

risControl

DAS Nachrichtenmagazin für SICHERHEIT & VERMÖGEN

NR. 05 • Mai 2011 • HEFT 382 • 32. JAHRGANG • EURO 10⁰⁰

EFM:

20 Jahre
Erfolgskonzept.



Mit über 50 Standorten die Nr. 1 in Österreich



EFM

20 Jahre EFM Versicherungsmakler

Kundenorientierung, Innovationsdrang und Gemeinschaft – das sind Begriffe, die die EFM Versicherungsmakler ausmachen, und das bereits seit 20 Jahren. Im Jahr 1991 wurden die EFM Versicherungsmakler, mit über 50 Standorten die Nr. 1 in Österreich, als einer der ersten Franchisebetriebe in der österreichischen Versicherungsbranche gegründet. Aus diesem Anlass baten wir Vorstand **Josef Graf** zum Gespräch.

risControl: Herr Graf, 20 Jahre EFM – das ist eine lange Zeit, wenn man bedenkt, dass Sie alles von Null an aufgebaut haben. Können Sie unseren Lesern erzählen, wie die Geschichte der EFM angefangen hat?

Josef Graf: Natürlich, ich denke gerne an die Zeit zurück. Begonnen hat es im Jahr 1987 auf einem Flug nach New York im Zuge einer Incentivereise. An Bord habe ich das Buch über die Erfolgsgeschichte von Mc Donald's gelesen und war fasziniert, wie einfach 50 Jahre zuvor das Unternehmenskonzept aus einem Zufall heraus entstanden ist und welcher Weltkonzern daraus geworden war. Daraus ist die Vision der EFM entstanden, die Versiche-

rungsbranche nachhaltig im Sinne der Kunden soweit zu verändern, wie es Mc Donald's im Fast Food-Bereich geschaffen hat. Seitdem haben bereits viele andere Konzerne auf Franchising gesetzt – Remax oder OBI um nur zwei zu nennen. Wir sprechen hier also von richtig großen Unternehmen. Auch die setzen auf Qualitätsstandards, Marketing-, Einkauf- und Produktentwicklungsstrategie und auf den Unternehmer vor Ort - was im Franchising üblich ist.

risControl: Sie hatten also bereits 1987 die EFM-Vision. Wie ging es danach weiter?

Graf: Ich selbst war zu dem Zeitpunkt in der WVP (Anm.: Strukturvertrieb) beschäftigt, woraus auch die Finanzkraft der heutigen EFM entstanden ist. Damals habe ich nicht mehr an die Machbarkeit der Qualität im Strukturvertrieb geglaubt. Ich habe gesehen, dass sich Vertrieb und Qualität meist gegenseitig ausschließen und die einzige Möglichkeit, wo es sich ergänzt, ist Franchising.

Aus diesem Grund habe ich Robert Pommer, einem langjährigen Freund und auch erster Geschäftsführer der EFM, den Auftrag erteilt, eine Stiftung vorzubereiten, um die Tochtergesellschaft in Österreich einzutragen.

risControl: Wie sah die Aufgabe dieser Tochtergesellschaft aus?

Graf: Damals haben wir Schalterpolizzen der Hannover Versicherung provisionsfrei angeboten. Damit haben wir den Markt ordentlich durchgewirbelt und somit war schon von Anfang an das Vergleichen in der EFM ein sehr wichtiger Punkt.

risControl: Wie ging es dann weiter?

Graf: Im Jahre 1989 bin ich das erste Jahr im internationalen Franchisesymposium gesessen. Das hat damals schon Frau Mag. Waltraud Martius, damals Frauenhuber, geleitet, welche als internationale Päpstin des Fran-



chisings in Europa und Asien gilt. An dieser Stelle auch ein Dankeschön an sie, die uns seit Stunde Null als Beraterin begleitet und heute auch im Aufsichtsrat größten Wert auf Kundenorientierung legt.

Im Jahr 1991 wurde dann das Unternehmen gegründet. Franchising bedeutet jedoch eine sehr lange Vorbereitungszeit, weshalb es drei weitere Jahre dauerte, bis der erste Franchiseunternehmer aufgenommen wurde.

risControl: Wie kam es zu den ersten Franchiseunternehmern?

