

Role poradce bude více vztahová, zaměřená na kvalitní poradenství v klíčových segmentech

Z HLEDISKA PORADENSKÉHO TRHU JSOU TECHNOLOGIE NA VZESTUPU, NICMÉNĚ POŘÁD NA ZAČÁTKU, ŘÍKÁ V ROZHOVORU MOJMÍR KRAMNÝ, ŘEDITEL A JEDNATEL SPOLEČNOSTI HOLVER. VŠE SE BUDE V DALŠÍCH LETECH PODLE NĚJ POSTUPNĚ VYVÍJET A NEUSTÁLE GRADOVAT. PŘIJDOU NOVÉ, TECHNOLOGICKÉ FIRMY. ROLE PORADCE TAK BUDE V BUDOUCNOSTI V DŮSLEDKU TOHO VÍCE VZTAHOVÁ, ZAMĚŘENÁ NA KVALITNÍ PORADENSTVÍ V KLÍČOVÝCH SEGMENTECH. U SLOŽITĚJŠÍCH PRODUKTŮ A BONITNÍ KLIENTELY BUDE HRÁT PORADCE ROLI KONZULTANTA ZA ODMĚNU PLACENOU KLIENTEM, U JEDNODUCHÝCH PAK AFFILIATE ROLI.

Jak posunul loňský rok a covid vaši společnost? Co vaše výsledky a jak se vám daří v letošním roce?

Již před covidem jsme začali pracovat na zjednodušení a zrychlení některých procesů, včetně elektronických dokumentů a digitálního podpisu. Loňský rok vše ještě více katalyzoval a zformoval do finální podoby. Adaptovali jsme se na online komunikaci a vzdělávání, které stále silněji vnímáme jako klíčový prvek úspěšné a dlouhodobé spolupráce.

Celkově jsme v loňském roce zaznamenali 18% nárůst obrátů a podle dostupných čísel za první kvartál letošního roku to vypadá, že ten letošní rok bude ještě o poznání úspěšnější.

Jde nám o dlouhodobý a kontinuální růst, ne o skokové navýšení, které se pak mnohdy odráží na kvalitě servisu a pomalé reakční době.

Na co se zaměříte ve zbytku letošního roku?

Letošní rok je a bude ve znamení integrace online nástrojů. Aktuálně se nám sbíhá několik projektů, které již nějakou dobu připravujeme, druhá půlka roku tak bude na novinky celkem výživná. Zde jen výběr toho nejdůležitějšího:

2. čtvrtletí 2021

> Aktuálně jsme spustili službu potvrzení vinkulací k hypotečním úvěrům na centrále holver.

Jde nám o dlouhodobý a kontinuální růst, ne o skokové navýšení, které se pak mnohdy odráží na kvalitě servisu a pomalé reakční době.

> V červnu k modulu Online hypotéky přidáme Online spotřebitelské úvěry a rozšíříme tak API na další banky, u kterých budeme moci proskórovat, ověřit registry, sazbu a schválit úvěr přímo z našeho systému.

> V červenci spouštíme zbrusu nové agregátory neživotního pojištění – auta, majetek, cestovka a odpovědnost. Paperless proces, sjednání zaplacením, ve výročí automatická rekalkulace smlouvy (včetně automatického ocenění vozidla před výročím pro rekalkulaci HAV), asistentský přístup a samozřejmě integrace do našeho core systému.

3. čtvrtletí 2021

> Investiční platforma
> Přidání modulu Překlenovací úvěry – kalkulace

4. čtvrtletí 2021

> Srovnávač a sjednávač životního pojištění

Projektem celého letošního roku s přesahem do roku příštího je pak nový core systém Finanční studio 2.0, do kterého integrujeme všechny obchodní aplikace a vytvoříme tak prostředí pro poradce i klienty, ve kterém budou moci vzájemně komunikovat, evidovat a sledovat aktuální stav u sjednaných produktů, detekovat nové obchodní příležitosti a následně sjednat.

Adaptovali jsme se na online komunikaci a vzdělávání, které stále silněji vnímáme jako klíčový prvek úspěšné a dlouhodobé spolupráce.

Posunuli jste se také v oblasti digitalizace. Co nového chystáte pro poradce i klienty v současné době?

Co se týká digitalizace, dokončujeme integraci obchodních aplikací do komplexního online workflow. V praxi je to načtení dat klienta z core systému do online povinných dokumentů v aplikaci Legal, zaznamenání požadavků a potřeb klienta, analýza prostřednictvím srovnávačů a sjednání - vše bez papíru!

Tím to ale nekončí. Pro kvalitní poradenskou péči je třeba dobrá evidence a následný servis. Do nového systému tedy budeme přidávat klientskou zónu, aby poradci i klienti měli vše na očích a mohli sledovat vývoj a kvalitu servisu v čase. Klienti tak budou moci kdykoli vyvolat poptávku a nechat si připravit nabídku na míru.

