

Kanäle der Kundenkommunikation im Schadenfall

Ergebnisbericht

Köln, 12.12.2016

FT14A - JDBK

Agenda

1. Hintergrund und Zielsetzung
2. Rückblick: Ergebnisse der Sekundäranalyse
3. Untersuchungsdesign
4. Psychologischer Hintergrund
5. Storytelling: Ergebnisse
6. Fazit & Handlungsempfehlungen

1. Hintergrund und Zielsetzung



Hintergrund und Zielsetzung

Durch die fortlaufenden Digitalisierungsprozesse im Versicherungswesen steigt die Nachfrage nach **modernen Kommunikationswegen** zwischen Versicherungsnehmer und Versicherung stetig an.

Unter diesen Gesichtspunkten wurde in Form eines Schulprojekts für die Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH der bestmögliche Kommunikationsweg zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer, insbesondere **im Schadenfall**, untersucht. Als spezielles Ziel wurde dabei der eventuelle **Nutzen** und die **Akzeptanz einer dafür vorgesehenen App**, auch in Bezug auf deren Inhalt und Gestaltung, erforscht.

Folgende Fragestellungen standen im Fokus der Untersuchung:

Derzeit genutzter/präferierter Kommunikationsweg des Versicherungsnehmers zur Versicherung mit zusätzlicher Ermittlung der Zufriedenheit
Besonderheiten im Schadenfall (emotionale Befindlichkeiten und Bedürfnisse)
Messung der Akzeptanz einer App als Kommunikationsweg
Wahrscheinlichkeit der tatsächlichen Nutzung der App vor allem im Schadenfall
Ermittlung der Wünsche hinsichtlich Gestaltung und Inhalt der App

2. Rückblick: Ergebnisse der Sekundäranalyse



Vorgehensweise bei der Sekundäranalyse

Internetrecherche

1. Bildung von Arbeitsgruppen – Recherche zu drei verschiedenen Bereichen
 - Fach- und Zeitungsartikel zum Thema Kommunikationswege mit einer Versicherung
 - Bestehende Apps von Versicherungen
 - Bereits durchgeführte Studien
2. Anlegen eines Rechercheverzeichnisses – Sammeln von Informationen im Hinblick auf:
 - Kommunikationswege mit der Versicherung
 - Wünsche der Kunden bezogen auf Kommunikationswege
 - Vor- und Nachteile bestehender Apps ➡ z.B. Rezensionen aus dem App-Store
3. Prüfung auf Verwertbarkeit der Quellen
 - Genaue Herkunft der Artikel/Studien
 - Seriosität der Autoren
4. Auswertung und Dokumentation von Informationen aus den passenden Quellen
 - Ergebnisse aus den verwertbaren Artikeln und Studien
 - Erstellung einer Tabelle mit bereits bestehenden Apps (Vor- und Nachteile, Rezensionen, Funktionen)
5. Ergebnis:
 - Erstellung der Charts für die Sekundäranalyse
 - Ermittlung hilfreicher Vorabinformationen für die eigene Studie

Rückblick: Ergebnisse der Sekundäranalyse

Vorzüge einer App

- App genügt den Ansprüchen der verschiedenen Versicherer (Krankenkasse, Schadenmanagement etc.)
- Weniger Schreibaufwand und Papier
- Praktisch
- Schneller Zugriff
- Versicherungen können Kommunikationszugang zu den Kunden aufrecht erhalten und im Gespräch bleiben
- Die Generali kann sich mit einer App im Schadenfall einen Wettbewerbsvorteil verschaffen

Nachteile einer App

- Stärkeres Überwachungsgefühl der Nutzer
- Preisgeben sensibler Daten via Internet
- Nicht alle Kunden können mit diesem Medium erreicht werden
- Persönlicher Kontakt kann vermisst werden
- Andere Medien werden bei Versicherungen zurzeit präferiert, eine App kann es hier schwer haben

Rückblick: Ergebnisse der Sekundäranalyse

Allgemeine Erkenntnisse zum App-Markt

- Wenig Allrounder-Apps, viele Apps für einzelne Segmente (Kfz, Kranken, Sach)
- Teilweise von einem Versicherer mehrere Apps für ein Segment
- Manche Apps sind nur für iOS-Geräte verfügbar
- Alle recherchierten Versicherer mit automatischer Unfallmeldedienst-App, außer der Generali, bieten auch eine App zur manuellen Schadenmeldung an

