

## Die VEMA eG – der Qualitätsdienstleister für Qualitätsmakler – 2014 Qualitätssteigerung durch Optimierung

**„Wer das Ziel kennt, kann entscheiden, wer entscheidet, findet Ruhe, wer Ruhe findet, ist sicher, wer sicher ist, kann überlegen, wer überlegt, kann verbessern. (Konfuzius, 551-479 v. Chr.) Unter diesem Motto standen die erfolgreichen Entwicklungen und Optimierungen im Jahr 2014 bei der VEMA eG. Zufrieden blickt die Maklergenossenschaft auf das vergangene Jahr zurück. Die inzwischen auf 2.000 VEMA-Partner und 420 Mitglieder gewachsene Maklergenossenschaft ist ein „Qualitätsdienstleister“, so der Vorstandsvorsitzende Hermann Hübner beim Jahresauftakt 2015 in Heinersreuth. „Wir stellen unseren Kunden, die VEMA-Partner, in den Mittelpunkt unseres täglichen Handelns. Ihnen sind wir verpflichtet, die Qualität in allen Dienstleistungsbereichen zu liefern.“ Die VEMA als kompetenter Geschäftspartner wird auch in der jährlichen Zufriedenheitsumfrage wahrgenommen, an der im letzten Jahr von 2000 Partnerbetrieben knapp 1400 Mitarbeiter teilnahmen. Dieses Ergebnis ist ein Gradmesser für die erfolgreich umgesetzten Optimierungen. Mit einer Gesamtbewertung von 1,66 konnte das Ziel des Vorjahres übertroffen werden. Um die Dienstleistungen auf die Bedürfnisse der Partnerbetriebe abzustimmen, werden die abgegebenen Verbesserungsvorschläge und Anregungen bei den Prozessverbesserungen berücksichtigt.**

„Wer das Ziel kennt, kann entscheiden, wer entscheidet, findet Ruhe, wer Ruhe findet, ist sicher, wer sicher ist, kann überlegen, wer überlegt, kann verbessern. (Konfuzius, 551-479 v. Chr.)

Unter diesem Motto standen die erfolgreichen Entwicklungen und Optimierungen im Jahr 2014 bei der VEMA eG. Zufrieden blickt die Maklergenossenschaft auf das vergangene Jahr zurück.

Die inzwischen auf 2.000 VEMA-Partner und 420 Mitglieder gewachsene Maklergenossenschaft ist ein „Qualitätsdienstleister“, so der Vorstandsvorsitzende Hermann Hübner beim Jahresauftakt 2015 in Heinersreuth.

„Wir stellen unseren Kunden, die VEMA-Partner, in den Mittelpunkt unseres täglichen Handelns. Ihnen sind wir verpflichtet, die Qualität in allen Dienstleistungsbereichen zu liefern.“

Die VEMA als kompetenter Geschäftspartner wird auch in der jährlichen Zufriedenheitsumfrage wahrgenommen, an der im letzten Jahr von 2000 Partnerbetrieben knapp 1400 Mitarbeiter teilnahmen. Dieses Ergebnis ist ein Gradmesser für die erfolgreich umgesetzten Optimierungen. Mit einer Gesamtbewertung von 1,66 konnte das Ziel des Vorjahres übertroffen werden. Um die Dienstleistungen auf die Bedürfnisse der Partnerbetriebe abzustimmen, werden die abgegebenen Verbesserungsvorschläge und Anregungen bei den Prozessverbesserungen berücksichtigt.

Es sind die „preis-/leistungsstarken Produkte und Dienstleistungen für eine optimierte Geschäftsentwicklung“, so Hermann Hübner, die den Partnern „erhebliche Vorteile bei der täglichen Arbeit „ bieten.

Die VEMA Rechner werden aktiv genutzt und stetig weiter ausgebaut.

Die Zahl der Zugriffe auf die Produktseiten des VEMA-Extranets (rund 4,64 Mio. Aufrufe) bestätigt die Nutzung dieses Angebotes durch die Makler.

Bemerkenswert stiegen die Onlinedeckungsnoten in 2014 um rund 40 %

Durch die Verbesserung einiger Produkte, z.B. der Elektronischen Angebotsanforderung (EAA) und deren Start in 2014 war allein im Zeitraum 09-11 2014 eine Steigerung der Vorgänge um 64 % zu verzeichnen.

Das 2014 frei geschaltete Pflegetool wurde gut angenommen, da bereits 5.000 Interessenten erfasst sind.

