

INTERVIEW

Mit Christina Niens, Head of Platform, zu den strategischen Plänen innerhalb der Thinksurance Plattform.

Vorfreude ist die Schönste Freude: Das erwartet dich beim großen Relaunch:

Das Jahr 2021 ist zwar schon ein paar Monate alt, doch vielleicht nehmen wir uns nochmal die Zeit in das vergangene Jahr zu schauen und einen Ausblick für das kommende Jahr zu wagen. Was treibt gerade die Verantwortlichen im Team des Head of Platform um? Christina Niens blickt mit uns gemeinsam auf die nächsten strategischen Schritte innerhalb der Plattform und gibt uns einen guten Eindruck davon, woran ihr Team aktuell arbeitet.

Was waren für dich von Seiten der Thinksurance Plattform die größten Meilensteine und Erkenntnisse aus dem Jahr 2020?

Letztes Jahr war ein großartiges Jahr für Thinksurance – wir konnten unseren Nutzern zahlreiche neue Funktionen zur Verfügung stellen wie z.B. die Risikoerfassung@Home, den Altтарifvergleich oder weitere Rechner wie "MultiLine". In diesen Funktionen und Features steckt viel Potenzial, die Prozesse unserer Nutzer digital zu unterstützen und das stellt erst den Anfang dar. Unser Ansatz ist den Vermittlungsprozess ganzheitlich zu denken und anhand dessen den gesamten Beratungsprozess zu optimieren.

Kannst du schon etwas verraten was auf dem Produktplan für die nächsten Monate steht?

Aktuell sind wir mitten in der Planung und Umsetzung zum Relaunch der Plattform. Was den Nutzern zuerst auffallen wird, ist das neue und intuitive Design mit einem Abschlussprozess, der sich noch näher an den aktuellen Arbeitsprozessen unserer Nutzer orientiert. Das wird eine große Umstellung und beinhaltet vor allem ein neues Nutzererlebnis. So wird es beispielsweise eine Kundenakte geben, die alle Basisinformationen und Beratungen zu Kunden bündelt. Zudem machen wir den Abschluss mehrerer Spartenprodukte in einem einzigen Prozessablauf möglich. Unsere Prämisse ist dabei stets den Beratungsprozess der Vermittler ganzheitlich zu unterstützen, sodass mehr Zeit für das wesentliche Geschäft bleibt: Die Kundenberatung.

Eines unserer großen Ziele ist, dass die Bedürfnisse unserer Nutzer an oberster Stelle stehen. Wie geht ihr dabei vor, wenn ihr neue Features und Veränderungen für die Plattform plant?

Ganz klar steht für uns jederzeit der Nutzer unserer Plattform im Fokus und daher muss auch für diesen ein primärer und direkter Mehrwert aus dem Relaunch entstehen. Die Frage ist natürlich, wie bekommen wir Einblicke in die Bedürfnisse unserer Nutzer? Unsere Erfahrung zeigt, dass regelmäßige User Research Maßnahmen wie qualitative Interviews und Feature Testings am besten zeigen, wo der Schuh drückt oder wo man noch einen Schritt weitergehen kann. Diese Arbeit macht unfassbar viel Spaß, denn wir können auf der einen Seite unsere Ideen und Features ausprobieren und gleichzeitig in dem intensiven Austausch

mit unseren Kunden ein besseres Verständnis erlangen, wo sie stehen und wie wir ihren Arbeits- und Vermittleralltag verbessern können – quasi eine lebendiges Forschungslabor.

Das klingt im ersten Schritt sehr schlüssig – nur wie werden diese Bedürfnisse dann Realität?

Wenn dann erst einmal die vorhandenen Lücken auf den unterschiedlichsten Ebenen identifiziert sind, geht es an die Umsetzung. Unser Ziel ist es eine noch intuitivere und flexiblere Nutzerführung zu ermöglichen. Mit dem neuen Design schaffen wir nicht nur eine klare Struktur, sondern ermutigen unsere Nutzer auch, neue Funktionen zu testen. So ist der Einstieg in die Plattform jetzt über ein übersichtliches und modernes Dashboard möglich. Von hier aus kann auf alle unterschiedlichen Optionen zugegriffen werden. Gleichzeitig erhalten die Nutzer auf einen Blick eine Übersicht über den Stand der Beratung und auch die Kommunikation kann vom neuen Dashboard gesteuert werden.

Auf welches neue intelligente Feature freust du dich persönlich am meisten?

Das ist gar nicht so leicht, da uns vielfältige Features erwarten werden. Ganz besonders stolz bin ich aber auf die geplante Kundenakte. Die ist eine der Dreh- und Angelpunkte der neuen Plattform und ermöglicht eine Vielzahl von Funktionen, die unsere Nutzer zukünftig in ihrer Arbeit weiter unterstützen. Hier laufen alle Informationen zusammen, die auf die Bedürfnisse der Gewerbe- und Industriekunden zugeschnitten sind: Von der ganzheitlichen Dokumentation der Beratung, über die Risikodaten bis zu Unternehmensdetails. Das spart nicht nur Zeit durch Übertragung der Daten innerhalb der Plattform, sondern minimiert auch Fehler. Und zu guter Letzt kommt dann noch die Schnittstellenfunktion hinzu, sodass durch die Kooperation mit unseren MVPs die Kundenstammdaten nahtlos und einfach überspielt werden können.

Und jetzt Hands aufs Herz, wann gehts los?

Natürlich lieber heute als morgen, doch an vorderster Stelle steht natürlich der Anspruch eine durchdachte Plattform zu relaunchen, die den Bedürfnissen unserer Nutzer genügt – da lassen wir uns lieber ein bisschen mehr Zeit. Doch keine Sorge, wir arbeiten bereits mit Hochdruck am Relaunch. Und sobald es Zeit ist, die Sektkorken knallen zu lassen, erfahren unsere Partner über den Newsletter natürlich als Erste davon.