

Die TauRes-Story

Eine Erfolgsgeschichte.



*„Zuerst ignorieren sie dich, dann lachen sie über dich,
dann bekämpfen sie dich und dann gewinnst du.“*

Mahatma Gandhi

Die TauRes-Story

Als wir uns im Jahr 2002 entschlossen, die TauRes Gesellschaft für Investmentberatung mbH zu gründen, wollten wir vor allem eins: ein Unternehmen schaffen, das vieles anders sieht und anders macht, als es der Durchschnitt des Finanzdienstleistungsmarktes tut. Ein Unternehmen, das es jedem ermöglicht, gleichwertiger Gesellschafter zu werden. Damit unterschieden wir uns von Anfang an von den Wettbewerbern. Diese Vision soll uns in erster Linie außergewöhnlich machen und unsere Prinzipien, die längst im Unternehmensleitbild von TauRes verankert sind, auch in den nächsten Jahren erfolgreich unterstützen.

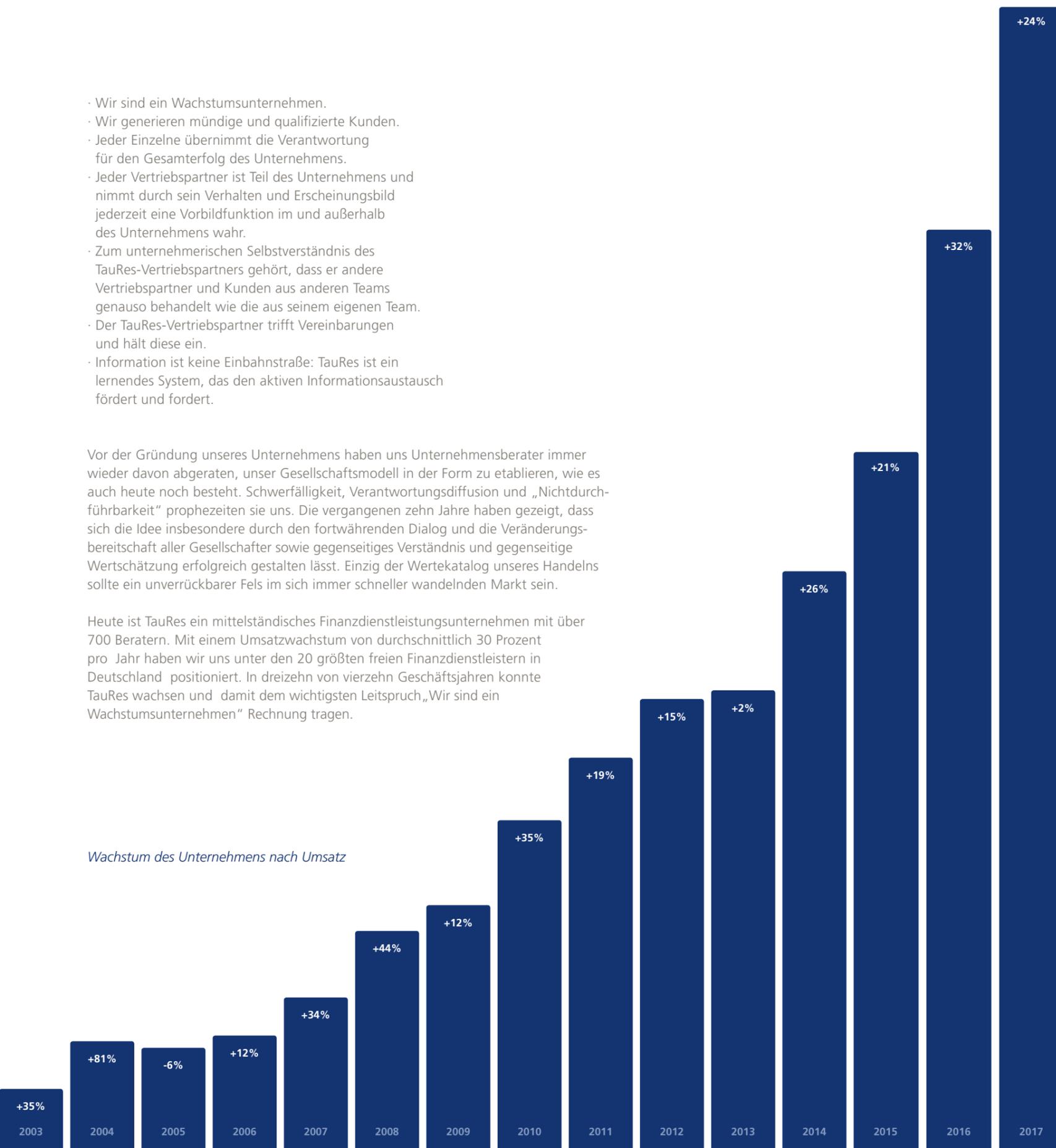
Unser Unternehmensleitbild wurde bereits in den ersten Jahren von jungen Vertriebspartnern und Führungskräften zusammengetragen und in der Unternehmensphilosophie verankert.

- Wir sind ein Wachstumsunternehmen.
- Wir generieren mündige und qualifizierte Kunden.
- Jeder Einzelne übernimmt die Verantwortung für den Gesamterfolg des Unternehmens.
- Jeder Vertriebspartner ist Teil des Unternehmens und nimmt durch sein Verhalten und Erscheinungsbild jederzeit eine Vorbildfunktion im und außerhalb des Unternehmens wahr.
- Zum unternehmerischen Selbstverständnis des TauRes-Vertriebspartners gehört, dass er andere Vertriebspartner und Kunden aus anderen Teams genauso behandelt wie die aus seinem eigenen Team.
- Der TauRes-Vertriebspartner trifft Vereinbarungen und hält diese ein.
- Information ist keine Einbahnstraße: TauRes ist ein lernendes System, das den aktiven Informationsaustausch fördert und fordert.

Vor der Gründung unseres Unternehmens haben uns Unternehmensberater immer wieder davon abgeraten, unser Gesellschaftsmodell in der Form zu etablieren, wie es auch heute noch besteht. Schwerfälligkeit, Verantwortungsdiffusion und „Nichtdurchführbarkeit“ prophezeiten sie uns. Die vergangenen zehn Jahre haben gezeigt, dass sich die Idee insbesondere durch den fortwährenden Dialog und die Veränderungsbereitschaft aller Gesellschafter sowie gegenseitiges Verständnis und gegenseitige Wertschätzung erfolgreich gestalten lässt. Einzig der Wertekatalog unseres Handelns sollte ein unverrückbarer Fels im sich immer schneller wandelnden Markt sein.

