



07.02.2011

IHK- Vortrag „Social Media für Versicherungsmakler“

**Web 2.0, Social Network als
Vertriebsinstrument für die
Versicherungsvermittlung?**



Von Axel Müller – Consultant für die VSP- Unternehmung



„Social Media“

Als Social Media werden Soziale Netzwerke und Netzgemeinschaften verstanden, die als Plattformen zum gegenseitigen Austausch von Meinungen, Eindrücken und Erfahrungen dienen.

.....Es besteht kein Gefälle mehr zwischen Sender und Rezipienten (Sender-Empfänger-Modell). Als Kommunikationsmittel werden dabei Text, Bild, Audio oder Video verwendet. Das gemeinsame Erstellen, Bearbeiten und Verteilen der Inhalte, unterstützt von interaktiven Anwendungen betont auch der Begriff Web 2.0.

Quelle Wikipedia 2011





Wer ist online?

Laut einer aktuellen ARD/ZDF- Studie sind 76% der Deutschen Online.
60% schauen Videos, 40% sind in Online Communities zu finden, in 2009 waren 26 Millionen Personen in sozialen Netzwerken angemeldet



SCHLAGZEILEN DER DPA

Hier finden Sie aktuelle Ticker-Meldungen der Deutschen Presse-Agentur (dpa) aus den Bereichen Politik, Wirtschaft, Technologie, Sport und Vermischtes. Aktuelle Meldungen der Handelsblatt-Redaktion finden Sie im [Handelsblatt-Ticker](#).

Finanzbranche entdeckt soziale Netzwerke als Chance

31.01.2011

„Twitter ist für mich einfach nur dumm, und die Menschen, die das nutzen, sind für mich Idioten“ - harsche Urteile wie dieses von Trigema-Chef Wolfgang Grupp (88) vom Mai 2010 gehören in deutschen Unternehmen zunehmend der Vergangenheit an.

Nutzerzahlen aus 2009 für soziale Netzwerke in Deutschland (Quelle: Bitkom)



Wer ist online? Entwicklung

	gelegentlich (zumindest selten)				regelmäßig (zumindest wöchentlich)			
	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
Wikipedia	47	60	65	73	20	25	28	31
Videoportale (z. B. YouTube)	34	51	52	58	14	21	26	30
private Netzwerke u. Communitys	15	25	34	39	6	18*	24*	34*
Fotosammlungen, Communitys	15	23	25	19	2	4	7	2
berufliche Netzwerke u. Communitys	10	6	9	7	4	2*	5*	5*
Weblogs	11	6	8	7	3	2	3	2
Lesezeichensammlungen	3	3	4	2	0	1	2	1
virtuelle Spielwelten	3	5	-	-	2	2	-	-
Twitter	-	-	-	3	-	-	-	1

	Gesamt	Männer	Frauen	14-19 J.	20-29 J.	30-39 J.	40-49 J.	50-59 J.	ab 60 J.
Wikipedia	73	76	70	95	85	80	71	58	45
Videoportale (z. B. YouTube)	58	66	50	95	85	65	51	34	14
private Netzwerke u. Communitys*	39	35	43	81	65	44	20	17	9
Fotosammlungen, Communitys	19	18	20	28	27	17	14	17	13
berufliche Netzwerke u. Communitys*	7	8	5	5	6	14	5	3	5
Weblogs	7	9	6	14	12	7	6	6	2
Lesezeichensammlungen	2	2	2	1	4	4	0	2	0
Twitter	3	4	2	9	4	2	2	4	0

