

Dialog Lebensversicherungs-AG

Auf guten Service kommt es an!

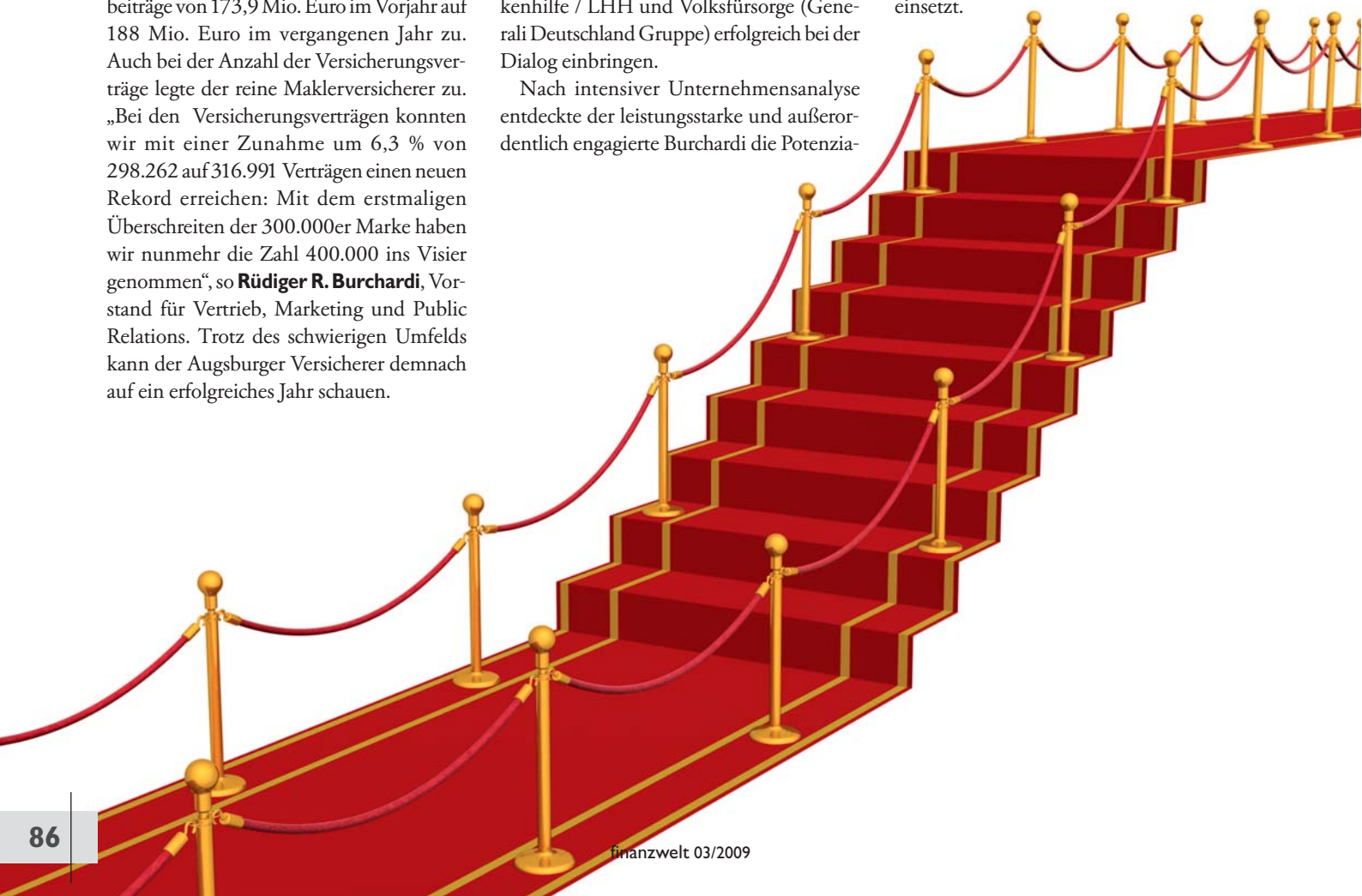
Viele Lebensversicherer sind derzeit laut am Klagen.
Nicht jedoch die Dialog Lebensversicherungs-AG.