Heute ist TauRes ein mittelständisches Finanzdienstleistungsunternehmen mit über 700 Beratern. Mit einem Umsatzwachstum von durchschnittlich 30 Prozent pro Jahr haben wir uns unter den 20 größten freien Finanzdienstleistern in Deutschland positioniert. In dreizehn von vierzehn Geschäftsjahren konnte TauRes wachsen und damit dem wichtigsten Leitspruch „Wir sind ein Wachstumsunternehmen“ Rechnung tragen.

Wachstum des Unternehmens nach Umsatz



Über 30.000 Kunden vertrauen unserer Kompetenz und dem Wertekatalog unserer Beratung. Um die über 55.000 laufenden Verträge unserer Kunden optimal betreuen zu können, entschlossen wir uns schon im Jahr 2005 dazu, eine eigene auf unsere Maßstäbe und Geschäftsprozesse abgestimmte Software zu entwickeln, und konnten diese 2008 erfolgreich in Betrieb nehmen. Heute wird unser liebevoll T-IT-S genanntes TauRes-IT-System ständig weiter ausgebaut. Dazu arbeiten die Vertriebspartner eng mit den verantwortlichen Entwicklern zusammen.

Im Jahr 2002 war der Beratungsmarkt durch Produktberatungen geprägt. So konnten wir uns dank der konzeptionellen Beratung unserer Privatkunden schnell einen Vorsprung gegenüber den Bankberatern und Versicherungsvertretern des Marktes erarbeiten. Weiter ausbauen können wir diesen Vorsprung, wenn wir uns auch künftig als Coach unserer Kunden verstehen. Der Kunde der Zukunft soll sein Finanzkonzept nicht nur verstehen, sondern selbst gestalten können. Um diesem Anspruch an die Beratung der Zukunft gerecht zu werden, müssen wir unsere Berater bereits in der Ausbildung darauf vorbereiten.

Unser Ausbildungssystem orientiert sich an den vier Grundpfeilern eines erfolgreichen beruflichen Werdegangs:

1. Fachwissen
2. Angewandte Betriebswirtschaft
3. Unternehmertum
4. Persönlichkeit und Kommunikation

Nur durch die gleichwertige Entwicklung aller vier Bereiche ist es möglich, unsere Berater auf ihre künftigen Aufgaben als Führungskräfte und spätere gleichwertige Gesellschafter und Vertriebsmanager vorzubereiten. Mit dieser Ausbildung können wir Mitbewerbern gegenüber selbstbewusst am Markt auftreten und unseren Kunden die nötige Unterstützung bieten.

In den nächsten fünf Jahren möchten wir zeigen, dass sich unsere Unternehmensphilosophie nachhaltig vom Wettbewerb abhebt und sich dies auch in den Ergebnissen widerspiegelt. Unser Ziel ist es, unter die Top 10 der in Deutschland ansässigen Finanzdienstleister vorzustoßen. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen wir alle an einem Strang ziehen. Denn nur, wenn jeder Einzelne die Verantwortung für den Gesamterfolg des Unternehmens übernimmt, ist uns der Erfolg gewiss.

Wir sind jetzt so groß, dass vielleicht der eine oder andere junge oder auch erfahrenere Partner denkt, sein Ergebnis habe keine Auswirkung auf den Gesamterfolg des Unternehmens. Doch diese Denkweise ist falsch! Wenn wir diesen Gedanken gar nicht erst in unseren Köpfen entstehen lassen, werden wir das nächste Etappenziel umso schneller erreichen.

Mitarbeiterkapital

Die TauRes-Wachstumsstrategie – vom Backoffice zum Kundenservice

Die Ursprünge

Schon im Gründungsjahr 2002 war ein funktionierendes Backoffice für die Leistungsfähigkeit unseres Beraterteams ungemein wichtig. Anfangs übernahmen sechs Mitarbeiter diese Aufgaben freiwillig und unentgeltlich: die sechs Gesellschafter persönlich! Am Wochenende und in den späten Abendstunden sorgten sie – neben ihren Hauptaufgaben – dafür, dass der Laden auch administrativ lief.

Da wurden die ersten Provisionsabrechnungen der Gesellschaften noch per Flachbett-scanner Seite für Seite eingescannt, die Abrechnungen für die Vertriebspartner mithilfe von MS Excel erstellt und nach Installation der ersten Agentursoftware per Hand nachgebucht. Der Kelch, auch Kleinbeträge, beispielsweise für Sparpläne, mühsam einzeln einzutippen, ging reihum. Anfangs war das noch kein Problem. Doch wurden 2002 gerade mal 147 Provisionsdatensätze bearbeitet, so waren es ein Jahr später bereits mehr als 1.400. Und obwohl wir zur Überweisung der Provisionsbeträge von Anfang an das Online-Banking nutzten, war auch das mit dem klassischen PIN-/TAN-Verfahren schnell überholt. Spätestens als jeden Monat mindestens ein neuer TAN-Block hermusste, wurde auf HBCI-Banking umgestellt.

Der Aufbau

Langsam, aber stetig wuchs unsere Vertriebsmannschaft, und damit auch das Arbeitsaufkommen hinter den Kulissen. Im Juni 2003 nahm die erste Mitarbeiterin im Backoffice ihre Arbeit bei TauRes auf – neben den langfristigen Büromieten bis dato die größte Investition unseres jungen Unternehmens! Zehn Monate später verdoppelte sich die Anzahl der Angestellten schlagartig, als wir den zweiten Mitarbeiter einstellten, der die Gesellschafter weiter entlasten sollte. Dank dieser komfortablen personellen Besetzung konnten wir letztlich den „großen Steuerendspurt“ zum 31. Dezember 2004, der die Ära der komplett steuerfreien Fondspolice beendete, bewältigen. Mehrere hundert Überstunden waren dazu trotzdem nötig.

Mit dem organischen Wachstum unserer Vertriebspartnermannschaft stieg auch der bürokratische Aufwand an. Zudem sorgte ab 2007 die mit der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie einhergehende Dokumentationspflicht für deutlichen Mehraufwand, dem die Vertriebspartner nur mit weiterer personeller Unterstützung Herr werden konnten. Der Ausbau der konzeptionellen Beratung, die dadurch höhere Cross-Selling-Quote sowie die immer weiter steigende Anzahl der vermittelbaren Gesellschaften und die Erweiterung der Produktpalette taten ihr Übriges. Setzten wir hier zunächst noch auf Aushilfen, Minijobber und Praktikanten, brauchten wir doch bald einen hauptberuflichen Mitarbeiter, der uns in Vollzeit bei der Bewältigung der stetig zunehmenden Aufgaben zur Seite stand.