*= Nutzer mit eigenem Profil

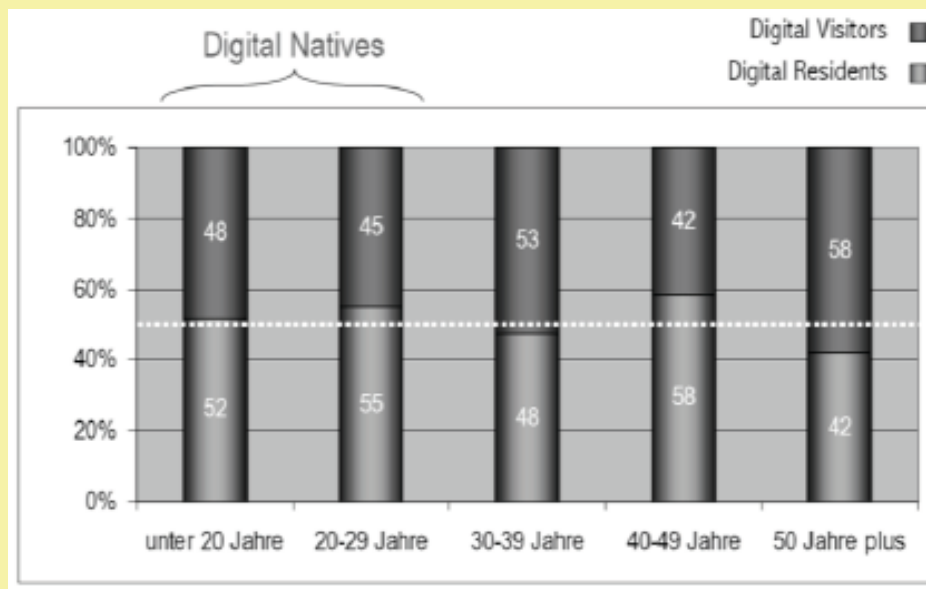
ARD/ZDF- Studie Online 2010



Wer ist online?

Unterscheidung nur nach dem Alter?

Entscheidend sind Frequenz und den Grad der Nutzung



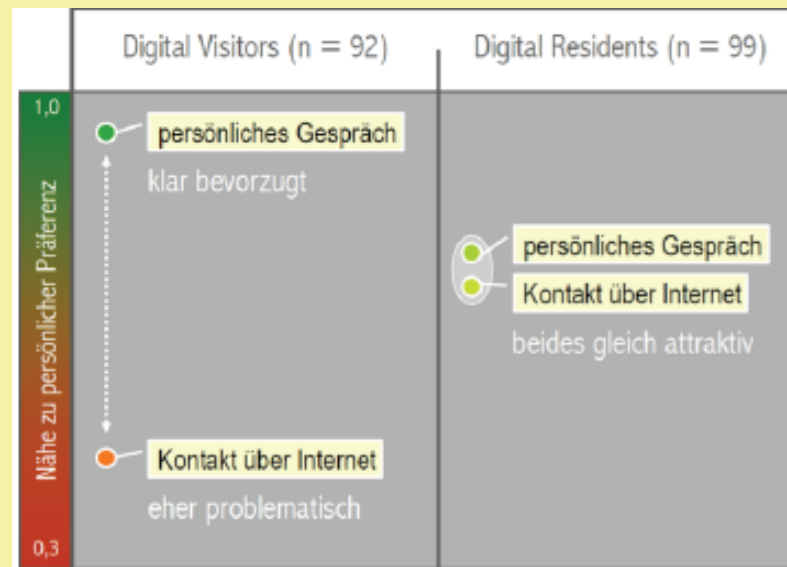
Graphik Quelle: Mediaman GmbH, Mainz



Wer ist online? **Visitors** und **Residents**

„...unbewußte Erinnerungen prägen den Inhalt des Umgangs mit dem Netz ..
Diese sind unabhängig vom Alter, dem Geschlecht und dem Einkommen.“

Prof. Dr. P.Kruse MIT



Graphik Quelle: Mediaman GmbH, Mainz



Was wollen Visitors und Residents?