Rückblick: Ergebnisse der Sekundäranalyse

Bewertung von Funktionen von Apps

Positiva

- Online-Schadenmeldefunktion mit der Möglichkeit, Rechnungen einzureichen
- Übersichtliches Layout / Menüführung
- Unfallsupport: Erste Hilfe Anleitung mit Bildern und Erklärungen
- Zusätzliche Funktionen: Tankstellenfinder; Features, welche die KFZ-App öfter nutzbar machen (sinnvoll: Unwetterwarnung / Staumelder)

Negativa

- Funktionen, die versprochen wurden, aber nicht funktionieren
- Veraltete Informationen / Versionen
➔ App muss ständig gepflegt werden
- Zu hoher benötigter Speicherplatz
- Zu hoher Akkuverbrauch (z. B. bei vollautomatischem Schadenmelder mit Stecker im Auto, der sich mit Mobiltelefon verbindet)

Rückblick: Ergebnisse der Sekundäranalyse

Vorzeigebeispiel Allround-App: AachenMünchener

- Deckt komplettes Komposit-Segment ab (Kfz, Unfall, Hausrat, Gebäude, Glas, Haft)
- Viele Funktionen und Individualisierbarkeit
- Benutzer bekunden eine hohe Usability, Zeitgemäßheit, Aktualität und Schnelligkeit
- Nutzerrezensionen fallen fast durchweg positiv aus
- Kritik gibt es für fehlende Vertragsverwaltung



3. Untersuchungsdesign



Untersuchungsdesign

Qualitative Erhebung und Rekrutierung

Rekrutierungsverfahren	Schneeballsystem Soziale Netzwerke
Zielgruppe	Alter: 18 bis 39 Versicherung im Segment Komposit
Teilnehmerzusammensetzung	Externe Teilnehmer Schüler des JDBK
Rekrutierte Personen (Teilnehmer Gruppendiskussion)	n = 21
Anzahl der Einzelinterviews	n = 6 (von 21)