ZIEL	Bisherige Anlagen	Anlageempfehlung
Kurzfristreserve z.B. für Urlaub oder „Notfälle“	Sparbuch 2000DM Girokonto 4000DM	Liquiditätsreserve Sparbuch 4000DM + 2000DM mtl.
Vermögenswirksame Leistungen	Keine	Deutscher Aktienfonds 78DM mtl.
Mittelfristige Anlagen und Vermögensaufbau	Genossenschaftsanteile Seit 01.08.97 4500DM	Genossenschaftsanteile Seit 01.08.97 4500DM Im August 1999 nach Abzahlung des Vorschusses neue Beurteilung
langfristige Anlagen und Vermögensaufbau	keine	Ebenfalls ab August 1999 neue Besprechung
Altersvorsorge bzw. langfristige Ansparpläne	Rahmenvertrag der BW 102,67DM mtl. beinhaltet 1000DM bei Berufsunfähigkeit	Fondspolice 180DM mtl.

Konzeptlayout 1998

Der Ausbau

Nach einer Projektierungsphase traten im Juli 2008 vier weitere Mitarbeiter ihren Dienst bei der TauRes an – und hoben so die Abteilungen Vertriebsunterstützung und Personal/Provision aus der Taufe. Doch auch diese Gliederung stieß rasch an ihre Grenzen, denn die administrativen Tätigkeiten nahmen weiter zu und hielten die Mitarbeiter mehr und mehr von ihrer ureigenen Aufgabe – der Unterstützung der Vertriebspartner vor Ort – ab. So folgte ab Mai 2009 schließlich eine weitere Einstellungswelle. Standardmäßige Vorgänge wie Posteingang, Scannen und Ablage sollten nun zentral erledigt werden.

Der Status quo

Diese grundlegende Aufstellung ist bis ins heutige Geschäftsjahr beibehalten, verfeinert und nach und nach personell ergänzt worden. Aktuell werden durch die Kundenbetreuung und die übrigen Abteilungen der Zentralen Dienste mit über 40 Mitarbeitern in Voll- und Teilzeit wöchentlich ca. 10.000 Dokumente bearbeitet, in T-IT-S dokumentiert und somit den Vertriebspartnern zur Verfügung gestellt. Während die Buchhaltung des gesamten Gründungsjahres noch in zwei Ordner passte, werden heute drei Ordner pro Monat für alle anfallenden Buchungen gebraucht – ganz zu schweigen von den 30 Ordnern mit Dokumentationen, die monatlich in den Archivkeller wandern!

Wer erinnert sich noch an die am Anfang des Kapitels erwähnten 147 Provisionsdatensätze im Jahr 2002? Lang ist es her! Im Jahr 2014 wurden 93.599 Datensätze verarbeitet.



Nikolai Blase, Vertriebsmanager

Im Dialog Der TauRes-Beratungsprozess – Vorwegfahren statt Aufholen

„Information ist keine Einbahnstraße: TauRes ist ein lernendes System, das den aktiven Informationsaustausch fördert und fordert“ – diese von Jens Liegner beschriebene Maxime unserer täglichen Arbeit gilt nicht nur für die Vertriebspartner untereinander, sondern vor allem für die Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Mit dem Ziel, mündige und qualifizierte Kunden zu gewinnen, gilt es tagtäglich, durch intensiven Dialog optimal auf die Lebensumstände unserer Kunden abgestimmte Finanzkonzepte zu erarbeiten.

Qualität schafft Wachstum

Getreu Helge Krügers Motto „Vorwegfahren ist besser, als ständig aufholen zu müssen“ überprüfen wir fortlaufend unsere Produktempfehlungen. So sind wir dem Markt stets einen Schritt voraus. Im Vordergrund steht dabei das Ziel, den Kunden ein leistungsstarkes, individuell auf sie zugeschnittenes Paket zu schnüren. Von Finanzprodukten, die mittlerweile ins Kreuzfeuer der Medien geraten sind, haben wir uns seit jeher klar distanziert – seien es Billigtarife in der privaten Krankenversicherung oder klassische Anlageprodukte wie z. B. kapitalbildende Lebensversicherungen. Im Anlagebereich beispielsweise orientieren wir uns an derart strengen Kriterien, dass wir unseren Kunden von den derzeit über 10.000 zugelassenen Investmentfonds lediglich eine zweistellige Anzahl empfehlen. Wachstum zu generieren ist eine unternehmerische Notwendigkeit. Umso schöner ist es, dass wir in unserer zehnjährigen Unternehmensgeschichte nicht nur Wachstum geschaffen haben, sondern dabei auch stets qualitativ hoch-wertigen Produkten treu geblieben sind. Unser Schlüssel zum Erfolg ist letztlich die konsequente Ausrichtung der Beratung auf die Bedürfnisse der Kunden.

Transparent und verständlich

Um der großen Verantwortung unserer Tätigkeit gerecht zu werden, brauchen wir eine adäquate Infrastruktur. Für jede Sparte stehen den Beratern daher verschiedene Vergleichs- und Rating-Programme zur Verfügung. Diese ermöglichen es uns, dem Kunden die Vor- und Nachteile verschiedener Produkte transparent und verständlich aufzuzeigen. Und damit sich kein Vertriebspartner im Tarifschubel verirrt, erstellen die Ressortleiter gemeinsam mit externen Fachleuten Empfehlungsmatrizen, die eine dauerhaft hohe Beratungsqualität garantieren. Zusätzlich stehen unseren Vertriebspartnern die Führungskräfte mit ihrer langjährigen Erfahrung bei der Konzeptüberprüfung und -präsentation zur Seite. Dies gilt sowohl bei der administrativen Abwicklung des Beratungsprozesses als auch bei der Kommunikation mit den Kunden.

Durch den Aufbau des Bestandskundenmanagements wurde ein weiterer Meilenstein in unserem Beratungsprozess erreicht. Hiermit konnten wir einerseits sicherstellen, dass die Vertriebspartner im Serviceprozess entlastet werden, und andererseits gewährleisten, dass auch nach Ausscheiden eines Partners die Betreuung im gewünschten Umfang bestehen bleibt.