Visitors:

- Sorgsamkeit mit Personendaten
- klar aufbereitete Info
- niveauvolle Kommunikation
- kein Interesse an Schein- Identitäten

Residents:

- günstige Beschaffung
- keine Zensur und Beschränkung
- Online Fortschritt mit steuern
- menschliche Kontakte fördern



Der Internetauftritt bzw. online Aktivitäten eines Maklers: Kundenbindung und Kundengewinnung

- **Eigene Homepage, Vorstellung Ihrer Dienstleistung**
- **Kontaktformulare, Abwicklung Online**
- **Online-Rechner, Online Sichtrechte für Endkunden**
- **Newsletter- Versand an Endkunden**
- **Internettelefonie**
- **Teilnahme an Foren**
- **Teilnahme an Blogs**



Über welche Portale lassen sich die Residents und Visitors im Jahr 2011 erreichen - u.a. gehören zu den am stärksten im Internet frequentierten Unternehmen:





Nachrichtenticker



Die hier als Synonym für existente oder folgende Unternehmen vorgestellten Modell- Icons, RSS- Feed, twitter und postorouss bieten Unternehmen, Einzelunternehmungen und Privatpersonen die Möglichkeit, tagtägliche Meldungen und Nachrichten an eine Gruppe von interessierten Menschen und Kunden zu versenden bzw. online abrufbar zu machen.



Ziel der Informationsgeber ist es, Suchmaschinenoptimierung zu betreiben, Kunden zu binden und diesen sowie potenziellen Kunden eigene Themen und Produkte einfach vorzustellen und vertrieblich zu platzieren.

Das ist kostengünstig und wenig zeitintensiv.



Vorteile und Nachteile von Nachrichtentickern

Denkbarer Vorteil:

- kostengünstig
- sehr schnelles Handeln möglich
- aufbereitete Info an Interessenten
- Steuerung der Kommunikation

Möglicher Nachteil:

- Art der Kommunikation
- Unkontrollierbare Verbreitung
- Fehlinfo/ Info zu früh



Soziale Netzwerke



Soziale Netzwerke, in denen die Nutzer sich selbst mit Fotos vorstellen und die Möglichkeit haben, ihr berufliches und/oder privates Netzwerk zu pflegen.



Diese Netzwerke dienen als „Laden“ und bieten diverse Chancen, eigene Leistungen in einem „Schaufenster“ vorzustellen und Kontakte zu knüpfen.



Gleichzeitig können dort weitere Inhalte eingestellt werden, teilweise auch von anderen/fremden Personen hochgeladen und damit in meinem Profil geführt werden.



Diese Netzwerke bieten aber auch die Möglichkeit allen Kontakten verbunden zu bleiben und damit wie ein enger Freund deren Leben zu verfolgen.



Xing- Beispiel – Account Axel Müller



Ausloggen | Kontakte einladen | Hilfe & Kontakt | Deutsch

Axel Müller
Profil | 5 | Mehr

START SUCHE NACHRICHTEN KONTAKTE GRUPPEN EVENTS JOBS UNTERNEHMEN BEST OFFERS

Willkommen,
Axel Müller
Premium-Mitglied

Ihre Statusmeldung: Was sollte Ihr Netzwerk wissen?

Besucher Ihres Profils

<p> Benedikt von Massenbach Weinbau Klick in "Netzwerkerwählen"</p> <p> Marcel Pott MLP Finanzdienstleistungen AG Klick in Nachrichten des Nutzers</p>	<p> Martin Hemberger Fachhochschule Westfälische Wilhelms-Universität Suche nach vorheriger Firma, "Über mich"-Seite</p> <p> Marco Günther Uteleg GmbH - Produktionsleiter NRW Finanzdienstleister - Plattform WPKV Klick in eigenen Kontakten gemerkter Personen</p> <p style="text-align: right;">Mehr</p>
--	--

Job finden neu

5

Benachrichtigungen

4

Event-Benachrichtigungen

1

Gruppen-Newsletter

Ihr Jobangebot auf XING

Lesen Sie auf XING Jobs und finden Sie die richtige passende Mitarbeiter.