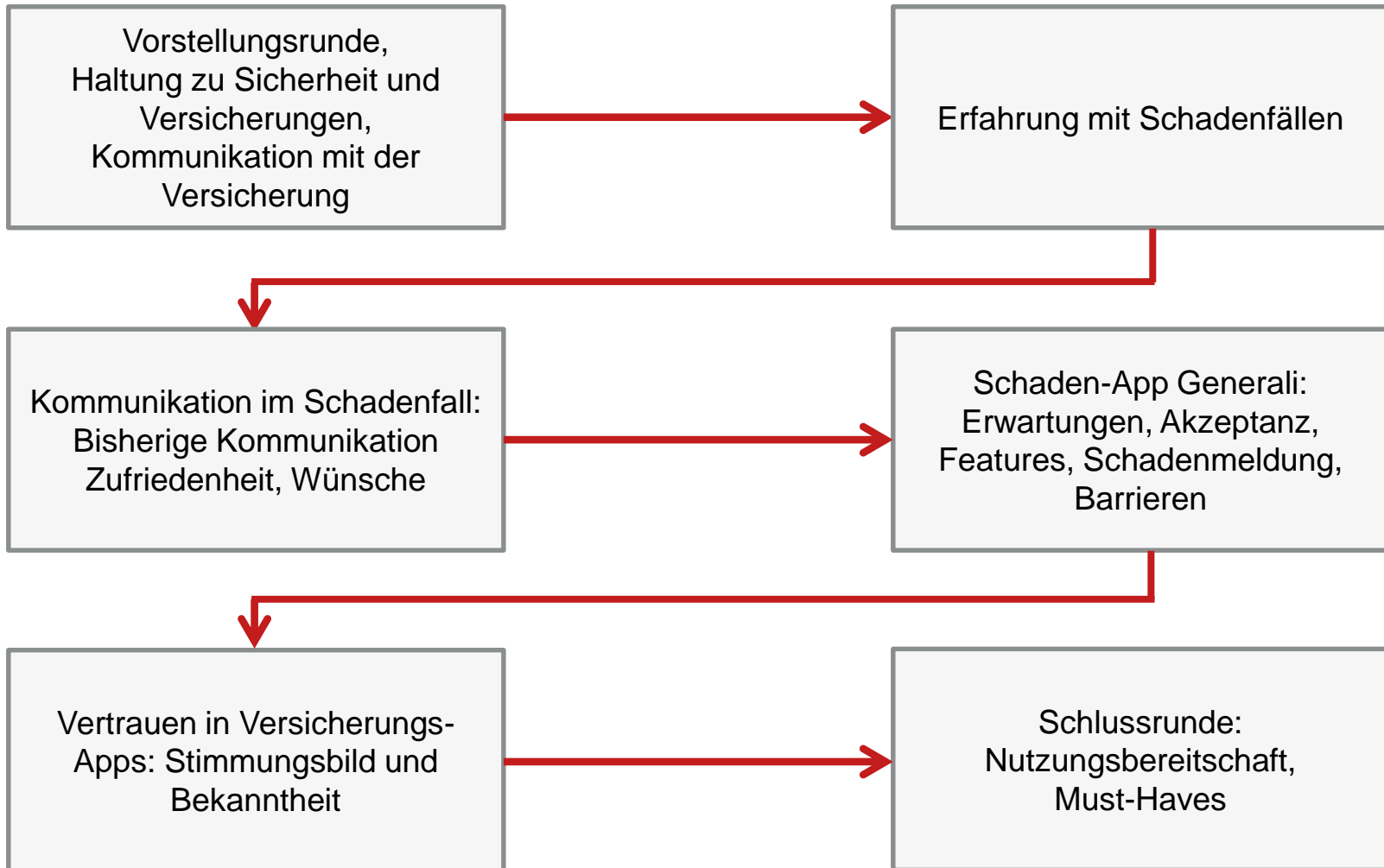
Untersuchungsdesign

Befragungspersonen

		Gruppendiskussion 1	Gruppendiskussion 2
Geschlecht	Männlich	4	1
	Weiblich	4	12
Zielgruppe	Schüler	-	13
	sonstige Teilnehmer	8	-
Altersgruppen	< 25 Jahre	2	12
	26-30 Jahre	3	1
	> 30 Jahre	3	-

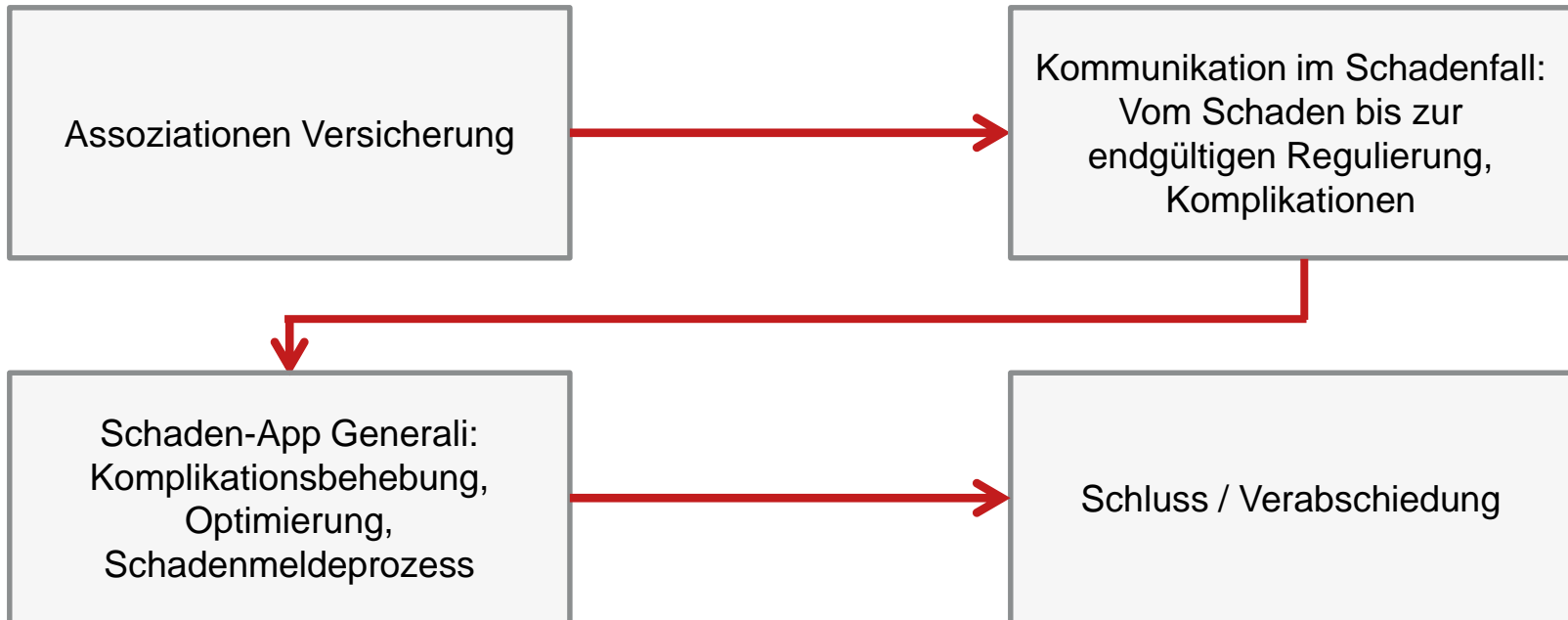
Untersuchungsdesign

Leitfaden - Gruppendiskussion



Untersuchungsdesign

Leitfaden - Einzelinterviews



4. Psychologischer Hintergrund



Storytelling

Erläuterung zur Darstellungsmethode

Analyse des Datenmaterials:

