

AssCompact

Das Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement

ÖSTERREICH

11 | 2025 · 3,80 €

Sonderthemen

Betriebliche Altersvorsorge
AssCompact Schadenssymposium

Branchenleader im Interview

Franz Josef Zeiler
Donau Versicherung AG

Makler im Gespräch

Peter Pfeiffer-Vogl
versmakler KG



**„Wachstum braucht
Verlässlichkeit – und Part-
nerschaft auf Augenhöhe“**

Peter Humer,
Mitglied des Vorstands (Kunde & Markt Österreich);
UNIQA Österreich Versicherungen AG

Prozesse optimieren, Kund:innen entlasten – warum KOBAN SÜDVERS auf VERA setzt

INTERVIEW MIT FRITZ WIMMER (GESCHÄFTSFÜHRER) UND DANIEL MIGGITSCH (PROJEKTLEITER) VON KOBAN SÜDVERS

Ein Systemwechsel ist immer eine Herausforderung – doch für KOBAN SÜDVERS war es auch eine Chance. Seit eineinhalb Jahren arbeitet einer der größten Versicherungsmakler Österreichs mit dem Maklerverwaltungsprogramm VERA. Rund 160 Mitarbeiter:innen betreuen damit mehr als 50.000 Kund:innen im ganzen Land. Im Gespräch schildern Projektleiter Daniel Miggitsch und Geschäftsführer Fritz Wimmer, wie der Umstieg gelungen ist, welche Funktionen sie heute nicht mehr missen möchten und welche Empfehlungen sie anderen Makler:innen mitgeben.



Interview mit Fritz Wimmer (Geschäftsführer, links) und Daniel Miggitsch (Projektleiter, rechts) von KOBAN SÜDVERS

Wie lange nutzen Sie das Maklerverwaltungsprogramm VERA bereits und was hat Sie dazu veranlasst, einen Anbieterwechsel vorzunehmen?

FRITZ WIMMER: Nach vielen Jahren in unserem alten Verwaltungsprogramm haben wir uns die Entscheidung für einen Anbieterwechsel nicht leicht gemacht. Im Zuge der Marktsondierung hat sich der Umstieg auf das Maklerverwaltungsprogramm VERA für uns empfohlen. Die technologischen Vorteile, die intuitive Bedienbarkeit und die exzellente Zusammenarbeit mit dem VERA-Team waren für uns die Kriterien für den Umstieg. Wir nutzen VERA nun seit eineinhalb Jahren und zwar mit 160 Mitarbeiter:innen, die täglich mit VERA arbeiten und so über 50.000 Firmen- und Privatkund:innen in ganz Österreich betreuen.

Wie verlief der Umstieg auf VERA und welche internen Schritte waren für den erfolgreichen Wechsel auf VERA notwendig?

FRITZ WIMMER: Die technische Implementierung inklusive der Datenmigration funktionierte für uns einwandfrei. Die Voraussetzung für den reibungslosen Ablauf waren intensive interne Vorarbeiten. Wir haben dafür ein breit gemischtes Projektteam aufgestellt – Daniel Miggitsch hat die Projektleitung übernommen.

DANIEL MIGGITSCH: Die größte Herausforderung für uns war, nicht nur das System zu wechseln, sondern auch die internen Prozesse anzupassen und zu optimieren. Besonders hervorheben möchte ich den deutlich verkürzten Onboarding-Prozess und die intuitive Bedienbarkeit von VERA. Alles hat ein einheitliches Design – von der Webversion bis hin zum Kundenportal. Dadurch ist es uns möglich, neue Mitarbeiter:innen dank VERA wesentlich schneller und einfacher in die tägliche Arbeit einzulernen. Ebenso stellt die Ansichtenerwartung (Anm.: Datenfilterung nach eigenen Kriterien und Wünschen) einen deutlichen Mehrwert für uns dar. Ich bin aber auch überzeugt, dass wir die Möglichkeiten des Systems noch nicht voll ausnutzen und damit noch eine Menge an Effizienzpotenzial für die Zukunft haben. Das gilt auch für die integrierte Mailbox. Sie bringt viele Vorteile, man muss jedoch seine Arbeitsweise stark anpassen, um diese effizient zu nutzen. Hat man das getan, erleichtert das den Workflow und die Arbeitsprozesse enorm.

Wie hat Ihr Team auf den Wechsel zu VERA reagiert?