Jetzt Job einstellen



Netzwerk Facebook

[Empfehlen](#)   

The screenshot displays a Facebook profile for Claudia Müller. At the top, there's a search bar and navigation tabs for 'Startseite', 'Profil', and 'Hilfe'. Below the profile picture and cover photo, there's a 'Was machst du gerade?' status box. The main content area shows a news feed with posts from Stephanie Papp and Christian Daniela. On the right sidebar, there are sections for 'Veranstaltungen', 'Finde weitere Freunde', and 'Anfragen'.



Vorteile und Nachteile von sozialen Netzwerken

Denkbarer Vorteil:

- Präsent sein
- günstig Kundenkontakt halten
- Veränderungen der Kunden sehen
- Kommunikationsmöglichkeiten
- Kooperationen finden

Möglicher Nachteil:

- nicht Einhalten der „Netikette“
- negative Kommunikation
- Datenschutz/ Opt In notwendig?
- Sammlung Ihrer Nutzerdaten



Film und Foto- Portale



You-Tube, Myspace und FLICKR sind Vertreter der Onlinedienste, auf denen Bilder und Filme zu sehen sind. Das geht von Musikvideos, über Werbespots (echte wie nachgemachte) bis hin zu rein privaten Film- Inhalten. Jeder Nutzer kann Content/Bilder und Filme erstellen und hochladen. Er ist für die Inhalte verantwortlich bzw. gibt beim hochladen (je nach Bedingungen) idR das Recht am eigenen Bild ab.





Vorteile und Nachteile von Film/ Foto Portalen

Denkbarer Vorteil:

- online gefunden werden

Möglicher Nachteil:

- nicht Einhalten der „Net ikette“
- Mehrwert?
- Datenschutz



Bewertungsportale (Social bookmarking):



Klassischer Bestandteil der Web 2.0 Entwicklung. Endkunden und Nutzer stellen Funktionalitäten und Dienstdienstleistungen vor. Es besteht immer die Möglichkeit, aus dieser Vorstellung heraus eine online Diskussionsrunde zu machen, Fragen an die Runde zu richten und Erfahrungswerte einzuholen.

Auf Grund der zunehmenden Akzeptanz und damit Dominanz dieser Seiten kann dort maßgeblich der Vertrieb gestört oder aufgebaut werden.



Bewertungsportal Beispiele:

MISTERWONG
Dokumente Webseiten
Registrieren Einloggen
Dokumente, Webseiten, etc. suchen...
Suchen

DER NEUE MISTER WONG

Es gibt viel Neues zu entdecken - Das Wichtigste in Kürze:

- Eröffnung der ersten Freien Bibliothek digitaler Dokumente
- Stöbern in tausenden Dokumenten und Websites
- Teilen der eigenen Dokumente und Favoriten
- Jeder Nutzer kann abonniert werden (z.B. [Greenpeace](#), [nordfischbaby](#))
- Stream ähnlich wie Twitter, Fokus auf Empfehlungen
- Individuell gestaltbare Usersseiten (z.B. [evian](#), [VisualStunts](#))

Die Nutzung ist komplett kostenlos und die Registrierung dauert keine 2 Minuten, also leg gleich los und probier alles aus. Willkommen :)

MILLIENEN + TAUSENDE = DEIN NETZWERK

FREIE BIBLIOTHEK DIGITALER DOKUMENTE

Stöbere in tausenden spannenden Dokumenten oder "beteile" eigene Texte von deiner Festplatte und teile sie mit der Öffentlichkeit. Bei uns findet alles was auf euren Festplatten schlummert seinen Platz: Hausarbeiten, Präsentationen, Broschüren, Rezepte oder Kurzgeschichten. Gängige Dateiformate werden unterstützt und automatisch konvertiert, so dass deine Dokumente online und ohne weitere Plugins betrachtet werden können. Mithilfe der Creative Commons-Lizenzen legst du fest unter welchen Bedingungen deine Dokumente veröffentlicht werden. Natürlich können auch Unternehmen und Organisationen die neue Funktion für ihre Arbeit nutzen.

