehr Meldungen zu Cyber-Kriminalität, weil die neue EU-Datenschutzgrundverordnung dies ausdrücklich vorschreibt.

Das Interesse an unserem Produkt wächst stetig. Ich gehe davon aus, dass der Schutz vor Vermögensschäden durch Attacken auf die IT und Datendiebstahl sowie die Versicherung gegen Vermögensfolgeschäden in wenigen Jahren bei allen Unternehmen zum Standard gehören.

Die Cyber-Police betreut bei Schunck ein eigenes Kompetenzzentrum. Darüber hinaus gibt es bei Ihnen immer mehr Spezialabteilungen. Sind die gesetzlichen Anforderungen und Risiken im Transport- und

„Gesetzeskonformes Arbeiten kann eine Versicherung nicht ersetzen – aber Fehler abdecken“

ALBERT K. O. SCHUNCK

Geschäftsführender Gesellschafter der Schunck Group

Logistikbereich gestiegen oder ist das Geschäft dort komplizierter geworden?

Kollatz: Die Anforderungen an die Transport- und Logistikunternehmen und deren Haftungsrisiken nehmen zu. Nicht nur wegen mehr und strengeren Vorschriften für das eigene Geschäft. Sondern zum Beispiel auch dadurch, dass sie immer komplexere Tätigkeiten für ihre Auftraggeber erledigen. Unter anderem, weil viele verladende Unternehmen bestimmte Aufgaben aus ihren Unternehmen an Dienstleister auslagern.

Gesetzliche Neuerungen und die Digitalisierung bei Industrie- und Handelskonzernen stellen diese Dienstleister vor Herausforderungen. Als Teil der Lieferkette sind sie durch Projekt- und Logistik-Verträge indirekt davon betroffen. Gleichzeitig geht es darum, wer günstiger, schneller und flexibler ist. Damit steigt wiederum deren Risiko, etwas zu übersehen und gegen bestimmte Vorgaben zu verstoßen.

Das größte Problem der Branche, das sich nicht versichern lässt, ist der Fahrermangel.

Seit Januar kooperiert Schunck mit der Jobsuche-Plattform TruckPro. Warum?

Wicke: Wir versuchen, unsere Kunden auch über die Versicherung hinaus zu unterstützen. Eine Umfrage, die wir unter 240 Top-Entscheidern der Transport- und Logistikbranche durchgeführt haben, hat



Jan Scheutzwow/Verkehrsrundschau

Peter Kollatz leitet die Fachbereiche sowie die Abteilung Recht und Schadenabwicklung

ergeben, dass Fachkräfte- und Fahrermangel zu deren Hauptproblemen gehört. Durch die Kooperation wollen wir indirekt bei der Personalsuche helfen. Der Algorithmus von TruckPro trifft eine Vorauswahl und schlägt nur die Profile von Fahrern und Unternehmen vor, die den individuell definierten Anforderungen entsprechen. So läuft die Personal- und Arbeitgebersuche für beide Seiten effizienter als bei klassischen Stellenanzeigen oder Jobbörsen.

Wir arbeiten darüber hinaus seit Juli mit BirdieMatch zusammen, dem Job-Matching-Portal für Fach- und Führungskräfte aus der Logistik. Schunck-Kunden können diese beiden Online-Plattformen dank Rabattvereinbarungen vergünstigt nutzen. ■■■

André Gießel



Jan Scheutzwow/Verkehrsrundschau

Thomas Wicke ist zuständig für den Vertrieb und die Kundenbetreuung bei dem Makler