Während der deutsche Lebensversicherungsmarkt im Jahr 2008 lediglich um 1,1 % wuchs und auch in Österreich das Wachstum mit 2,2 % bescheiden ausfiel, erzielte der Augsburger Spezialversicherer für biometrische Risiken in seinen Märkten Deutschland und Österreich bei den Beitragseinnahmen einen Zuwachs von 8,3 %. Somit nahm bei der Dialog die Summe der gebuchten Bruttobeiträge von 173,9 Mio. Euro im Vorjahr auf 188 Mio. Euro im vergangenen Jahr zu. Auch bei der Anzahl der Versicherungsverträge legte der reine Maklerversicherer zu. „Bei den Versicherungsverträgen konnten wir mit einer Zunahme um 6,3 % von 298.262 auf 316.991 Verträgen einen neuen Rekord erreichen: Mit dem erstmaligen Überschreiten der 300.000er Marke haben wir nunmehr die Zahl 400.000 ins Visier genommen“, so **Rüdiger R. Burchardi**, Vorstand für Vertrieb, Marketing und Public Relations. Trotz des schwierigen Umfelds kann der Augsburger Versicherer demnach auf ein erfolgreiches Jahr schauen.

Rüdiger R. Burchardi – der Mann hinter dem Vertriebserfolg. Um ein Unternehmen nach vorne zu bringen, sollte man Erfahrung besitzen. Und die brachte der Vertriebsmann Burchardi mit, als er im Juni 2003 von der Konzernleitung der Generali Deutschland auf seine heutige Position berufen wurde. So konnte er das Managementwissen aus seinen zahlreichen Leistungsaufgaben bei der DKV, Landeskrankenhilfe / LHH und Volksfürsorge (Generali Deutschland Gruppe) erfolgreich bei der Dialog einbringen.

Nach intensiver Unternehmensanalyse entdeckte der leistungsstarke und außerordentlich engagierte Burchardi die Potenzia-

le des kleinen, aber feinen Augsburger Versicherers mit seinen professionell arbeitenden Mitarbeitern. „Die Dinge beim Namen nennen“ waren schon immer Stärken des Mannes, der sich in seiner Freizeit gerne durch Golfen, Rad fahren oder Gymnastik fit hält. Zudem ist er seit drei Jahren Präsident des Augsburger Kiwanis-Clubs, einer weltweiten Organisation, die sich aktiv für das Wohl von Kindern in der Gesellschaft einsetzt.





Rüdiger R. Burchardi
Vorstand für Vertrieb, Marketing
und Public Relations
Dialog Lebensversicherungs-AG

Gesagt, getan. Gleich nach seinem Amtseintritt begann Burchardi die Anfang der 70er Jahre unter dem Namen „Erste Augsburger Leben“ gegründete Dialog Lebensversicherung von einem reinen Risikolebensversicherer zu einem Spezialversicherer für biometrische Risiken umzubauen. Der Fokus lag dabei auf Maklern, Maklerpools, Vertrieben, Banken und Sparkassen. Zudem richtete Burchardi das Unternehmen von einer Business to Customer zu einer Business to Business Orientierung aus und baute eine schlagkräftige Vertriebs- und Marketingorganisation auf. Um eine flächendeckende Betreuung der Vertriebspartner zu gewährleisten, richtete er fünf Vertriebsdirektionen in Deutschland und Österreich ein, die sich in permanentem Ausbau befinden. Gerade der Aufbau in Österreich verlangte hohen Einsatz: „Die Marke Dialog war ja da, aber sie musste zu neuem Leben erweckt werden. Die Partner wollten schließlich wissen, mit wem sie es zu tun haben“, erläutert Burchardi mit einem Lächeln im Gesicht die Anfänge seines Dialog-Aufbaus. Und so reiste der Vorstand von Partner zu Partner, um diese von den künftigen Zielen und Angeboten des professionell aufgestellten Unternehmens zu überzeugen.

