

Digitalisierung und Erreichbarkeit im Maklerunternehmen

Presseartikel vom 29.08.2025

Experteneinschätzungen zum Einsatz von KI im Maklerunternehmen - Interview mit der Wirtschaftsmoderatorin Claudia Bechstein und Thomas Suchowew vom Makler Nachfolger Club e.V.

Die Umfrage „Maklers Lieblinge 2024“ von procontra zeigt, dass für Makler die Erreichbarkeit der Makler-Betreuung oberste Priorität hat: 84,6 % der Makler nannten dies als entscheidenden Faktor. Zu diesem Thema stellt Frau Claudia Bechstein Fragen an Thomas Suchowew Vorstand vom Makler Nachfolger Club e.V..



Herr Suchowew wie sieht es eigentlich bei Versicherungsnehmern aus, die Ihre Makler erreichen wollen, wie wichtig ist denen eine gute Erreichbarkeit? Sie kommen ja aus der Praxis.

Suchowew: Für Versicherungsnehmer ist eine zuverlässige und unkomplizierte Erreichbarkeit ihrer Makler mindestens genauso bedeutend wie für Makler selbst in der

Zusammenarbeit mit Produktgebern. Aus der Praxiserfahrung lässt sich beobachten, dass Kunden eine zeitnahe Rückmeldung und flexible Kontaktmöglichkeiten immer stärker voraussetzen. Besonders in dringenden Schadensfällen oder bei Beratungsbedarf schätzen Personen eine direkte Erreichbarkeit, sei es telefonisch, per E-Mail oder über digitale Kanäle. Die Erwartungshaltung an Service und Schnelligkeit ist auch im Versicherungsbereich durch Erfahrungen aus anderen Branchen (z.B. Onlinehandel, Banken) gestiegen. Eine gute Erreichbarkeit von Maklern wird daher häufig als Zeichen von Kompetenz und Kundenorientierung wahrgenommen und kann ein entscheidender Faktor für die Zufriedenheit und Bindung von Kunden sein.

Wie schwierig ist es als Makler immer auf allen Kanälen erreichbar zu sein und welche Möglichkeiten nutzen Makler-Betriebe aktuell?

Suchoweew: Die Herausforderung für Maklerbetriebe besteht darin, auf einer Vielzahl von Kommunikationskanälen präsent und zuverlässig ansprechbar zu sein. Kunden nutzen heute nicht nur das Telefon, sondern erwarten auch Erreichbarkeit per E-Mail, WhatsApp, Social Media, Videoberatungstools oder Kundenportale. Für kleinere Betriebe ist es oftmals schwierig, alle Kanäle gleichwertig zu bedienen, da dies Ressourcen und strukturierte Prozesse erfordert. Viele Maklerunternehmen setzen daher auf digitale Tools wie zentrale Postfächer, automatisierte Terminbuchungssysteme, Chatbots oder spezielle Makler-Apps, um Anfragen zu bündeln und die Reaktionszeit zu verkürzen. Die klassische telefonische Erreichbarkeit bleibt aber weiterhin eine wichtige Säule, ergänzt durch digitale Unterstützung und flexible Arbeitsmodelle. Insgesamt wird die Kanalvielfalt als Chance gesehen, den Service am Kunden weiter zu verbessern, erfordert aber auch eine bewusste Priorisierung und professionelle Organisation.

Der Makler-Nachfolger-Club e.V. ist ein eingetragener Verein und hat 1.000 Makler-Betriebe als Mitglied. Herr Suchoweew, aus Ihren Gesprächen mit den Mitgliedern des Makler Nachfolger Clubs – setzen Makler heute schon aktiv KI ein, und wo sehen Sie das größte Interesse an solchen Lösungen?

Suchoweew: Im Austausch mit Mitgliedern des Makler Nachfolger Clubs zeigt sich, dass das Interesse an Künstlicher Intelligenz (KI) in der Branche spürbar zunimmt. Bereits heute setzen einige Maklerbetriebe KI-gestützte Lösungen ein, beispielsweise für die automatisierte Vorqualifizierung von Anfragen, in der Terminplanung, beim Dokumentenmanagement oder bei der Analyse von Kundendaten zur Identifikation von Beratungspotentialen. Das größte Interesse herrscht aktuell bei Anwendungen, die die Effizienz steigern und Routinetätigkeiten abnehmen, etwa automatisierte Chat- und Telefonbots, intelligente Workflows oder KI-gestützte Auswertungen. Viele Makler sind offen für Innovationen, setzen aber auf praxistaugliche Lösungen, die sich unkompliziert in den Alltag integrieren lassen, am besten mit dem bestehenden Maklerverwaltungsprogramm verbunden werden können und den Fokus auf Service und persönliche Betreuung unterstützen.

Herr Suchoweew, warum war es für den Makler Nachfolger Club interessant, einen Telefon-Bot von Global Call AI zu testen? Und wie sah der Einsatz in der Praxis aus – speziell beim Outbound und der Terminvereinbarung mit Maklern?

Suchoweew: Das Testen einer KI - Telefonassistentin von Global Call AI war für den Makler Nachfolger Club deshalb spannend, weil sich damit wiederkehrende Aufgaben wie Terminvereinbarungen oder einfache Auskünfte automatisieren lassen. Gerade Maklerbetriebe stehen vor der Herausforderung, viele eingehende Anfragen effizient und gleichzeitig persönlich zu bearbeiten. In der Praxis können solche KI - Telefonassistentinnen sowohl im Outbound (aktive Ansprache von Makler*innen, z. B. zur Terminvereinbarung für Beratungen oder Clubveranstaltungen) als auch im Inbound (Annahme von Anrufen und Erstinformation) zum Einsatz. Die Erfahrungen zeigen, dass ein gut konfigurierter Bot Routineaufgaben zuverlässig abarbeiten und wertvolle Zeitressourcen für persönliche Beratung freisetzen kann. Wichtig ist dabei, dass komplexere Anliegen oder individuelle Rückfragen weiterhin von qualifiziertem Personal bearbeitet werden.

Glauben Sie durch Bots wird sich der Alltag von Maklern verändern– zum Beispiel bei Effizienz, Terminquote oder Entlastung des Teams?

Suchoweew: Bots werden den Arbeitsalltag von Maklerunternehmen zweifellos verändern und bieten großes Potenzial, insbesondere bei der Effizienzsteigerung, der Automatisierung von Routineaufgaben und der Entlastung des Teams. Durch den gezielten Einsatz von Bots können Terminquoten erhöht, Reaktionszeiten verkürzt und Mitarbeitende von administrativen Tätigkeiten entlastet werden. Das schafft Freiräume für persönliche Beratung und den Ausbau von Kundenbeziehungen. Besonders in Zeiten des Fachkräftemangels sind solche digitalen Helfer eine sinnvolle Ergänzung. Entscheidend bleibt jedoch, dass der persönliche Service erhalten bleibt und Bots vor allem unterstützend eingesetzt werden – der Erfolg hängt maßgeblich davon ab, dass Kunden jederzeit auch eine kompetente Ansprechperson erreichen können.

Herr Suchoweew herzlichen Dank für das angenehme Gespräch.

Makler und Maklerunternehmen die sich für dieses Thema interessieren finden auf der Vereinsseite vom Makler Nachfolger Club e.V. <https://www.makler-nachfolger-club.de/ki-telefonassistentinnen-maklerunternehmen/> weitere Informationen zum Einsatz von KI – Assistentinnen und KI - Fördermitteln für Maklerunternehmen.