Vyvíjíte tedy vlastní řešení interního systému a obchodních nástrojů v kombinaci s SaaS. Jaké jsou výhody, případně i nevýhody tohoto přístupu?

Ano, chceme se zaměřit na vytvoření vlastního core systému a využití SaaS řešení, které jsou již v dnešní době na vysoké úrovni. Za riziko těchto řešení se dříve označovaly omezené možnosti customizace, nízká přenosová rychlost a kvalita zabezpečení. Dnes však již mají poskytovatelé těchto služeb zabezpečené servery a data na vyšší úrovni než jejich zákazníci, o rychlosti přenosu nemluví.

V kombinaci těchto řešení s vlastním core systémem vidíme jednoznačně příležitost. Výhodu spatřujeme především v garanci aktualizací dat, vylepšování softwaru, servisní podpoře a možnosti kdykoli změnit a vybrat to nejlepší, co bude trh aktuálně nabízet.

My v holveru se pak chceme zaměřit na špičkovou propojenost s našimi systémy a procesy, aby bylo vše jednoduché, intuitivní a na vysoké úrovni. →



FOTO: HOLVER

„Letošní rok je a bude ve znamení integrace online nástrojů. Aktuálně se nám sbíhá několik projektů, které již nějakou dobu připravujeme, druhá půlka roku tak bude na novinky celkem výživná. Projektem celého letošního roku s přesahem do roku příštího je pak nový core systém Finanční studio 2.0, do něhož integrujeme všechny obchodní aplikace a vytvoříme tak prostředí pro poradce i klienty, ve kterém budou moci vzájemně komunikovat, evidovat a sledovat aktuální stav u sjednaných produktů, detekovat nové obchodní příležitosti a následně sjednat,“ popisuje aktuální novinky Mojmír Kramný, ředitel a jednatel společnosti holver.

V dnešní online době je nutné více dbát na bezpečnost komunikace nebo ochranu osobních údajů (GDPR). Jak řešíte tuto oblast? Jsme si vědomi toho, že ohledně ochrany údajů se začíná přitvrzovat a pokuty jdou nahoru. Navíc žijeme v době, kdy se navyšuje množství kyberútoků a únik dat tak může hrozit opravdu každému.

Bezpečná komunikace a nakládání s daty jsou pro nás důležité ve vztahu k našim partnerům a jejich klientům. Proto jsme jako standard přijali mimo jiné opatření ve formě šifrování e-mailové komunikace, prostřednictvím technologie od společnosti Talkey.

Pokud e-mailem posíláme jakékoli osobní nebo citlivé údaje, zašifrujeme ho. Máme tak jistotu, že data předáváme bezpečně a že se po cestě mezi servery nedostane do rukou někomu jinému. Výhodou takové komunikace je i to, že když například pošlete e-mail omylem na někoho jiného, jednoduše jej můžete zneplatnit a příjemce jej nebude moci otevřít.

Na základě naší spolupráce se podařilo nastavit řešení tak, kdy příjemce našich šifrovaných zpráv nemusí nic instalovat ani se nikam registrovat. Jednoduše dešifruje zprávu heslem, které mu přijde do SMS zprávy. Proces šifrování tak není pro naše partnery žádnou technickou přítěží. Všechna data máme také uložena na zašifrovaném úložišti i v prostředí aplikace finančního studia.

Můžete zhodnotit, jak poradenský trh posunuly digitální technologie? Jaký bude další vývoj obecně?

Obecně bych řekl, že technologie jdou kupředu rychleji, než je schopna většina subjektů na trhu reálně absorbovat. Nemluvím jen o poradenských firmách, ale také o velkých producentech, bankovních domech apod. Čím delší má firma historii a velikost, tím větší si nese technologický dluh z minulosti.

Když se pobavíte s lidry těchto společností, protočí se jim panenky kdykoli pomyslí na to, kolik to již stálo peněz a energie a kolik toho mají ještě před sebou. Dříve nebo později pak přichází chvíle, kdy vše hodíte do koše a začnete to raději stavět znovu.

Z hlediska poradenského trhu jsou technologie na vzestupu, nicméně pořád na začátku. Není ještě plně podporováno online řešení ve všech segmentech, ať už vlivem technologické nepřipravenosti producentů, vývojářů nebo legislativních omezení. Toto se bude v dalších letech postupně vyvíjet a neustále gradovat. Přijdou nové, technologické firmy, které doplní stávající zprostředkovatelské modely MLM/pool.

Co se týká digitalizace, dokončujeme integraci obchodních aplikací do komplexního online workflow.