Lade dein erstes Dokument hoch oder lass dich von Dokumenten wie z.B. der Bachelorarbeit "Musik im Zeitalter der Digital Natives" oder dem "Märchen des burten 'Vogel'" inspirieren oder erkunde Hintergründe zum "Fall Gorleben".

dooyoo
Kaufberatung online
Suche

Gelesene Testberichte
(BIRNENWALD DER LETZTEN 7 TAGE)
2 0 0 9 5 3 8

Handy | Fernseher | Audio-HIFI | Apotheke | Computer | Fotografie | Games | Haushalt | Kosmetik | Alle Kategorien

Teuschen Sie sich mit Deutschlands kompetentesten Verbrauchern aus.

Rund 2000 Online-Glossare zeigen Ihnen mit Preisen und Infos zur Seite.

Ihre Meinung macht's möglich. Berichten Sie von Ihren eigenen Kaufanrungen.

Jetzt dooyoo Mitglied werden!

3D Digitalkamera

Aufzug in die dritte Dimension:
Die [FujiFilm Finepix Real 3D W3](#) macht 3D-Fotografie mit 2 Objektivden und 2 CCD-Sensoren (10 MP) kinderleicht.

[To aktuelle Digikameras](#)
[Die neuen FujiFilm Kameras](#)

Produktkategorien [Alle anzeigen](#)

Audio & HIFI
[Auracallos](#), [Kornaxanbogen](#),
[Kornfome](#), [Lautsprecher](#),
[Mikrophone](#), [Musikboxen](#), ...

Neue dooyoo Testberichte [Alle anzeigen](#)

[Jan Yee](#) schreibt "talkboxwalkies und schnelles Handy" 21/01/11
★★★★★ Handy: [sany ericsson 9810j](#)
 Ich meine dieses Handy in der Farbe "Noble Blue" seit über zwei Jahren mein Eigen.
 Es befindet sich im täglichen ...



Vorteile und Nachteile von Bewertungsportalen

Denkbarer Vorteil:

- online schnell gefunden werden
- positive Bewertungen von Kunden
- Kommunikation ausbauen

Möglicher Nachteil:

- negative Kommunikation
- Mehrwert gegeben?



„Social Media“: Kurzfazit



Die Zukunft wird ohne diese neuen Medien nicht auskommen, jeder muss für sich festlegen, was er dort machen möchte und was nicht. Geeignete Inhalte sind je nach eigener Klientel und Ausrichtung auszuwählen.

Die Nutzer informieren sich selbstständig über allgemeine Versicherungslösungen und Altersvorsorge über Vergleichsportale und Corporate Websites. Gerade bei langfristigen Anlagen wie einer Vorsorge fürs Alter, möchten sich die Menschen aufgehoben fühlen und benötigen Vertrauen zu dem Partner, der sie mitunter 20 Jahre oder mehr begleiten wird. Insofern sind soziale Medien und die Rückkehr zur persönlichen Ebene ein gutes Hilfsmittel, um diese Bedürfnisse zu stützen.

Der Datenschutz ist stets zu beachten!



Zusammenfassung: Social Media für Makler

- **Eigene Homepage - ist Pflicht**
- **Kontaktformulare, Abwicklung Online für die Nutzerfreundlichkeit**
- **Online-Rechner, Online Sichtrechte für Endkunden – kein muss**
- **Internet- Telefonie/Skype - Zukunftsmusik/ schon realisierbar**
- **Teilnahme an Foren und Blogs – kann/muss nicht**
- **Kontaktnetzwerke – wichtig (analog Homepage)**
- **Nachrichtenfluss – wichtig (Kundenbindung)**
- **Bewertungsportale – möglichst keine negativen Merkmale**
- **Filmportale – nicht relevant**



**Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit -**

**Auf zur
Diskussionsrunde!**



Bei Fragen wenden Sie sich gern an mich

Fon: 040- 600 97 007

Fax: 040-600 13 158

info@vsp-info.de