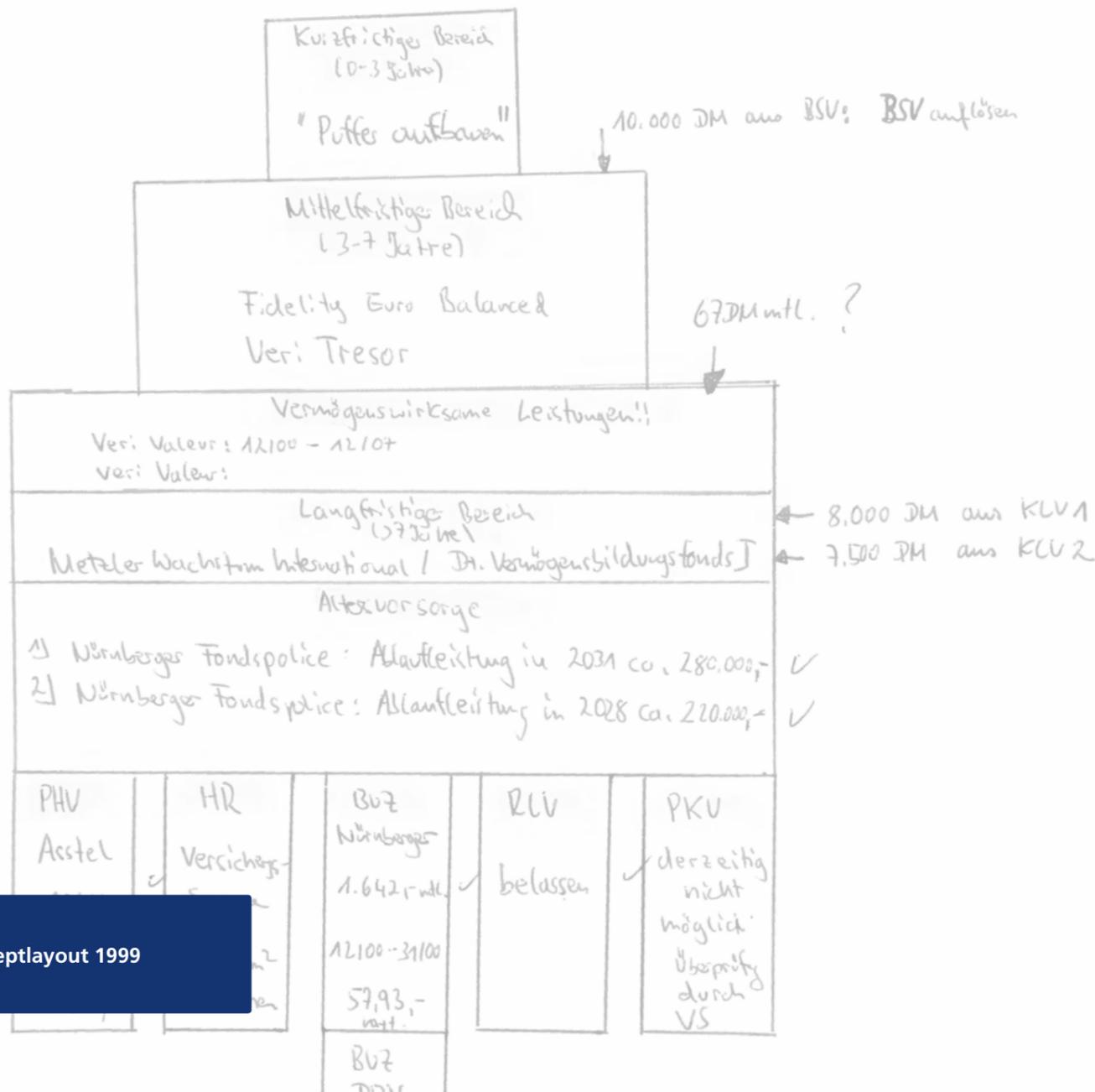
Qualität, Fairness und Offenheit

Die TauRes-Ressortarbeit – Maßstäbe qualitativer Beratung

Begleitung von Anfang an

Seit der Gründung der TauRes GmbH bilden die Qualität der Beratung sowie die Fairness und Offenheit gegenüber unseren Kunden die zentralen Pfeiler unserer unternehmerischen Ausrichtung. Ziel ist dabei seit jeher die eindeutige Abgrenzung von der oftmals oberflächlichen und wenig kundenorientierten Beratung vieler Mitbewerber.

Gegenseitiger Austausch und die ständige Entwicklung unserer fachlichen und persönlichen Kompetenzen gewährleisten uns die gewünschte Qualität der Beratung. Junge unerfahrene Berater erhalten bei der TauRes jederzeit Unterstützung von den erfahrenen Partnern und Führungskräften. Zusätzlich zu den Hauptaufgaben eines Beraters, Teamleiters und Gesellschafters übernimmt daher bei uns jeder Vertriebsmanager ein spezielles Themengebiet, das er für die Ausbildung und Unterstützung der neuen Partner gründlich aufbereitet.



Neue Ressorts erweitern Dienstleistungsspektrum

Anfangs war das System der Ressortarbeit aufgrund der geringen Anzahl an erfahrenen Vertriebspartnern auf die ursprünglichen Kernbereiche Investment, Altersvorsorge, Berufsunfähigkeitsabsicherung, Sachversicherung und private Krankenversicherung fokussiert. Die Unterstützung durch die Ressorts bestand hier zunächst hauptsächlich in der Schulung und Begleitung der Berater; Intranet oder ähnliche Tools wurden damals noch nicht genutzt.

Seit nunmehr zehn Jahren entwickeln wir das Ressortleiterprinzip stetig weiter. Die bestehenden Ressorts wurden und werden fortlaufend erweitert und verbessert, wobei wir häufig auf Veränderungen wie z.B. neue Gesetze oder Produktentwicklungen reagieren müssen. Zusätzlich wurden neue Ressorts geschaffen, um unsere Dienstleistung zu vervollständigen. Längst unterstützen die nachrückenden Vertriebsmanager und hauptberuflichen Chief Consultants die Gründer der TauRes bei ihrer täglichen Arbeit und die einstigen Ressortleiter haben sich zu Ressortteams zusammengeschlossen. Das Feedback, das die Chief Consultants als Köpfe unserer Beraterteams während der Beratungen erhalten, nutzen wir heute, um Kunden und Beratern eine umfassende Dienstleistung mit dem größtmöglichen Nutzen bieten zu können.