Die erhobenen Aussagen wurden nach Schadenmeldeweg und Sentiment kategorisiert. Daraus wurden zwei Extremtypen herausgearbeitet. Diese Typen **repräsentieren nicht bestimmte Teilnehmer**, sondern stecken die **Bandbreite der Einstellungen** ab. Die tatsächlichen Versicherten liegen innerhalb dieses Raumes.

Durch diese Untersuchung wird das komplette Spektrum aller Einstellungen zum Thema abgedeckt. Das entspricht der **psychologischen Repräsentativität** von qualitativen Studien.

In unserem Bericht durchlaufen die konzipierten Extremtypen einen Schadenfall. An diesem praktischen Beispiel sollen die beiden Charaktere anschaulich gemacht werden (Storytelling).



Exemplarische Charaktere

Vorstellung der Charaktere

André



- Alter: 25
- Familienstand: ledig
- Beruf: Architekt
- Interessen: Motorradfahren
- App-Benutzer



Exemplarische Charaktere

Vorstellung der Charaktere

Michael



- Alter: 28
- Familienstand: verheiratet
- Beruf: Referendar (Lehrer)
- Interessen: Lesen, Kino



- Telefon-Nutzer



Klassische Unfallsituation: Auffahrunfall ohne Personenschaden

Unsere Ausgangssituation beschreibt einen klassischen Auffahrunfall zwischen beiden Charakteren ohne Personenschaden.



5. Auswertung



Verhalten / Gefühl in der Situation

André begutachtet den Schaden und ruft den Pannendienst.



André

- Unangenehme Situation, da teures Auto kaputt
- Der finanzielle Schaden steht im Vordergrund
- Das Fahrzeug stellt notwendiges und teures Fortbewegungsmittel dar, auf das man angewiesen ist
- Muss so schnell wie möglich wieder funktionsfähig sein
- Folgen: Leihauto ➔ Arbeitsaufwand / Bürokratie
- Die Situation ist emotional aufwühlend; Gefühl der Hilflosigkeit
 - „Wie bezahle ich das?“
 - „Ist das Auto überhaupt noch zu reparieren?“
- Die schnelle Unterstützung wird benötigt
➔ ADAC wird gerufen

Auch Michael begutachtet den Schaden, kontaktiert aber zunächst seine Frau.



Michael

- Nervenaufreibende Situation, Hilflosigkeit
- Fragt sich, was zu tun ist und wünscht sich Kontakt zu einer Vertrauensperson
- Dann wird die Versicherung kontaktiert– wirkt beruhigend und dient als Freund und Helfer
- Die Unterstützung durch Vertrauenspersonen wird benötigt
➔ Familie / Verwandte werden kontaktiert

Motivation für Art der Kontaktaufnahme

André und Michael präferieren unterschiedliche Wege, nach dem Unfall mit der Versicherung in Kontakt zu treten, um den Schaden zu melden.

André per App



Telefoniert ungern mit Hotlines und schlägt sich nicht gern mit Warteschleifen rum.



Beantwortet lieber klare und kurze Fragen in einem digitalen Formular.

Michael per Telefon



Möchte ein Gefühl von Sicherheit haben - einen Experten, der einem zur Seite steht.



Es fällt keine überflüssige langwierige Arbeit an; möchte sich keine Gedanken um das Prozedere danach machen.

Schadenmeldung per Telefon

Michael meldet den Schaden wie gewohnt per Anruf bei seinem persönlichen Berater. André hat Hemmungen und greift nicht zum Telefon.

