# EFM feiert 20-jähriges Jubiläum auf Kreuzfahrtschiff

*Kundenorientierung, Innovationsdrang und Gemeinschaftssinn – das sind Begriffe, für welche die EFM Versicherungsmakler, mit über 50 Standorten die Nr. 1 in Österreich, bereits seit 20 Jahren stehen. Das Jubiläum wurde nun Anfang Juli im Mittelmeer gefeiert.*

Von der **EFM Versicherungsmakler AG**

Die EFM wurde 1991 gegründet. Die Gründungsidee entstand aber bereits im Jahr 1987. Damals war Josef Graf im Zuge einer Incentivereise in New York. Auf dem Flug dorthin las er das Buch zur Erfolgsgeschichte von McDonald's. Er war fasziniert, wie einfach fünfzig Jahre zuvor das Unternehmenskonzept aus einem Zufall heraus ist und welcher Weltkonzern daraus geworden war. Daraus ist die Vision der EFM entstanden, die Versicherungsbranche nachhaltig im Sinne der Kunden über Qualitätsstandards zu verändern, wie es McDonald's geschafft hat.

Damals war Josef Graf für den Strukturvertrieb WVP tätig. Doch bereits zu diesem Zeitpunkt erkannte er, dass sich Vertrieb und Qualität grundsätzlich nicht vereinen lassen. Sein logischer Weg, um aus diesem Dilemma zu kommen: Franchising. Basierend darauf wurde im Jahr **1991** die EFM mit Robert Pommer als ersten Geschäftsführer gegründet. Zu Beginn wurden Schalterpolizzen der Hannover Versicherung und Risikoleben von Europa angeboten, was für den Markt eine absolute Neuheit war. Doch das beweist, dass bereits von Anfang an das Vergleichen ein sehr wichtiger Punkt in der EFM war. Seit damals ist Versichern halb so teuer geworden.

Nachdem das Unternehmen gegründet war, dauerte es noch drei weitere Jahre, bis der erste Franchisebetrieb **1994** in Schladming eröffnet werden konnte. Dieser bewährte sich und war bereits nach weiteren drei Jahren in seiner Region Marktführer im Privatkundengeschäft. Nach und nach kamen immer mehr Franchiseunternehmer in der Steiermark und bald auch in den angrenzenden Bundesländern hinzu.

Der nächste Meilenstein in der EFM wurde nicht nur in der Branche heiß diskutiert, er setzte neue Standards: Die Übernahme der Honoraridee des Maklerkollegen und AssCompact Herausgebers Franz Waghubinger und lückenlose Weiterentwicklung dieses Themas über 13 Jahre. Unter dem Namen „Aktives Versicherungscontrolling" haben so EFM Kunden seit **1998** unterschiedliche Servicepakete, welche die Polizzenüberprüfung, Jahresservice, Polizzenanpassungen und einen kostenlosen Klientenanwalt umfassen.

Die nächsten beiden großen Meilensteine folgten im Jahr **2000** für die EFM Versicherungsmakler. Zuerst wurde das Unternehmen in eine Aktiengesellschaft umgewandelt, um die Vorteile der Kontrollsysteme einer AG mit Franchising zu verbinden. Danach kam es mit der Einführung des „All Inclusive Deckungskonzeptgenerators" zu einer Verbesserung in der Kundenbetreuung, welche im Jahr 2006 dann endgültig in ein digitales und halb automatisches System im Protokollwesen umgewandelt wurde. Außerdem gehörte das Unternehmen in diesem Jahr bereits zu den Top 20 der österreichischen Versicherungsmakler.

Im Jahr **2008** kam es durch den Automatisierungsprozess zu einer weiteren technologischen Innovation,

Hier versammelten sich EFM-Partner auf der Bühne, die zehn Jahre oder mehr dabei sind sowie einige Gratulanten aus der Branche

welche es den EFM Versicherungsmaklern erlaubte die Arbeitszeit in einigen wichtigen Bereichen auf ein Siebtel (Jahresservice damit betriebswirtschaftlich vertretbar) herunterzubrechen. Das wiederum erlaubt den Maklern mehr Zeit für individuelle Beratungen ihrer Kunden zu verwenden und stärker zu wachsen. Zudem knackte das Unternehmen im selben Jahre die 50-Büro-Grenze und ist seit damals mit über 50 Standorten die Nr. 1 in Österreich. 2010 gewann man als erstes Unternehmen den Franchisegeber-Award in Österreich.