Sehr anschaulich wird diese Entwicklung am Beispiel des Alterseinkünftegesetzes (AltEinkG), das Anfang 2005 in Kraft trat und bedeutende Einschnitte in der Altersvorsorge mit sich brachte. Brauchte bis dato „nur“ die Qualität der Produkte berücksichtigt zu werden, musste ab sofort auch noch eine Entscheidung zwischen den einzelnen Ausgestaltungsmöglichkeiten Riester-Rente, Rürup-Rente, betriebliche Altersvorsorge (bAV) und private Altersvorsorge getroffen werden. Die gravierenden Änderungen der Besteuerung wurden 2005 durch den „Altersvorsorge-Rechner“ kalkulierbar. In den folgenden Jahren gab es weitere Einflüsse wie die Änderung des maximalen Endalters oder des möglichen Rentenentritts sowie das Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

Heute stehen jedem Vertriebspartner seitens des Ressorts ein umfangreiches, sehr detailliertes Programm zur Berechnung des Kundenbedarfs, eine Vergleichsmatrix der einzelnen Produkthanbieter und eine Vorauswahl der leistungsfähigsten Anbieter zur Verfügung. Die bAV wird mittlerweile als eigenständiges Ressort geführt, um auch bei der Beratung von Arbeitgebern umfangreiches Wissen aufbereitet zur Verfügung stellen zu können.

Das Ressort Investment übernahm von Beginn an die Erstellung von Anlageempfehlungen unterschiedlicher Zeithorizonte. Während in den ersten Jahren nach der strategischen Allokation, also der Verteilung auf die klassischen Kapitalmärkte, hochwertige Einzelfonds innerhalb dieser Märkte empfohlen wurden, verfügen unsere Berater aktuell über optimierte Musterportfolios. Damit können sie die Kundenportfolios sehr genau und individuell gestalten – auch in Bezug auf die Risikoaffinität des Kunden. Mit Einführung der Servicegebühr wurden die Möglichkeiten der aktiven Betreuung unserer Kunden deutlich erweitert. Die notwendige regelmäßige Revision der Anlageempfehlung übernimmt das Ressortteam.

Neue Produkte – neue Anforderungen

Durch die Abschaffung der staatlichen Berufsunfähigkeitsrente im Jahr 2001 stieg in den Folgejahren sowohl der Bedarf als auch die Nachfrage nach einer privaten Absicherung deutlich an. Nachdem anfangs eine Empfehlung für unsere Kunden fast ausschließlich durch einen Beitragsvergleich der wenigen hochwertigen Tarife ausgesprochen wurde, gewann das heutige Ressort biometrische Risiken deutlich an Umfang. Zum einen entstanden immer mehr hochwertige Tarife, die nicht mehr nur ausschließlich durch ein externes Rating unterschieden werden können. Einzelne Leistungen, z. B. für bestimmte Berufsgruppen, die finanzielle Aufstellung und die Politik der Versicherungsunternehmen müssen heute zusätzlich betrachtet werden. Zum anderen kamen neue Produkte wie Grundfähigkeitsabsicherung, Dread Disease oder Existenzschutzversicherung auf den Markt, die in den entsprechenden Empfehlungen berücksichtigt werden müssen.

Bei den privaten Krankenversicherungen ist die Produktlandschaft seit vielen Jahren von einem enormen Preiskampf – und damit verbunden mit vielen neuen Tarifen seitens der Versicherungsgesellschaften – geprägt. Leistungen und Kalkulationsgrundlage eines Tarifes sind nur sehr schwer und aufwendig zu erkennen. Zahlreiche neue Tarife haben den Begriff „Krankenversicherung“ aufgrund von Leistungseinschränkungen eigentlich gar nicht mehr verdient. Das KV-Ressort sieht seine Hauptaufgabe deshalb in der Vorauswahl der Tarife und in der nachvollziehbaren Darstellung der einzelnen Leistungen für Kunden und Berater.

Im Laufe der Zeit sind – teilweise unterstützt durch externe Experten – unsere heutigen Matrizen entstanden, die die Berater bei der Angebotserstellung unterstützen und den Markt der Anbieter transparenter machen. Bei der Auswahl eines Tarifes für unsere Kunden spielt der Beitrag (nach der finanziellen Ausstattung des Versicherungsunternehmens und den Tarifleistungen) nur eine untergeordnete Rolle; denn im Ernstfall sind die Leistungen entscheidend.

Fortschritt für Kunden und Berater

Im Ressort Sachversicherung bestand die Herausforderung von jeher weniger in der Reaktion auf Veränderungen am Markt, sondern darin, die Angebotserstellung zu vereinfachen und Sonderkonditionen für unsere Kunden zu generieren. Dank der Matrizen sind die Tarife jetzt in vielen Bereichen nahezu auf einen Blick vergleichbar. Die Bereiche Gewerbe und Kfz wurden mit externer Unterstützung aufbereitet. Zudem werden unsere Berater bei der Erstellung der Angebote unterstützt; bei Gewerbeversicherungen erstellt das Ressort die gewünschten Angebote sogar selbst und stellt diese dem Berater zur Verfügung.

Nach und nach wurden weitere Ressorts gegründet. Denn durch die steigende Anzahl an Vertriebspartnern und Führungskräften wachsen nicht nur die Erwartungen an die Unterstützung, sondern auch die Möglichkeiten, sie zu erfüllen. Das Gebiet der Baufinanzierung beispielsweise erfordert ein hohes Maß an Fachkompetenz, Erfahrung und Kontakten zu den Entscheidungsträgern in Banken. Da dies sehr zeitaufwendig ist, wurde diese Ressource anfangs durch Kooperationen mit externen Dienstleistern genutzt. Mitte letzten Jahres haben wir diese Zusammenarbeit intensiviert. Somit profitieren wir bei der Angebotserstellung, Beratung und Umsetzung im Ressort Baufinanzierung im großen Umfang von der Expertise externer Experten.

Auch rechtliche Veränderungen fordern regelmäßig Neuerungen und Erweiterungen im Beratungsprozess, vor allem bei der Dokumentation. Wo das Beratungsprotokoll in den Anfangsjahren noch vier Seiten umfasste und punktuell vom Berater ergänzt wurde, steht heute ein umfangreiches Dokument, das allen aktuellen Richtlinien entspricht und sowohl Beratern als auch Kunden größtmögliche Sicherheit bei der Beratung gibt. Die Aktualität der notwendigen Dokumente wird vom zuständigen Ressort gewährleistet.



