

# Direkter Draht statt endloser Warteschleifen

◆ Ein Beitrag von Sarah Forster, easy Login GmbH

## Freitag, 16:30 Uhr

Das Telefon von Makler Georg Berger klingelt. Ein langjähriger Kunde braucht dringend eine Vertragsbestätigung. Berger wird sofort tätig, kann das Dokument im Portal des Versicherers aber nicht finden.

„Nicht schon wieder“, denkt er genervt. Technik war nie seine Stärke. Anmeldedaten, Passwörter, BiPRO – das alles fühlt sich für ihn unnötig kompliziert an. Er probiert sich durch das System zu klicken, aber nichts funktioniert. Der Kunde wartet. Sein Versuch, direkt bei der Versicherung anzurufen, scheitert – Warteschleife. Er seufzt. Das ist genau die Art von Stress, die er in seinem Job nicht gebrauchen kann.

## Für Makler: easy Login als Rettungsanker

Berger fällt ein, dass er seinen Versicherer auch über easy Login erreichen kann. Vielleicht kommt er darüber an sein Dokument? Er ruft bei easy Login an und wird überrascht:

- Sofort geht ein echter Mensch ans Telefon – kein Callcenter, kein Bandansage-Menü, kein KI-Assistent.
- Die Mitarbeiterin kennt sich mit Anmeldedaten und digitalen Prozessen aus.
- Sie hilft Berger, sich auf der richtigen Oberfläche anzumelden und sein Dokument über eine digitale Schnittstelle abzurufen. Da hätte Berger allein lange suchen können.

Berger nutzt die Gelegenheit und spricht noch ein Problem mit einem anderen Versicherer an. Hier kann easy Login nicht direkt weiterhelfen, doch die Mitarbeiterin sagt: „Ich leite das an die passende Stelle weiter. Sie müssen sich um nichts kümmern.“ Berger atmet auf.

## Für Versicherer: Eine zentrale Anlaufstelle

Parallel dazu sitzt Julia Weber, Partnermanagerin eines großen Versicherers, in einer internen Strategie-Runde. Thema des Tages: Wie kann der Service für Vermittler verbessert werden, ohne die internen Support-Teams zu überlasten?

Ein Kollege berichtet aus der Praxis: Viele Makler wenden sich mit Portal- oder Postabrufproblemen an easy Login, statt den Versicherer zu kontaktieren.

Weber lächelt zufrieden. „Das ist perfekt. Wir wollen, dass Makler mit unseren Systemen arbeiten – wissen aber auch, dass diese manchmal nicht ganz intuitiv nutzbar sind.“ easy Login sorgt dafür, dass Vermittler effizient arbeiten können, ohne dass die Versicherer bei jedem Problem selbst unterstützen müssen.

## Ergebnis: Makler können sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren

Zurück zu Makler Berger. Er ruft seinen Kunden an. „Herr Schröder, alles geklärt! Die Bestätigung ist unterwegs.“ Der Kunde ist erleichtert – und Berger auch.

Er lehnt sich zurück. Das war nicht das erste Mal, dass easy Login ihm aus der Patsche geholfen hat. Und es wird sicher nicht das letzte Mal gewesen sein.

## Service macht den Unterschied

Die wenigsten Makler sind IT-Experten – und das müssen sie auch nicht sein.

Denn hier kommt easy Login ins Spiel: Als zentrale Anlaufstelle für Vermittler, teilnehmende Versicherer und MVP-Hersteller. easy Login entlastet nicht nur Makler, sondern auch Versicherer und sorgt für reibungsarme Abläufe.

### ◆ Kurzporträt easy Login GmbH

Seit 2009 bietet die easy Login GmbH eine einheitliche und sichere Zwei-Faktor-Authentifizierung für Versicherungsmakler und Mehrfachagenten an. Mit über 23.000 aktivierten Accounts und 54 teilnehmenden Risikoträgern ist easy Login in der Versicherungsbranche bekannt als Schlüssel zur sicheren digitalen Kommunikation zwischen Maklern, Versicherern und Softwareanbietern. Die easy Login GmbH ist eine 100%ige Tochtergesellschaft des Trägervereins Single Sign-On e.V.

### ◆ Autorin und Kontakt



**Sarah Forster**  
Marketingmanagerin  
forster@easy-login.de  
0921 75758-557