Graf: Den Stammbetrieb in St. Johann/Steiermark hat es damals ja bereits gegeben. Der erste externe Franchisebetrieb entstand 1994 in Schladming. Auf der Verkehrsachse Südsteiermark-Salzburg sind dann die ersten



RONALD FÜRST,
EFM VERSICHERUNGSMAKLER IN
OBERWART, VORSITZENDER DES EFM
BEIRATS

Vor über 10 Jahren lernte ich die EFM kennen. Aus meiner Sicht war es schon damals ein Franchisesystem mit Zukunft. Die Ziele und Visionen, welche die EFM bereits damals verfolgte, haben sogar mich als Skeptiker überzeugt. Seit 10 Jahren bin ich Franchiseunternehmer mit Bürostandort Oberwart. Auch heute noch bin ich überrascht, welche enormen Entwicklungen in diesen 10 Jahren in der EFM passiert sind. Es ist mir eine Freude, dass ich in dieser Zeit als Beiratsmitglied bzw. –vorsitzender aktiv mit gestalten konnte und wir gemeinsam die EFM zur Nr. 1 in Österreich gemacht haben. Durch das gemeinsame Know-How haben wir einen Marktvorsprung und Marktauftritt, welchen ein einzelner Makler nie schaffen wird.

Ich bin sehr froh darüber, dass ich damals diesen Entschluss gefasst habe und der EFM beigetreten bin.

sieben Franchisebetriebe aufgestellt worden. In der ersten Zeit waren es durch die Bank Quereinsteiger, die als Franchiseunternehmer bei uns begonnen haben. Erst danach haben

MAG. WALTRAUD MARTIUS,

FRANCHISEBERATERIN, AUFSICHTSRATVORSITZENDE DER EFM AG UND
EHRENPRÄSIDENTIN DES ÖFV

Seit über 15 Jahren begleite ich nun die EFM als Franchiseberaterin, seit vielen Jahren als Aufsichtsratsvorsitzende und von Anbeginn an als Freundin eines tollen Franchisekonzeptes und des Gründers Josef Graf.

Was mich dabei einerseits fasziniert ist die einzigartige EFM Vision und die tatsächliche Chance, die Versicherungswirtschaft nachhaltig zu prägen. Andererseits die Bereitschaft aller ständig zu lernen und die Erfahrungen des Franchising immer wieder in das System einzubringen und sich weiterzuentwickeln.

Unabhängigkeit sollte für jeden Versicherungsmakler selbstverständlich sein. Wenn ein Franchisesystem diese Unabhängigkeit zu seinem Standard erhebt, ist ehrliche Kundenorientierung und Best Advice eine Markenverantwortung. EFM als Franchisesystem hat von Anbeginn erkannt, dass nur eine auf langfristige Zusammenarbeit angelegte Partnerschaft auf Dauer Erfolg für alle Beteiligten bringen kann.

Ich kenne und schätze Josef Graf viele Jahre lang und bewundere ihn vor allem für seine Ehrlichkeit, seine Standhaftigkeit und sein Durchhaltevermögen, die EFM-Vision zu realisieren, Vertrauen und Sicherheit zu schaffen und gegenseitige Anerkennung tagtäglich zu leben.

Ich wünsche ihm und allen Beteiligten, den MitarbeiterInnen der EFM Systemzentrale und natürlich den EFM FranchiseunternehmerInnen und deren MitarbeiterInnen in ganz Österreich weiterhin viel Erfolg und Erfüllung mit dieser großen EFM Vision!

wir die Richtung Branchenprofis mit eigenem Kundenstock als Franchiseunternehmer gewählt. In der dritten Phase kam es dann, dass sich bereits erfolgreiche Versicherungsmakler der gemeinsamen Marke angeschlossen haben.

risControl: Was waren weitere Meilensteine der EFM Geschichte?