André: Nachteile und Hemmungen



Keinen festen Berater → Hotline

Nervige Warteschleifen:

„Wenn man bei der Versicherung anruft, kann es schnell auch mal sehr nervig werden. Vor allem, wenn man lange in der Warteschleife hängt oder mehrfach weitergeleitet wird.“

Kommunikationsprobleme:

„Da könnte dann auch jemand dran sein, den man nicht richtig versteht. Bspw. ein Ausländer oder jemand aus dem tiefsten Bayern.“

„Ich verstehe oft nicht, wovon der Mitarbeiter spricht.“

Probleme mit Beratung:

„Bei jedem Anruf bekomme ich einen anderen Berater und muss dann Dinge manchmal mehrfach erklären.“

Michael: Vorteile



Fester Berater → Experte am Telefon

Individuelle Reaktion und Lösung:

„Es wird auf meine persönliche Situation eingegangen, ich muss kein Standardformular ausfüllen, das vielleicht gar nicht zu meinem Fall passt.“

Gefühl der Sicherheit:

„Anders als beim Kontakt per Mail, habe ich durch den Berater die Sicherheit, dass ich auch an alle relevanten Informationen gedacht habe.“

„Durch das Telefonat bekomme ich das Gefühl, dass sich auch wirklich um mich gekümmert wird.“

Einfachster Kommunikationsweg:

„Ich rufe immer an, das ist der einfachste Weg. Die können einem dann direkt etwas dazu sagen und mir z. B. die richtigen Formulare zusenden.“

➔ **Telefonat mit persönlichem Berater** sticht Hotlines / App aus. Wenn kein Berater da ist, dem man vertraut, ist die App das weniger nervenaufreibende Mittel. Hotline nur als Add-On zur Hilfe bei Bedienung der App.



Schadenmeldung per App

André meldet den Unfall per App an seine Versicherung. Michael bekommt dies mit und hat sofort Interesse daran. Er fragt André, was es mit der App auf sich hat. Dieser teilt ihm die seiner Meinung nach wichtigsten Vorteile der App mit.

Vorteile der App

- Es gibt nicht so viel „Papierkram“.
- Der Umgang ist **zeitsparend**, **praktisch** und **einfach**. Fotos des Schadens können per Smartphone versandt werden (vielleicht sogar als Ersatz für normalen Unfallbericht).
- Die Verarbeitung auf digitale, automatisierte Weise ist vorteilhaft. Oft braucht man die Original-Dokumente nicht.
- Alle Schadenfälle können in der App gebündelt und erneut eingesehen werden.
- Schüchterne Menschen werden nicht mit der unangenehmen Telefonsituation konfrontiert.

„Wichtiges Merkmal der App ist die einfache Benutzung.“



- Wenig Schreibaufwand
- Zeitsparend
- Praktisch
- Vereinfacht
- Automatisiert

In diesem Zusammenhang teilt Michael André seine Wünsche mit, die er an eine solche App hat, damit sie ihm gefallen würde.

Datenschutz/Sicherheit/Datensicherung:

- Automatische **Anmeldung**
- **Backup-Funktion** auf dem Handy
- **Speicherung** der Schadenmeldung, möglicherweise **ohne Internet** (zur späteren Kontrolle der Eingaben)

„Man sollte auch die Auswahl haben, ob man sich anrufen lassen möchte von seiner Versicherung oder ob man selbst gerne Kontakt aufnehmen möchte.“



Special Features:

- Unterstützung durch **Beispielfälle** zur Erläuterung
- Hochladen von **Fotos**
- **Rückruf-Button** und **hinterlegte Telefonnummern**, wie z.B. ADAC oder Werkstätten
- **Statusmeldung** zum Bearbeitungsstand

Leichte Handhabung:

- **Persönliche Daten** (Name, Versicherungsdaten) sollen hinterlegt sein
- Eine App für **alle Versicherungsarten**, z.B. über Reiter erreichbar
- **Einfacher** und **übersichtlicher** Aufbau (große Buttons)
- Auswahl mit Hilfe von **Dropdown-Menüs**
- Möglichst wenig **selber schreiben**
- Schüchterne Menschen werden nicht mit der **unangenehmen Telefonsituation** konfrontiert
- **Vorgabefelder** einrichten, damit der Versicherte bei Bearbeitung nicht überfordert ist

Nachdem die Meldung des Schadens erfolgt ist, fährt Michael wieder nach Hause. Mit etwas Abstand lässt er das Geschehene Revue passieren und es kommen ihm nun doch einige Nachteile und Bedenken im Zusammenhang mit Versicherungs-Apps in den Sinn.



Nachteile einer App



- Technik hat den Nachteil, dass sie oft **nicht reibungslos** funktioniert.
- Es ist schwierig, **alle Bereiche im Schadenfall** abzudecken, es darf nichts fehlen. Nicht immer sind Fotos/Sprachnachrichten die richtige Wahl.
- Versicherungen bei verschiedenen Versicherern verlangen **mehrere Apps für jeden potentiellen Fall**
 - ➔ Sehr umfangreich (bzgl. Speicherplatz, Datenvolumen etc.).
- **Ohne Internetempfang** ist die App eventuell nicht funktionsfähig. ➔ Dokumente müssen **lokal abgespeichert** werden.
- Problem, wenn es ein **Funkloch** gibt oder das **Datenvolumen** leer ist.
- Die **Kundenzufriedenheit** steigt durch den persönlichen Kontakt, dieser Aspekt fehlt bei einer App. Am Telefon kann man als Kunde nicht so leicht „abgewimmelt“ werden.
- Durch die **fehlende mündliche Kommunikation** geht die Möglichkeit des Verhandeln / der Kulanz verloren.