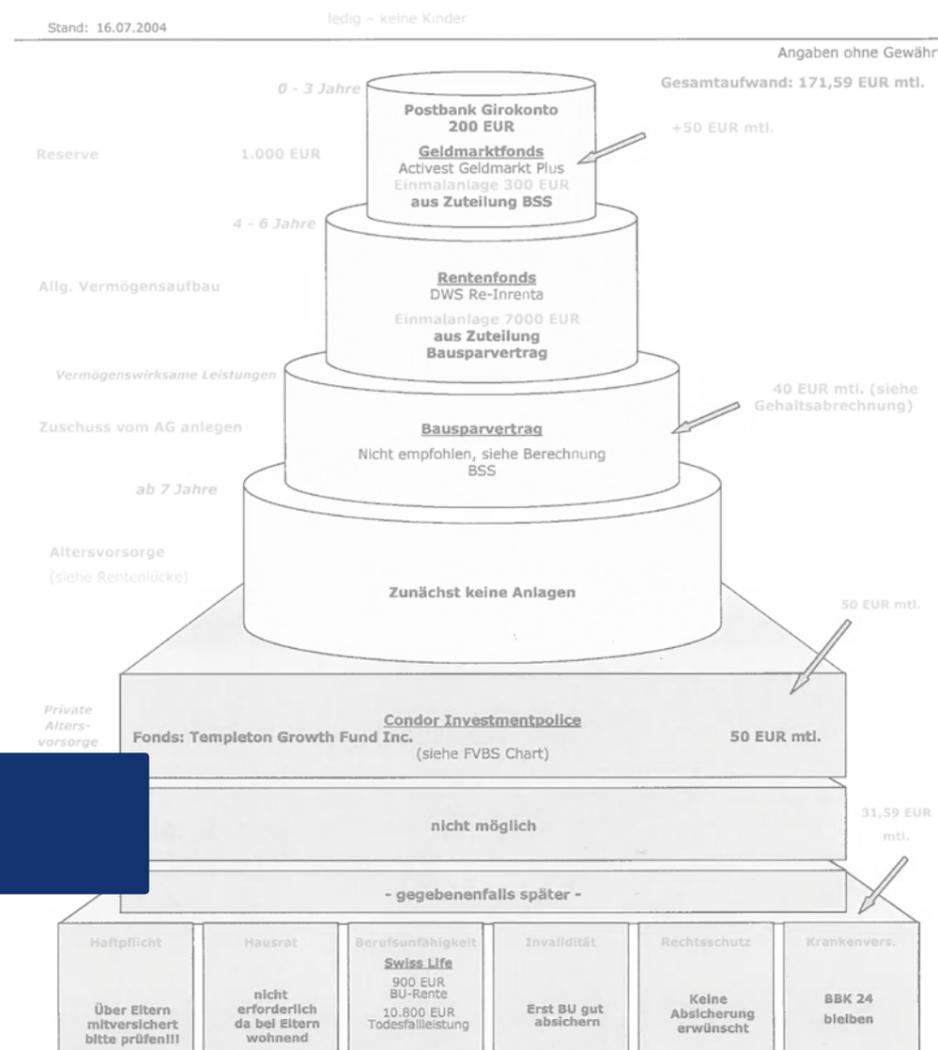
*Beteiligungsmodell:
Der neu aufgenommene Gesellschafter erhält im Rahmen der Jahresabschlussfeier das Steuerrad. Es symbolisiert die zukünftige und gleichberechtigte Mitbestimmung des Unternehmenskurses.*

Die richtige Ausbildung ist entscheidend

In enger Kooperation mit den Fachressorts ist das Ressort Ausbildung hauptverantwortlich für die hochwertige fachliche und personelle Entwicklung unserer Vertriebspartner. Vom Orientierungsworkshop zu Beginn einer potenziellen Partnerschaft bis hin zum Berater- und Kommunikationswochenende werden die Inhalte der jeweiligen Lerneinheiten gemeinsam mit den Fachressorts entwickelt und umgesetzt. Weiterführend sind die vertrieblichen Ausbildungen wie T1-Gespräch, Verkaufsschulungen, die Ausbildung zum Versicherungsfachmann und Finanzanlagefachmann sowie die Weiterbildung unserer hauptberuflichen Vertriebspartner in den Bereichen Persönlichkeit und Kommunikation sowie alle Ausbildungsinhalte für unsere Nachwuchsführungskräfte in der Obhut des Ressorts. Zudem haben wir einen dualen Studiengang mitentwickelt. Hier haben bereits die ersten Werksstudenten ihren Abschluss zum Bachelor of Arts erlangt.

Grundstein für wachsende Qualität

Mit unserem bewährten Vorgehen und der gegenseitigen Unterstützung sind wir auf dem richtigen Weg. Ein Produktmanager begleitet uns künftig auf diesem Weg, der weitere neue Herausforderungen mit sich bringen wird, und übernimmt die Koordination zwischen den Ressorts. Der Grundstein für den stetigen Ausbau unserer Beratungsqualität ist somit gelegt. Mit dem Engagement eines immer größer werdenden Führungskräfte-Teams und der Bereitschaft, gemeinsam mit dem Produktmanagement an der Weiterentwicklung unserer Dienstleistung zu arbeiten, werden wir unseren bisherigen Weg einer hochwertigen Beratung kontinuierlich fortsetzen.



Konzeptlayout 2004

Ruben Thomas, Vertriebsmanager



Ausbildung bei TauRes

TauRes bildet aus. Denn für uns ist Ausbildung eine Investition in die Zukunft des Unternehmens und in die Zukunft unserer Gesellschaft. Ausbildung bedeutet Qualitätssicherung. Neben der klassischen dualen Berufsausbildung hat TauRes daher ein internes Ausbildungsprogramm entwickelt, das sich konsequent an den Ansprüchen des Beratungsalltags orientiert.

PUK – drei starke Buchstaben

Drei Buchstaben stehen bei der TauRes für ein ausgefeiltes Personalentwicklungskonzept: PUK – Persönlichkeit, Unternehmertum und Kommunikation. Viele Vertriebspartner schätzen an unserem Konzept die grundlegenden Unterschiede zu anderen Ausbildungen in der Branche: PUK schafft Erlebnisse, die dafür sorgen, dass Arbeit und Lernen Spaß machen. Die einzelnen Lernbausteine sind dabei bewusst erlebnisorientiert gestaltet – das typische Stillsitzen und Zuhören gehören hier der Vergangenheit an.