Graf: Im Februar 1998 habe ich persönlich die Geschäftsführung, die ich seither inne habe, übernommen. Im selben Jahr haben wir auch das kostenpflichtige aktive Versicherungscontrolling entwickelt und eingeführt, was einen permanenten Qualitätssteigerungsdrang der gesamten EFM ausgelöst hat. Denn durch diese Brancheninnovation wurde das Maklergesetz und somit der Kunde in den Mittelpunkt gerückt. Seit damals nehmen wir auch wahr, dass große Qualitätsentwicklungsschritte auch scheinbar automatisch zu quantitativen Sprüngen, also Wachstumsentwicklung, führen.

Dies führte im Jahr 2000 auch dazu, dass wir die Gesellschaft in eine Aktiengesellschaft umgewandelt haben, um klare, regulative Führungsinstrumente zu haben. Diese Ent-

scheidung bedeutet für uns, dass die Geschäftsführung den Aktionärsvertretern Rede und Antwort stehen muss und dass ein Wirtschaftsprüfer jährlich das Unternehmen in den verschiedensten Bereichen auf den Kopf stellt. Das zeigt auch auf, wo immer wieder Schwachstellen sind, die wir in der operativen Hektik übersehen. Wir sind nun seit über 10 Jahren eine AG und haben uns auch von dieser Seite sehr gut entwickelt.

risControl: Welche Neuerungen gab es in der Kundenbetreuung?

Graf: Auch im Jahr 2000 wurde das All Inclusive Beratungs- und Betreuungstool eingeführt, das heute dem All Inclusive Deckungskonzeptgenerator entspricht. Diese Entwicklung hat dazu geführt, dass unsere Arbeit für Kunden überschaubarer und in einem durchführbar wird. Im Jahr 2006 wurde dann endgültig ein digitales und halbautomatisches Beratungsprotokoll entwickelt. Heute werden 80 Prozent aller Geschäfte über dieses Tool abgewickelt.

Im Jahr 2008 konnten wir durch den Automatisierungsprozess den Arbeitsprozess je Kunden auf ein Siebtel der Arbeitszeit herunter





GERI BUDER,
VORSITZENDE DES FRONT OFFICE
AUSSCHUSSES

Mein Mann, Fritz Buder, und ich sind bereits seit knappen sieben Jahren bei der EFM. Die Gründe dafür waren vor allem der gemeinsame Auftritt, der uns Vorteile im Vertrieb und unseren Kunden Vorteile im Einkauf bringt, als auch die gemeinsamen EDV Lösungen. Wir haben uns in der Gemeinschaft schnell weiterentwickelt und konnten unseren Kunden durch EFM verbesserte Produkte und somit eine höhere Sicherheit bieten. Durch meine Tätigkeit im Front Office Ausschuss, ist es mir auch möglich eigene Ideen einzubringen und zu verwirklichen bzw. bei der Weiterentwicklung der Büroabläufe mitzumischen.

brechen und somit das Thema Jahresservice durchziehen. Hier haben wir mit dieser Form das wiederkehrende Service für den Privathaushalt professionell umgesetzt.

Die größte Revolution in der Verwaltungsorganisation hat sich allerdings durch etwas ergeben, was nicht von uns ausging – mit der Einführung des iPads im Jahr 2010. Seither konnten wir die Arbeitsprozesse um einiges kürzen, was den Kunden natürlich in Form einer besseren und längeren Beratung zugute kommt.

Sie merken also, dass Qualität bei uns schon immer einen großen Stellenwert hatte.

risControl: Wie sah es mit markenstrategischen Meilensteinen der EFM aus?

Graf: Im Jahr 2000 gehörten wir schon zu den Top 20 der österreichischen Versicherungsmaklerlandschaft. Das bedeutet, wir haben uns in den ersten zehn Jahren von Platz 2500 unter die Top 20 vorgearbeitet, was am Weg markenstrategische Kunstgriffe erforderlich gemacht hat. So hat für uns der Markenstrategie und heutiger Aufsichtsrat Michael Brandtner schon im Jahr 1999 die Positionie-

rung „Das schnellstwachsende und führende Franchisesystem für Makler“ promoted. 2004 wurde die Positionierung kundenfreundlich auf „Österreichs führender Versicherungsmakler für Privatklienten“ geändert und seit 2008 haben wir unsere Führungsposition auch in der Positionierung festgeschrieben: „Mit über 50 Standorten die Nr. 1 in Österreich“. Und heute bestehen die EFM Versicherungsmakler bereits an 60 Standorten aus 70 Maklern mit 311 Beschäftigten.

risControl: Wie sieht die Forschung und Entwicklung in der EFM aus?