Mit Erfolg: In den bisherigen sechs Jahren seines Wirkens konnte Burchardi den Markterfolg der Dialog maßgeblich steigern. So erhöhte sich beim Kernprodukt Risikolebensversicherung der Marktanteil von anfangs 2,17 % auf nun starke 6,32 %. Im Maklermarkt – der von Anfang an im Fokus von Burchardi stand – genießt die Dialog ein

hohes Ansehen: Bei Umfragen belegt das Unternehmen immer wieder Platz 1 als beliebtester Risikoversicherer. Dazu kommen Auszeichnungen wie zuletzt der Spitzenplatz als „Kundenorientiertester Lebensversicherer“ im Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“, der Assekuranz Award Austria des österreichischen Versicherungsmaklerings oder der begehrte „Goldene Bulle“ des Axel Springer Finanzen Verlags für das innovativste Versicherungsprodukt des Jahres 2008.

Die Basis für das Handeln spiegelt dabei das Unternehmens-Leitbild wider: „Wir sind DER Versicherer für biometrische Risiken im Dienste unserer Vertriebspartner. Als Spezialisten sind wir schneller und flexibler als unsere Wettbewerber. Gemeinsam stehen wir für dauerhaften Erfolg, vertrauensvolle Partnerschaft und gegenseitige Wertschätzung“, heißt es bei der Dialog. Und dies wird auch so gelebt. „An der Servicefront wird die Schlacht geschlagen“, macht Burchardi deutlich. Und weiter erklärt er: „Es zählt nicht nur, gute Produkte im Portfolio zu haben,

sondern unseren Partnern den bestmöglichen Service bieten zu können.“ Kompetenz, Flexibilität und Schnelligkeit lauten dabei die Kernpunkte. „Essentiell für unsere Partner ist die jederzeitige problemlose Kontaktmöglichkeit. Unsere Zentrale in Augsburg ist täglich zwischen 8 und 18 Uhr telefonisch erreichbar“, ergänzt Burchardi. Wichtig ist ihm dabei, dass den Dialog-Partnern nicht anonyme Call-Center, sondern kompetente Ansprechpartner persönlich zur Verfügung stehen.

„Auch unsere ‘Schnellschiene’, auf der alle Anträge, die keine weitergehende Risikoprüfung oder Rückfragen erfordern, innerhalb eines einzigen Tages poliziert werden, findet bei den Vermittlern großen Anklang. Neu ist unser Service des BU-Antragsrückrufes mit qualifizierter Ersteinschätzung. Innerhalb von 24 Stunden nach Antragseingang erhält der Vermittler eine erste Bewertung zur gewünschten Police und kann ohne Zeitverzug entsprechend reagieren“, beschreibt Burchardi weitere Servicekomponenten. Abgerundet wird das Service-Programm mit einer bedienerfreundlichen Webseite, die ohne Verschlüsselung über Passwörter in kompakter Form und gut strukturiert alle für die Dialog-Partner wichtigen Informationen bereithält und für Rückfragen entsprechende Kontaktmöglichkeiten anzeigt. Wohl auch ein Grund, weshalb Burchardi und die Mitarbeiter der Dialog stolz darauf sein können, bereits mehrfach für ihren überzeugenden Service ausgezeichnet worden zu sein. Und wer Burchardi kennt, der weiß, dass er bereits auf der Suche nach neuen Qualitätsverbesserungen zum Wohle des Maklers ist. Auf guten Service kommt es eben an! ■



Dialog:
Lebensversicherungs-AG

KONTAKT
Dialog Lebensversicherungs-AG
Halderstraße 29
86150 Augsburg
Tel: +49 (0)821 / 319-0
Fax: +49 (0)821 / 319-15 33
info@dialog-leben.de
www.dialog-leben.de