Role poradce bude více vztahová, zaměřena na kvalitní poradenství v klíčových segmentech. U složitějších produktů a bonitní klientely bude hrát poradce roli konzultanta za odměnu placenou klientem, u jednoduchých pak affiliate roli.

Jak hodnotíte vývoj na poradenském trhu, který se významně profesionalizoval? Prospěl trhu i úbytek poradců a zvyšování jejich kvalifikace a postupná edukace? A jak u vás vypadají aktuální zkoušky, které končí v květnu?

Vývoj hodnotím pozitivně, rozhodně souhlasím s tím, že se celý finanční segment začíná kultivovat, a to je dobře. Pro nás je edukace poradců důležitým prvkem spolupráce, trochu s nadsázkou říkáme, že „vzdělávání je naše fitness“. Nároky na vzdělání jsou vysoké a množství informací nekonečné, v tomto vnímám jako správnou cestu specializaci poradců na konkrétní segmenty a sdílená obsluha klientů.

V holveru pořádáme pravidelně tzv. holverdny, tedy školení, kdy na konkrétní téma diskutujeme s jednotlivými zástupci poskytovatelů produktů a přinášíme tak extrakt proobchodních informací ve velmi krátkém čase. Tato školení jsou otevřena také pro poradce mimo holver. Pravidelně vypisujeme termíny a registrace na našem LinkedIn profilu.

Zkoušky v pojištění nám vrásky nedělají, víme, že i v ostatních segmentech jsme již dříve menší jednotky poradců museli škrtnout, ale bez negativního dopadu do produkce. Naopak, daří se nám kontinuálně zvyšovat celkový obrat holveru i výkon na „hlavu“, na začátku června to tak bude spíše formální potvrzení stavu. Většina poradců již u nás zkoušky úspěšně absolvovala a těm ostatním samozřejmě držíme palce.

Na trhu existují dva koncepty, jaké jsou výhody/nevýhody poolů ve srovnání s MLM?

Bezpečná komunikace a nakládání s daty jsou pro nás důležité ve vztahu k našim partnerům a jejich klientům.

Mojmír Kramný

ředitel a jednatel společnosti holver

Začínal před 15 lety na poradenské pozici převážně se zaměřením na oblast úvěrů. Školil externě distribuční síť v oblasti motivace a obchodních dovedností. Stál u vzniku konference Colors of Finance. Jako projektový manažer pracoval na aplikaci finančního studia. Od roku 2015 spojil své jméno se společností holver, nejprve jako support v oblasti úvěrů, poté jako obchodní ředitel, nyní působí jako ředitel a jednatel.



FOTO: HOLVER

A lze dlouhodobě udržet menší pooly v konkurenčním prostředí velkých hráčů?

O rozdílech mezi MLM a pooly bylo už dost debat, asi nepřispějí ničím novým. Důležitý je klient, tomu je zpravidla jedno, jaký dres poradce obléká, hodnotí kvalitu a přístup samotného poradce. Zprostředkovatelské firmy musí zajistit špičkové zázemí, široký sortiment produktů, analytické nástroje, koncepční vzdělávání, ale kvalitní poradce musí jít ještě o kus dále.

Co se týká konkurenceschopnosti menších firem, je to především o efektivitě. Čas od času si přečtu v některém z článků, jak se hází ciframi, kolik kdo plánuje v daném roce utratit za vývoj IT, to ale vůbec nic neznamená. Vše je to o tom, jak efektivně dokážete danou investici zužitkovat.

Velké firmy již začínají požírat samy sebe, jejich růst je příliš rychlý a reakční doba na požadavky zákazníků mizerná. V posledních letech jsme byli svědky pádu velkých firem, které udělaly v honbě za skokovým růstem špatná rozhodnutí, takovou chybu bychom neradi opakovali, proto jdeme cestou postupného růstu.

„Pro kvalitní poradenskou péči je třeba dobrá evidence a následný servis. Do nového systému tedy budeme přidávat klientskou zónu, aby poradci i klienti měli vše na očích a mohli sledovat vývoj a kvalitu servisu v čase. Klienti tak budou moci kdykoli vyvolat poptávku a nechat si připravit nabídku na míru,“ uvádí v rozhovoru **Mojmír Kramný.**

Jaká je dlouhodobá strategie společnosti holver a jaké hodnoty vyznáváte?

Technologie jsou pro nás důležité, bereme je však jako nezbytný standard, ne klíčovou vizi. Tou jsou vztahy s partnery – lidmi. Osobní přístup a péči považuje každý poradce holveru za samozřejmost.

Nechceme být neviditelná serviska, jsme tady osobně a pro všechny. Tyto hodnoty vyznáváme již více než 20 let.

Kde se s vámi mohou poradci v nejbližší době potkat?

Můžete se připojit k našim holver dnům, zastavit se u našeho stánku na konferenci Colors of Finance nebo jen tak přijít na naši centrálu na kafe. |