Graf: Die EFM Versicherungsmakler investieren zurzeit fast ein Viertel der gesamten Bonifikationseinnahmen für die Weiterentwicklung eines einzelnen Maklerbüros. Das ist mehr als der Durchschnittsumsatz eines einzelnen Maklers und damit liegen wir mit 170.000 Euro Jahresprovisionsumsatz weit über dem Durchschnitt des Marktes. In den letzten zehn Jahren hat sich die Anzahl der Versicherungsanträge versechzehnfacht, das Provisionsvolumen hat sich versechsfacht und die Standorte wurden vervierfacht.

risControl: Wie sehen Sie die Zukunft für die EFM?

Graf: Da hat sich in meinem Kopf etwas Gravierendes auf der letzten EFM Versicherungsmakler-Tagung im Schloss Röthelstein ergeben. Dort ging es um die Frage des Wachstumspotenzials der Gemeinschaft. Die Dreiviertel-Mehrheit der Partner hat sich für

das Wachstum über eigene Filialbetriebe und Maklerassistenten entschieden. Somit wird dies das zukunftsweisende Projekt innerhalb der EFM sein. Wir glauben, dass die jetzigen 70 Franchiseunternehmer plus weitere 70 Partner in Summe die 300 Büros, die für Österreich geplant sind, betreiben werden.

risControl: Zum Abschluss, was ist Ihnen besonders wichtig?

Graf: Die Gespräche. Wir achten in der EFM besonders auf die Kommunikation und Interaktion untereinander. Wir treffen uns oft auf Tagungen und Meetings, veranstalten aber auch außerhalb der Geschäftswelt Events, um auch die private Beziehungsebene zu pflegen. Zusammenhalt ist mir persönlich besonders wichtig, weshalb wir zu unserem 20-Jahr-Jubiläum im Juli auch wieder gemeinsam eine Mittelmeerkreuzfahrt veranstalten. An dieser Stelle auch ein Dankeschön an die Sponsoren, die uns diese Reise zu einem moderaten Preis ermöglichen.

risControl: Herr Graf, danke für das interessante Gespräch.



ROBERT POMMER,
GRÜNDUNGSGESCHÄFTSFÜHRER DER EFM UND HEUTIGER GESCHÄFTSFÜHRER DER
CONESTY CONSULTING GMBH

Josef Graf und ich kennen uns bereits seit Jahrzehnten. In meiner früheren Banktätigkeit habe ich seine Finanzen begleitet und seinen erfolgreichen Weg verfolgen können. Eines Tages habe ich entschieden an der Seite von Josef Graf neue Maßstäbe im Versicherungsmaklerbereich im Privatkundengeschäft zu setzen. Schon damals haben wir provisionsfreie Geschäfte mit der Hannover Versicherung im Kfz-Bereich mit nur halb so hohen Versicherungsprämien geschlossen und im Risikolebensversicherungsbereich mit einem Fünftel der Prämie der Europa Versicherung marktverändernde Ansätze verfolgt. Unser Ziel war es immer schon den Kunden ein optimales Preis-Leistungsverhältnis zu bieten. Da ich in späterer Folge mit dem Co-Geschäftsführer Herr Krieger immer wieder Auffassungsunterschiede hatte, bin ich 1995 aus der EFM ausgeschieden. Aus heutigem Blickwinkel erfüllt es mich jedoch mit Stolz, dass meine damalige Firmenphilosophie 20 Jahre später genau so gelebt wird, wie es 1991 meine Gedanken und Worte mit Josef Graf waren. Ich wünsche dem Unternehmen weiterhin diesen Erfolg und bin froh auch heute noch ein kleines Aktienpaket von EFM zu haben.