„Man sollte sich nie gezwungen fühlen und mit dem Druck ‚Ich muss da jetzt hin‘ eine Ausbildung beginnen – und genau das gelingt der TauRes mit dem Konzept der PUK-Ausbildung“, bestätigt beispielsweise Julian Johannsen, Senior Consultant. Marco Schröder, Chief Consultant, hat bereits in der Nebenberuflichkeit an PUK teilgenommen und dadurch frühzeitig seine Stärken und Schwächen erkannt: „So konnte ich meine Fähigkeiten weiter ausbauen und wusste, an welchen Stellen ich bis zum Beginn meiner hauptberuflichen Tätigkeit bei TauRes nachbessern musste.“ Während der zweijährigen PUK-Ausbildung sammeln die Teilnehmer wertvolle Erfahrungen, die sie gleich mit den anderen Vertriebspartnern austauschen können. „Dadurch bekam meine Entwicklung einen riesigen Schub“, erinnert sich Ruben Thomas, der inzwischen – im Alter von gerade mal 24 Jahren – der jüngste Branchmanager unseres Unternehmens ist: „Manager und Trainer haben unsere Erfolge jederzeit überwacht und konnten so direkt auf unsere persönliche Entwicklung eingehen. Letztlich verdanke ich PUK eine Entwicklung, die ich alternativ teuer hätte bezahlen müssen oder vielleicht erst über einen Zeitraum von zehn Jahren durchlebt hätte.“

Ausbildung im Vierklang

Alle drei bereits erwähnten Bereiche – Persönlichkeit, Unternehmertum und Kommunikation – sollen in der TauRes-Ausbildungsreihe entwickelt, gefördert und optimiert werden. PUK integriert sich dabei in den sogenannten TauRes-Vierklang aus den Qualifizierungsbereichen Fachwissen, Angewandte Betriebswirtschaft, Persönlichkeit und Kommunikation und soll sowohl die Qualifizierung zum Vermögensmanager als auch die Weiterbildung zur TauRes-Führungskraft sicherstellen.

Im Qualifizierungsbereich Fachwissen werden volks- und betriebswirtschaftliche Grundlagen vermittelt. Zudem erfolgt eine intensive Ausbildung in den Fachbereichen Anlage und Absicherung. Bei der Angewandten Betriebswirtschaft stehen die praktische Umsetzung von theoretischen Inhalten und das Erlernen unternehmerischen Denkens im Vordergrund. Aufbauend auf diesen formalen Qualifikationen werden in den Bereichen Persönlichkeit und Kommunikation erfolgsrelevante Schlüsselqualifikationen vermittelt und für die berufliche Praxis trainiert. Dazu zählen theoretische und praktische Kenntnisse aus den Bereichen Kommunikation, Rhetorik, Präsentation und Moderation sowie Potenzialanalysen, Zeit- und Selbstorganisation, Business Knigge und individuelle Coaching-Gespräche.

PUK



Bester Arbeitgeber – auf wissenschaftlicher Grundlage

Dem Wettbewerb „Hamburgs beste Arbeitgeber“ liegt ein wissenschaftlich etabliertes Modell zugrunde. Prof. Werner Sarges von der Helmut-Schmidt-Universität Hamburg hat es weiterentwickelt und an die Anforderungen des Wettbewerbs angepasst. Die Untersuchung basiert auf der Befragung von Führungskräften und Mitarbeitern. Neben Fragen aus dem renommierten EFQM-Modell kommt ein bewährter Studienansatz zur Anwendung, bei dem das Unternehmen als Persönlichkeit betrachtet wird.

Anhand verschiedener Eigenschaftswörter beschreiben die Mitarbeiter und das Management das eigene Unternehmen. Das fällt relativ leicht und hält den Aufwand für die Befragung vergleichsweise gering. Dennoch können mit diesem methodischen Ansatz komplexe Strukturen innerhalb der Firma eingefangen und abgebildet werden. Konkrete Handlungsempfehlungen für eine zukünftige Personalentwicklung werden dabei sichtbar. Denn der Wettbewerb bewertet, wie Unternehmen heute in ihrer Personalarbeit aufgestellt sind und wie der Betrieb personell für die zukünftige Entwicklung gerüstet ist.

TauRes als Fünf-Sterne-Arbeitgeber

Bereits das siebte Mal in Folge gehört TauRes zu Hamburgs besten Arbeitgebern. Und das jeweils mit der Bestnote von fünf Sternen. TauRes bietet den Mitarbeitern und Vertriebspartnern sehr viel Raum zum Mitgestalten, unternehmerische Freiheit, menschliche Vielfalt und Unternehmergeist. Unter dem Dach der Marke TauRes arbeiten Individuen, die auf ihre ganz eigene Art das Unternehmen prägen und voranbringen. Das macht TauRes zu einem einzigartigen Arbeitgeber und Dienstleister.

T-IT-S

Das TauRes-IT-System – eine Strategiefrage

Als TauRes 2002 ihre Arbeit aufnahm, reichte zur Verwaltung der Kundendaten und zur Erstellung von Verträgen und Abrechnungen das bekannte Tabellenkalkulationssystem MS Excel völlig aus. Die Vertriebspartner gaben hier jeder für sich ihre Daten ein. Dass diese Methode, die nicht annähernd einer effizienten Vermögensgestaltung entsprach, langfristig keine Lösung sein konnte, wurde uns schnell bewusst. Ebenso die Erkenntnis, dass wir unser Verwaltungssystem dringend ändern mussten. Um uns dauerhaft erfolgreich dem Wettbewerb stellen zu können, musste eine leistungsfähige, auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Informationstechnologie (IT) her.

Schneller, präziser und zuverlässiger

IT soll und kann helfen, große Datenmengen nach vorgegebenen Regeln in neue Informationen umzuwandeln. Das geschieht bei uns beispielsweise bei der Erstellung einer Rechnung: Hier werden Vertrags- und Provisionsdaten zu Rechnungsdaten transformiert.

Dabei arbeitet das automatisierte Programm nicht nur wesentlich schneller als ein menschlicher Aufgabenträger, sondern auch präziser. Und mal ehrlich: Sind wir nicht alle froh, dass uns der Computer solche langweiligen Aufgaben abnimmt? Angenehm ist auch die Möglichkeit, Kunden- und Vertragsdaten abspeichern und automatisiert durchsuchen lassen zu können. Damit entfällt heute oftmals die mühsame und aufwendige Recherche im Archiv.

Die IT kann aber noch mehr. Grundsätzlich sollte sie alle Geschäftsprozesse unterstützen, d. h. zu jedem Prozessschritt relevante Daten und Informationen liefern. Dazu müssen die Geschäftsprozesse jedoch zunächst aufbereitet und dokumentiert werden. Nur wenn das der Fall ist, können sie letztlich auch überprüft und optimiert werden. Erst dann unterstützt die IT administrative und dispositive Vorgänge und initiiert Prozesse, die letztlich dafür sorgen, dass der Kunde seine Leistung erhält. Die Mitarbeiter werden entlastet, die Kundenzufriedenheit wird gestärkt.