**Heute** gibt es bereits über 70 EFM Versicherungsmakler und 311 Beschäftigte an 60 Standorten in Österreich. Alle EFM Versicherungsmakler arbeiten mit dem iPad, mit welchem Risikoerfassung und Deckungsvergleichspräsentationen leichter als zuvor durchgeführt werden können. Viele arbeiten zusätzlich in Beiräten und Ausschüssen, um das System nachhaltig für unsere derzeit 71.000 Kunden weiterzuentwickeln. Genau diese Philosophie soll früher oder später dazu führen, dass 300 EFM Versicherungsmaklerbüros in Österreich unter gemeinsamer **Flagge** auftreten.

# Blitzinterview mit **Josef Graf**

*Wir baten Josef Graf zum 20-jährigen Bestehen der EFM Versicherungsmakler zum Blitzinterview.*

**AssCompact:** *20 Jahre – was sagen Sie zur Entwicklung des Franchisesystems nach so langer Zeit?*

**Josef Graf:** Das System hat sich toll entwickelt. Anfangs ist man natürlich immer voller Tatendrang, doch dass es dann wirklich so kommt, wie man es sich vorgestellt hatte – das ist selten. Natürlich gab es sehr viel Vorbereitungszeit, die Gewinne für die Systemzentrale haben im Gegensatz zu den Gewinnen der EFM Makler sehr lange auf sich warten lassen, doch jetzt trägt das Zusammenspiel aller Beteiligten die erwarteten Früchte. Mir war auch immer wichtig, dass die Zusammengehörigkeit im System gelebt und kommuniziert wird. Wir treffen uns daher regelmäßig auf Regionalmeetings, Tagungen und auch zu Jubiläen der Büros und der gesamten Gesellschaft. Letzteres ist auch der Grund, warum wir zu unserem 20-Jahr-Jubiläum im Juli gemeinsam in See gestochen sind.

**AC:** *Worauf sind Sie besonders stolz? Was waren echte Meilensteine aus Ihrer Warte?*

**JG:** Besonders stolz sind wir auf zwei zusammenhängende Entwicklungen in der Geschichte der EFM: die Gebührenreform in Verbindung mit unserem Honorarsystem. Erstens: Im Zuge der Gebühren- und Verwaltungsreform konnten wir unsere Franchisegebühr halbieren. Die Kosten der EFM wurden reduziert und

Die Mittelmeerkreuzfahrt, auf der die EFM und ihre Gäste feierten, war für die nagelneue „Costa Favolosa“ die Jungfernfahrt

der Rest konnte durch Mehreinnahmen finanziert werden. Zweitens: Das Thema des Maklerhonorars war im Markt lange Zeit – und ist es auch heute noch – umstritten. Wir haben das bereits vor 13 Jahren mit unserem kostenpflichtigen „Aktivem Versicherungscontrolling“ gelöst. Unter diesem Begriff verstehen wir unser Leistungspaket für unsere Klienten. Es umfasst kompetente Beratung, regelmäßige Polizzenüberprüfungen im Rahmen des Jahresservice und kostenlose Unterstützung durch unseren Klientenanwalt bei Versicherungsstreitigkeiten. Zusätzlich natürlich auch unser EFM Kundenjournal, in dem wir unsere Kunden vier Mal im Jahr mit Versicherungstipps, wichtigen Informationen, etc. versorgen. Wir glauben, dass auf Dauer Provision und Honorar ganzheitlich der richtige Ansatz im Maklergeschäft sein wird.

**AC:** *Abschließende Frage: Auf einem Kreuzfahrtschiff wie der Costa Fovolosa geht es auch für den Kapitän darum, den richtigen Kurs zu finden. Wohin geht der Kurs der EFM in Zukunft?*

**JG:** Wir haben derzeit 60 Standorte mit über 70 Maklern in Österreich und wachsen ständig weiter. Unser langfristiges Ziel dabei: Mindestens ein Büro in jedem politischen Bezirk. Ein weiterer Schwerpunkt in unserer zukünftigen Entwicklung ist die Standardisierung des Gewerbegeschäftes. Wir glauben, dass wir die Masse des Gewerbegeschäfts gleich professionell standardisieren können, wie wir das bereits im Privatgeschäft geschafft haben. Dabei gleicht trotzdem kein Deckungskonzept dem anderen. Hier machen wir es wie Audi, die auch aufzeigen, dass es auf der ganzen Welt keine zwei Audis gibt, die exakt gleich konfiguriert sind. Wir haben das im Privatkundengeschäft bereits geschafft und sind im Gewerbebereich am besten Weg dorthin. Ich rate daher: Rechnen Sie mit uns, es rechnet sich.

**AC:** *Herr Graf, danke für das interessante Gespräch!* ■