DANIEL MIGGITSCH: Die Erfahrungen waren sehr unterschiedlich: Kolleg:innen, die erst seit kurzer Zeit mit unserem alten Verwaltungsprogramm gearbeitet hatten,



„Wir bereuen den Umstieg keinesfalls, lernen aber auch täglich neu dazu.“

DANIEL MIGGITSCH,
PROJEKTLEITER KOBAN SÜDVERS

fiel die Umstellung auf VERA leichter. Das lag vor allem daran, dass sich VERA beim Design an gewohnte Office-Produkte anlehnt. Die Bedienung von VERA wurde als intuitiver und einfacher wahrgenommen. Für Kolleg:innen, die mehr als 20 Jahre mit unserer alten Softwarelösung gearbeitet hatten, war die Umstellung schwieriger, da sie gewohnte Arbeitsprozesse neu denken mussten. Durch eine interne Betreuung der Mitarbeiter:innen und VERA-Produktschulungen war aber dann recht flott ein effizientes Arbeiten möglich.

Wie lange dauerte es, bis Sie und Ihr Team mit den neuen Prozessen vertraut waren?

DANIEL MIGGITSCH: Die Anpassung und Adaptierung von Arbeitsprozessen ist ein wiederkehrendes Thema. Prozesse müssen kontinuierlich evaluiert werden. Meiner Einschätzung nach war nach circa drei Monaten ein flüssiges Arbeiten möglich. In gewissen Teilbereichen arbeiten wir aktuell noch an den Prozessen. Das liegt aber nicht primär an VERA, sondern vielmehr daran, dass wir unsere Prozesse an die neue Unternehmensstruktur anpassen müssen. Auch die Altlasten, die durch den Programmwechsel zum Vorschein kamen, werden Schritt für Schritt aufgearbeitet.

Was würden Sie Kolleg:innen in der Branche sagen, die überlegen, auf VERA umzusteigen?

FRITZ WIMMER: Eine gute Vorbereitung und ein zeitnahe Einbeziehen der Belegschaft ist die Grundvoraussetzung für die Migration und das Roll-out. Erfolgsscheidend sind zudem die Anpassung der internen

Prozesse sowie eine gute Einschulung und Weiterbildung der Mitarbeiter:innen.

DANIEL MIGGITSCH: Dem kann ich mich nur anschließen. Das Einbeziehen der Mitarbeiter:innen und eine gute Kommunikation sind am wichtigsten. Die Mitarbeiter:innen sind schließlich diejenigen, die täglich mit dem Programm arbeiten. Es ist auch wichtig, interne Prozesse neu zu denken und an die neue Software anzupassen. Damit sollte auch eine genaue Prüfung einhergehen, ob alle Prozesse abgebildet werden können.

Gibt es Funktionen, auf die Sie sich in der VERA-Weiterentwicklung besonders freuen oder Wünsche?

FRITZ WIMMER: Unabhängig von den verwendeten Fachanwendungen sind die Schnittstellen zwischen den Systemen zu den Versicherungsunternehmen der kritischste Erfolgsfaktor. Nahtlose Übergänge und hohe, gleichbleibende Datenqualität steigern die Effizienz aller Beteiligten und sparen Kosten und Ärger. Hier sehe ich noch Potenzial für die Zukunft. Ebenso freue ich mich auf alle Verbesserungen, die unsere Arbeit erleichtern, sodass wir uns wieder mehr um unsere Kund:innen und weniger um Administration kümmern können.

DANIEL MIGGITSCH: Das sehe ich genauso. Die Schnittstellen sind ein zentrales Thema. Von der Risikoerfassung über das Angebot bis hin zur Polizze, ohne doppelte Dateneingabe und ohne Nachbearbeitung.

Wie gut gelingt es Ihnen, Ihre Geschäftsstellen/Standorte über VERA zu koordinieren?

DANIEL MIGGITSCH: Das funktioniert für uns sehr gut. Alle im Team haben immer Zugriff auf sämtliche Kunden-, Vertrags- und Schadendaten. Wichtig ist jedoch eine einheitliche interne Vorgehensweise bei der Verarbeitung der Daten. Das kann uns keine Software abnehmen. •



Fritz Wimmer (Geschäftsführer KOBAN SÜDVERS) sieht die Einbeziehung der Belegschaft als Grundvoraussetzung für einen Systemwechsel. (© Chaluk)