Die Prozessoptimierungen führten zu einer steigenden Nutzung der VEMA-Produkte. Durch den Ausbau der Personaldecke auf inzwischen 54 Mitarbeiter können die Anfragen der VEMA-Makler zeitnah bearbeitet werden.

Aus dem IT-Bereich berichtete Vorstand Stefan Sommerer von den Entwicklungen zur Erleichterung der Arbeit der VEMA-Partner und -Mitglieder. Beispielhaft seien Erweiterungen bei verschiedenen VEMA-Tarifrechnern, Verbesserungen im VEMA Extranet, in dem jetzt jeder Mitarbeiter ein eigenes Profil hat, die eingerichtete Suchfunktion, der Schnellaufruf zum VEMA Maklervertrag, der direkt für den aktiven Kunden generiert werden kann, genannt. Es wird weiterhin an der stetigen Prozesserweiterung in Richtung komplementierende Dienste gearbeitet.

Zukünftig erfolgt die VEMA-Unternehmensoptimierung mit VEMA-Zert in Zusammenarbeit mit dem TÜV Rheinland.

Die von Andreas Brunner geleitete VEMA-Akademie wird das sehr gute Ergebnis bei den Maklerbesuchen durch die acht AD'ler mit einer Bewertung von 1,41 bestätigen.

Sie trug 2014 mit 300 Veranstaltungen und rund 21.300 Teilnehmern einen entscheidenden Beitrag zur Weiterbildung in der Versicherungswirtschaft bei.

Das Angebot der Onlineschulungen findet starken Zulauf.

Das Ergebnis der Rückmeldungen der Zufriedenheitsumfrage für die Workshops lag bei 1,51 und wurde damit im Vergleich zu 2013 leicht gesteigert.

Das neue Projekt VEMA-TV mit der Live-Ausstrahlung ist mit 31 Sendungen und über 6.400 Teilnehmern gut gestartet.

Die Online- und TV-Schulungen werden aufgezeichnet und können von den Maklern zeitunabhängig aufgerufen werden.

Für die Archivierung der bei Schulungen vergebenen Weiterbildungspunkte bietet die VEMA ein Konzept mit drei Möglichkeiten an. Es zeigt sich, dass die Mehrheit der Makler das Sammeln der Punkte im VEMA-Extranet bevorzugt. Die Anmeldungen zu „gut beraten“ sind im Vergleich dazu übersichtlich.

In der VEMA eigenen Seminarverwaltung werden die Punkte entsprechend dokumentiert und mit unterschiedlichen Icons einer der drei möglichen Varianten zugeordnet.

VEMA wird weiterhin ihrem Credo, Qualität in allen Dienstleistungsbereichen zu liefern, treu bleiben und damit ihre Partner bei der Effizienz ihrer Arbeit unterstützen,

**„weil's einfach passt“.**

So lautet das **Motto der VEMA-Tage** in Fulda im Esperanto-Kongresszentrum.

Auf dieser Fachmesse vom 22.-23.04.2014 werden die ausführlichen Zahlen, Planungen und Zielsetzungen von den VEMA Vorständen, Hermann Hübner, Andreas Brunner, Stefan Sommerer präsentiert.

In zahlreichen Workshops mit VEMA eigenen und externen Referenden können Teilnehmer ihr Wissen unter anderem zu Verkaufsförderung, Unternehmensoptimierung und Fachthemen auf den neuesten Stand bringen.

Beim Messetag werden über 100 Aussteller die hauseigenen Neuigkeiten präsentieren – eine gute Gelegenheit zu persönlichen Gesprächen.

Verschiedene Vertreter der Verbände und Maklerschaft treffen sich zum Podiumsgespräch zum Thema: **„Sind unsere Verbände mit der richtigen Strategie für uns unterwegs“.**

Steigende Anmeldezahlen zum Vorjahr versprechen wieder erfolgreiche zwei Tage in Fulda.

Ansprechpartnerin für die VEMA-Tage ist:

Anke Kassel, [anke.kassel@vema-eg.de](mailto:anke.kassel@vema-eg.de), Telefon: 0721 915003-30

**Pressekontakt:**

Anke Kassel  
VEMA Akademie  
Veranstaltungsmanagement, Presse  
Telefon: 0721 / 915 003 30  
E-Mail: [anke.kassel@vema-eg.de](mailto:anke.kassel@vema-eg.de)

**Unternehmen:**

VEMA  
Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G.  
Steinhäuserstraße 3  
76135 Karlsruhe

Internet: [www.vema-eg.de](http://www.vema-eg.de)