Nachteile einer App



- Es herrscht immer die latente Befürchtung von „**Datendiebstahl**“.
 - Durch **fehlende mündliche Kommunikation** geht die Möglichkeit des Verhandeln / der Kulanz verloren.
 - Bei seltener Nutzung kann eine App „unnötig“ wirken, wodurch im tatsächlichen Schadenfall trotzdem zum Telefon gegriffen wird.
- ➔ Meldung eines **Personenschadens** über die App nicht vorstellbar, u.a. deshalb, da man den Unfall mit einem Menschen nicht für eine Maschine „**versachlichen**“ möchte.
-
-

- Technik kann versagen
- Es bedarf einer Möglichkeit zum Nachfragen bei Unklarheiten
- Mehrere Versicherungen bedeuten mehrere Apps
- Abhängigkeit vom Internet
- Offline nicht nutzbar
- Niedrigere Kundenzufriedenheit

Bedenken bezüglich der App



- Bedingung für die App-Nutzung: Die **alternativen Kommunikationswege** müssen nach wie vor nutzbar sein.
- Andauernde Angst vor **Überwachung**
- Als Versicherter muss man **rechtlich abgesichert** sein, es muss „idiotensicher“ sein, die App zu benutzen. ➡ Die Übernahme des Schadens darf nicht wegen fehlender Angaben in der App abgelehnt werden!
- Können Betrug und Cyberkriminalität zu Lasten der Versicherer auftreten?
- Eingabe **privater Daten**? Der Versicherer sollte diese gespeichert haben, eine Eingabe wird dadurch überflüssig. ➡ Nur die **schadenbezogenen Angaben** wie Unfallgegner, Kennzeichen etc. sollen angegeben werden müssen



„Ich muss die Möglichkeit haben, zum alten Kommunikationsweg zurückkehren zu können.“





Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes

- Das Thema **Datenschutz** ist nicht ganz klar. Bei der Eingabe persönlicher Daten in die App gibt es **Hemmungen** (wie z. B. Krankenhausaufenthalt nach Unfall). Häufige Annahme: Es müssen gar **keine persönlichen Angaben** mehr getätigt werden, da diese der Versicherung in der Kundendatenbank bereits vorliegen.
- Ist der Versicherer ausreichend um die Sicherheit der Daten bemüht?
- Die Versicherten haben bezüglich des Datenschutzes besonders bei **sehr privaten Angelegenheiten** ein besseres Gefühl bei persönlichem oder telefonischem Kontakt.
- Es gibt Bedenken aufgrund von Vorfällen in der Vergangenheit, z. B. durch **Datenklau** bei WhatsApp oder facebook.



„Man bekam ja immer mal wieder mit, dass Daten bei WhatsApp geklaut wurden. Ich möchte in so einer App nicht unbedingt private Dinge preisgeben, da so etwas ja immer mal vorkommen kann.“



Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes

- Sorglosere Versicherte präferieren einen **schnellen automatischen Login**
- Häufige Fragen: Was passiert bei einem **Handydiebstahl**? Sind die Daten in der App vor Fremden geschützt?
 - ➔ Login sollte nur mit **Anmeldedaten** möglich sein



„Wenn z. B. mein Handy geklaut werden sollte, darf kein fremder Zugriff auf meine Daten bekommen.“



- Skepsis bezüglich des Datenschutzes
- Rechtliche Regelungen sind unklar (rechtliche Absicherung?)
- Überwachungsgefühl

Abschließende Überlegungen



Michael kristallisiert auf dem Weg nach Hause noch einmal entscheidende Punkte heraus.



App-Nutzung

- ✓ Für kleinere Schäden (Bagatellschäden)
- ✓ Schadenmeldung per App muss vor allem schnell gehen
- ✓ Eine Rückrufoption oder ein Gesprächsbutton in der App schafft ein Gefühl der Sicherheit und Vertrauen

„Durch diesen Button in der App fühle ich mich nicht so verloren.“



Keine App-Nutzung

- Für komplizierte, große Schäden oder **Personenschäden**
- Der persönliche Kontakt zum Berater bleibt aber nach wie vor ungeschlagen auf Platz 1

„Einen Personenschaden würde ich niemals über eine App an die Versicherung übermitteln!“

Kommende Lösung der Generali Schadenmeldung



- ✗ Der skizzierte Ablauf wird als kompliziert und aufwendig unmittelbar nach dem Schadenfall wahrgenommen.
 - ➔ Besser die App schon bei Vertragsabschluss einbringen.