Unternehmensstrategie bestimmt IT-Strategie

Ein immer währendes übergeordnetes Ziel der TauRes-IT-Strategie ist das sogenannte IT-Alignment. Es beschreibt die Koppelung der Einzel- und Gesamtziele der IT-Strategie an die Unternehmensstrategie und die auf ihr basierenden Geschäftsprozesse. Wenn wir uns den Zielen und Aufgaben unserer IT-Strategie widmen wollen, dann funktioniert dies nur, wenn wir uns zuvor mit der TauRes-Strategie und den mit ihr verbundenen Zielen und Aufgaben befassen.

Aus IT-Sicht ergeben sich daraus zwei große Themenbereiche: Zum einen soll die IT die Realisierung der aktuellen operativen Aufgaben unterstützen und damit Teil des operativen Managements sein. Hierzu gehört insbesondere das Kundenmanagement mit der grundsätzlichen betriebswirtschaftlichen Aufgabe, heute gegebene Ertragspotenziale effizient zu nutzen.

Zum anderen ist die IT auch für das strategische Management äußerst wichtig, um bestehende Ertragspotenziale zu erhalten und künftige zu generieren. Und da sich unsere Welt heute schneller verändert, als das früher der Fall war, soll die IT uns obendrein auch noch helfen, diese Potenziale frühzeitig zu erkennen.

Auch die Wachstumsstrategie des Unternehmens muss von der IT-Strategie unterstützt werden. Hier darf man jedoch nicht den Input mit dem Output verwechseln! Als Output einer Strategie kann zweifelsfrei ein Wachstum bezeichnet werden, das mit den richtigen Parametern, der zugrundeliegenden Strategie und den entsprechenden Statements (Input) im Einklang steht.

Investition in die Zukunft

Für uns stand und steht die Kunden-Dienstleister-Beziehung stets im Mittelpunkt unserer Tätigkeit und der damit verbundenen Geschäftsprozesse. Die IT und ihre einzelnen Komponenten sollen diese Prozesse unterstützen. Um dies gewährleisten zu können, wechselten wir sehr schnell von Excel auf eine proprietäre Software. Diese wird heute auch von vielen Mitbewerbern genutzt und bei Neugründungen oder Umstrukturierungen in zahlreichen Unternehmen eingesetzt.

2008 entschieden wir uns dann, eine eigene Software samt eigener Softwarearchitektur zu entwickeln, da uns die Standardmittel zur Ausprägung und Differenzierung unserer Prozesse nicht ausreichten. Schließlich differenzieren wir uns als Dienstleister fachlich ausschließlich über unsere Prozesse. Die IT hilft uns dabei, wie oben erwähnt, diese präziser und schneller zu bearbeiten und mit mehr Informationstiefe zu versehen – ein unverzichtbarer Wettbewerbsvorteil für die Zukunft!

T-IT-S



Helge Krüger, Vertriebsmanager

Optimierung für den Kunden

Aktuell besteht das TauRes-IT-System aus einer Grundkomponente, die in erster Linie Bestandsdaten von Kunden, Verträgen und Vertriebspartnern verwaltet. Inhalte wie Vertriebssteuerungs-, Monitoring- und Controllingkomponenten sind ebenfalls bereits implementiert und sollen künftig weiter optimiert werden. Zurzeit unterstützt unser IT-System den Zeitraum von der Antragstellung bis zur Policierung.

Zudem haben wir erste Beratungstools teilweise in der Entwicklung, teilweise aber auch schon im produktiven Einsatz; langfristig ist eine Professionalisierung dieser Komponenten geplant. So entwickeln wir beispielsweise einen Vorsorgerechner, der die Bereiche Altersvorsorge, Berufsunfähigkeit und Pflege nicht mehr einzeln betrachtet, sondern miteinander in Verbindung setzt und so mitunter zu folgendem Ergebnis für den Kunden führen kann: Durch die Optimierung der Teilbereiche kann der Anteil an Versicherungsbeiträgen zugunsten des Kapitalaufbaus verringert werden. Im Extremfall stellen wir durch die Berechnung fest, dass eine Versicherung komplett entfallen und der somit frei werdende Betrag vollständig in den Kapitalaufbau investiert werden kann. Damit schaffen wir nicht nur eine Verbesserung in den einzelnen Segmenten, sondern sorgen zusätzlich für eine absolute Betrachtung und die damit verbundene Endvermögensmaximierung.

Bei der täglichen Arbeit hat sich gezeigt, dass unsere IT mittelfristig in den Komponenten Beratung und Service ergänzt werden muss. So haben wir beispielsweise zusammen mit verschiedenen Hochschulen das oben vorgestellte Modul zur Altersvorsorgeberechnung erstellt und über die Jahre verfeinert. Zurzeit entwickeln wir noch getrennt voneinander weitere Module im Beratungsbereich Vorsorge. Dazu gehören die Teilbereiche Berufsunfähigkeits- und Pflegefallabsicherung. Ein entscheidender und differenzierender Entwicklungsschritt wird hier die Integration dieser für sich stehenden Teilbereiche zu einer Gesamtkomponente sein. Unser Anliegen ist es dabei, die Absicherungsziele mit geringerem Aufwand konzeptionell zu lösen.

Parallel arbeiten wir daran, externe Dienstleister (vor allem Rating-Agenturen) als Service für die Tarifierung sowie für die Angebots- und Antragserstellung in unser IT-System einzubinden. Die Herausforderung für die IT liegt hier darin, den richtigen Service zur richtigen Zeit anzubieten und dabei auf die betriebswirtschaftlichen Faktoren zu achten. Dazu arbeiten wir eng mit den Fachressorts zusammen, die als Spezialisten ihre fachlichen Anforderungen spezifizieren und uns damit die Richtung für eine hochwertige Beratung vorgeben.

Im Servicebereich ergibt sich die Herausforderung aufgrund interner und externer Ereignisse sowie zeitlicher Abläufe: Kunden müssen identifiziert und Prozesse entsprechend ihren mittel- oder unmittelbaren Anforderungen initiiert werden, um schließlich positive Ergebnisse für den Kunden generieren zu können. Die IT soll dabei im Hintergrund für den ökonomischen Nutzen sorgen und somit dazu beitragen, die Kundenbeziehung zu verbessern. Die Umsetzung all dieser Ziele erfolgt selbstverständlich stets unter Berücksichtigung von Datensicherheit und Datenintegrität.



Die Investmentberater

Die Versicherungsmakler

Die Karrieregestalter

**TauRes Gesellschaft
für Investmentberatung mbH**

Kundenbetreuung
Brauhausstraße 15a
22041 Hamburg

Telefon 040 3868708-30
Fax 040 3868708-59
E-Mail info@taures.de