„An sich ist die Idee interessant, jedoch lästig, da man sich erst im App-Store mit Emailadresse und Passwort anmelden müsste.“

- ✗ Es soll weiterhin eine Alternative mit ausschließlich persönlichem Kontakt geben.

„Sollte man die App haben, muss es trotzdem eine Möglichkeit geben, den Schaden nur über einen Sachbearbeiter klären zu lassen.“

- ✗ Es werden Probleme bei der Installation befürchtet.

„Man braucht eine gute mobile Internet-Verbindung, sowohl für eine Installation der App, als auch zum Benutzen der App.“



- ✓ Einige Personen können sich gut vorstellen, die App zu nutzen.

„Die Idee der App hört sich sehr interessant an. Das könnte einiges erleichtern.“

- ✓ Die Schnelligkeit bietet den größten Vorteil. Es wird Wert darauf gelegt, dass der Fall trotz der Schnelligkeit ordentlich geprüft wird.
 - ➔ Wunsch nach Nachvollziehbarkeit

„Dadurch hat man den Vorfall schnell aus dem Kopf.“

- ✓ Die Nutzung der App ist eingeschränkt vorstellbar.

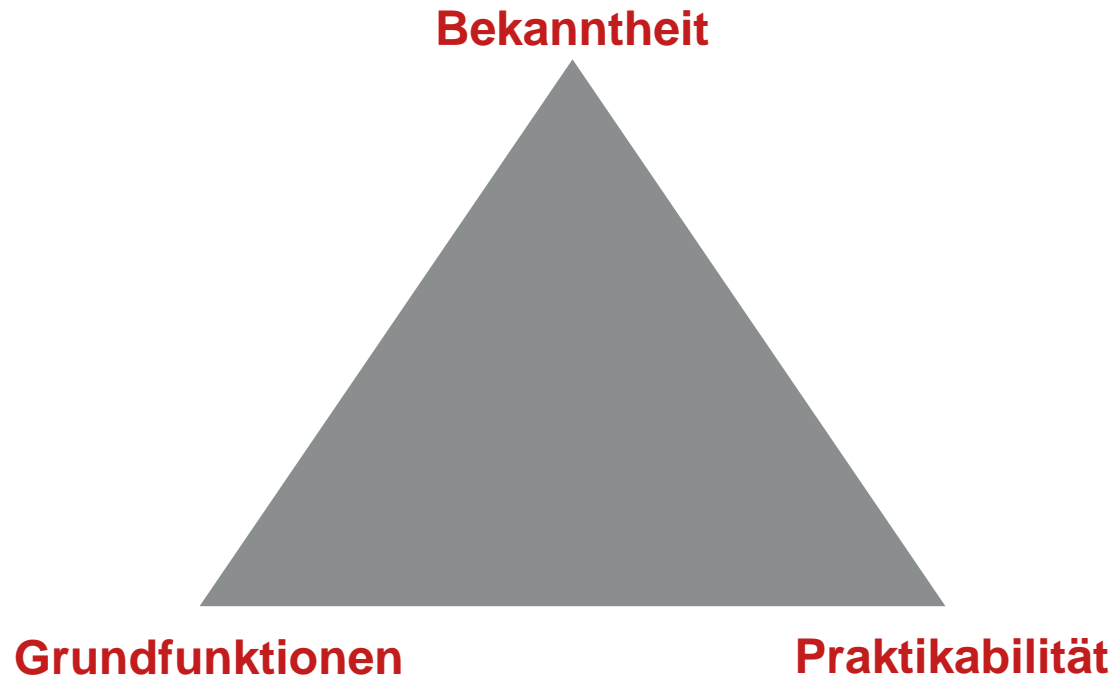
„Ich würde die App nur für Bagatellschäden nutzen.“

6. Fazit und Handlungsempfehlungen



Handlungsempfehlungen

Resultierend aus den Ergebnissen



Handlungsempfehlungen

Resultierend aus den Ergebnissen



Grundfunktionen

Funktionen sollten ein Sicherheitsgefühl vermitteln:

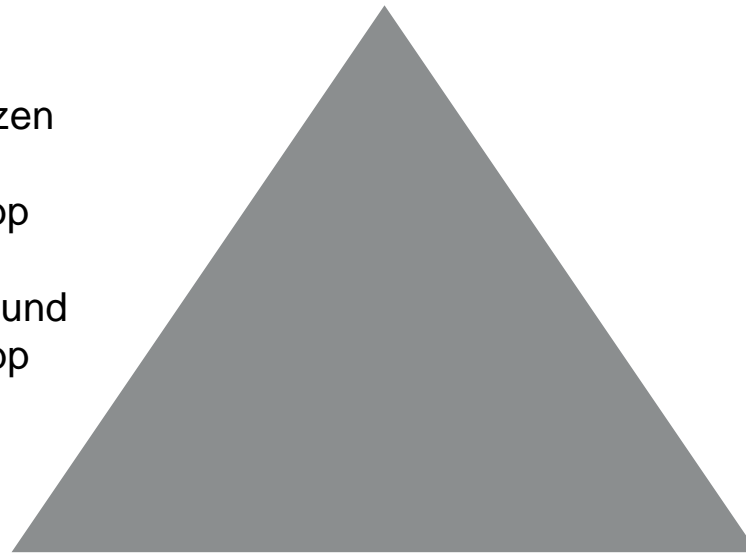
- Anfordern eines Rückrufes der Schadenhotline
- Vorgespeicherte oder selbst speicherbare Notfallnummern
- Statusabfrage des Bearbeitungsstands des Schadenfalls
- Erfolgter Schriftverkehr zur späteren Einsicht abrufbar
- Formulare als Entwurf speicherbar

Handlungsempfehlungen

Resultierend aus den Ergebnissen

Unkompliziert und nachvollziehbar:

- Wenig Speicherplatz
- Einfachheit: mehr Optionen zum Ankreuzen als zum Ausfüllen
- Fotos innerhalb der App hochladen, um den Meldeprozess schnell und vollständig über die App abwickeln zu können



Praktikabilität

Handlungsempfehlungen

Resultierend aus den Ergebnissen

Bekanntheit



App frühzeitig bewerben

- Bereits bei Vertragsabschluss den Kunden auf die App aufmerksam machen
- Den Kunden ermutigen, die App sofort und nicht erst im Schadenfall zu installieren

Handlungsempfehlungen

Grundfunktionen:

- Innerhalb der App sollte ein **Rückruf** durch einen Mitarbeiter der Schadenhotline anforderbar sein. Sowohl zur Hilfe **beim Ausfüllen** von Formularen in der App, als auch zur Vermeidung von **Wartezeiten** in der Warteschleife. (Wichtig durch größtenteils wegfallenden persönlichen Kontakt!)
- Innerhalb der App gespeicherte **Notfallnummern**, die auch selbst eingespeichert werden können (z. B. Polizei, Krankenwagen, ADAC, Berater, Werkstatt): Direkter Abruf der Nummern gewährleistet **schnelle und unkomplizierte** Kontaktaufnahme zur richtigen Kontaktadresse.
- Einsehbare **Statusabfrage** zur Abwicklung des Schadenfalls: Kunden die Möglichkeit bieten, den aktuellen Stand der Abwicklung abzurufen, um einen Überblick und Gewissheit über fortschreitende Bearbeitung zu bekommen.
- Erfolgter Schriftverkehr zwischen Kunde und Versicherung soll zur **späteren Einsicht** speicher- und abrufbar sein. Ebenso Formulare, die vor Verschicken als Entwurf abspeicherbar sind, um diese sukzessiv an einem späteren Zeitpunkt bearbeiten zu können.

➔ **Funktionen integrieren, die ein besseres Sicherheitsgefühl vermitteln!**

Handlungsempfehlungen

Praktikabilität:

- Die App sollte nur wenig Speicherplatz benötigen, um Hemmungen bezüglich der Installation zu beseitigen.
 - Einfache Handhabung ist wichtig: Mehr ankreuzen als ausfüllen, um die App trotz der aufgewühlten Gefühlslage nach einer Unfallsituation einwandfrei zu bedienen.
 - Möglichkeit bieten, Fotos innerhalb der App hochzuladen, um den Meldeprozess schnell und vollständig über die App abwickeln zu können.
- ➔ Unkompliziert und nachvollziehbar

Bekanntheit:

- Bereits bei Vertragsabschluss den Kunden auf die App aufmerksam machen!
 - Den Kunden ermutigen, die App sofort und nicht erst im Schadenfall zu installieren.
- ➔ App frühzeitig bewerben

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Ebenfalls möchten wir uns an dieser Stelle bei folgenden Unterstützern bedanken:



- Frau Köhn und Herr Dr. Maas

- Herr Falkenbach