

„Wir setzen auf Verständlichkeit“

Komplexe Prozesse ohne die gewohnte Infrastruktur zu bewältigen, ist schwer. Das zeigte sich für viele Unternehmen bei der bAV-Verwaltung während des Lockdowns. Für Reinhard Janning von der bAV-Plattform XbAV war die Krise auch Anlass, sich genauer mit diesen Problemen auseinanderzusetzen und neue Lösungen zu suchen.

Personalmagazin: Mit dem Lockdown musste auch die bAV als besonders kompliziertes Thema von jetzt auf gleich im Homeoffice bearbeitet werden. Was waren aus Ihrer Sicht dabei die größten Herausforderungen für Personaler?

Reinhard Janning: Was die größten Herausforderungen für Personaler waren und sind, das möchte ich mir gar nicht anmaßen zu beurteilen. Aber klar ist: In vielen Unternehmen laufen die Verwaltungsprozesse analog. Das ins Homeoffice zu verlagern, ist eine Mammutaufgabe. Durch intensiven Austausch mit unseren Kundinnen und Kunden, den Ergebnissen aus Online-Feedback und Auswertungen unserer Support-Anfragen, blicken wir natürlich auch auf die Weiterentwicklung der Prozesse auf unserer Plattform. Auf dieser Grundlage standen aus unserer Sicht die tägliche bAV-Verwaltung und die grundsätzliche Informationspflicht auf Arbeitgeberseite vorrangig auf der Agenda. Hinzu kam nach den ersten Wochen des Lockdowns auch die Wucht der Kurzarbeit.

Wie hat sich die Kurzarbeit konkret auf die bAV-Verwaltung ausgewirkt?

Manche Branchen waren von der Kurzarbeit besonders hart betroffen. Jeder Mensch, den das betrifft, entscheidet dann selbst, was mit seiner Entgeltumwandlung passiert. Also ob die Beiträge weitergezahlt, reduziert oder eingestellt werden sollen. Wie die Entscheidung auch ausfällt – eine zügige Abwicklung ist ratsam. Online geht das natürlich am schnellsten. Das Gleiche gilt für die sonstige bAV-Verwaltung, wie Ein- und Austritt, Elternzeit, Stammdatenänderung. Technologisch ist das der gleiche Vorgang. Mit der Vielzahl an Menschen, die von der Kurzarbeit betroffen waren, wuchs auch der Druck auf Firmen-seite, schnell und sicher abwickeln zu können.

Sie haben auch die Informationspflicht angesprochen ...

Ja, ein zusätzliches Thema sind die gesetzlichen Regelungen rund um die bAV und die Informationspflicht. Das fängt bei der korrekten Versorgungsstruktur an. Hinterlegt der Arbeitgeber beispielsweise online seine gesamte Versorgungsstruktur mitsamt aller Möglichkeiten wie Durchführungsweg, Tarif und Zuschussregelung, schafft das Geschwindigkeit und Sicherheit. Und ist auch aus dem Homeoffice steuerbar. Der nächste Schritt ist dann die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darüber zu informieren. Auch das ist online einfach. Verschiedet wird nur noch ein Link, der genau zu dieser Seite führt. Darin sehen die Mitarbeiter die Hochrechnung ihrer gesetzlichen Rente und berechnen und simulieren ihre persönliche bAV. Sie sehen und verstehen auf einen Blick, was



Reinhard Janning ist Chief Platform Officer bei XbAV.

ihnen der Arbeiter anbietet. Wenn all das online und verständlich für alle ist, gibt das wieder ein Stück mehr Sicherheit. Und spart Personalabteilungen viel Zeit.

Wie hat sich Corona auf die Plattform-Nutzung ausgewirkt?

Wir hatten erst einmal einen starken Einbruch bei den Beratungen auf Vermittlerseite. Mit dem Start ins Homeoffice ging die Anzahl der Beratungs-Sessions auf 50 Prozent des Vorkrisenniveaus zurück. Einige Wochen später stieg sie auf 75 Prozent und pendelte sich bis Juni ein. Im September waren wir mit 140 Prozent über dem Vorkrisenniveau. Aktuell nutzen mehr als 40 Lebensversicherer und Vertriebsorganisationen und mehr als 15.000 Unternehmen unsere Plattform.

War denn für Sie als Technologieunternehmen der Umstieg ins Homeoffice einfacher?

Wenn sich so vieles auf einmal ändert, ist das, denke ich, für alle eine Stresssituation. Auch wenn Menschen digitalaffin sind und gerne von zu Hause aus arbeiten, brechen vertraute Gewohnheiten weg. Das verunsichert natürlich. Unser Fokus lag darum erst einmal auf der Sicherheit nach innen und außen. Um das zu erreichen, wollten wir verstehen, wie wir unserem Team und unseren neuen Plattformnutzern wirklich helfen können. Wir haben gefragt, wo es hakt, was unsere Mitarbeitenden brauchen, was ihnen jetzt wirklich hilft. Gerade dieser Austausch und die gnadenlose Offenheit haben uns auch unkonventionell denken lassen. Wir haben Neues ausprobiert und technologisch schnell umgesetzt. Ich denke, eine unvoreingenommene offene Betrachtung bringt immer neue, wichtige Perspektiven und ungeahnte Möglichkeiten mit sich.

Haben Sie ein Beispiel für solche Möglichkeiten, an die Sie vielleicht vorher gar nicht gedacht hatten?

Wir haben auch unsere eigenen Prozesse hinterfragt. Und haben entschieden, was wir anders, besser und vielleicht sogar noch digitaler machen. Intern gab es die „Wecare“-Initiative, die sich darum gekümmert hat, dass es unserem Team gut

geht, zum Beispiel mit einem digitalen Hort, Online-Nachhilfe oder virtuellen Events, die bewusst nichts mit dem Job zu tun hatten. Und dann kümmerten wir uns natürlich auch um den gesundheitlichen Aspekt, beispielsweise mit Monitoren und Bürostühlen für Zuhause.

Wie verändert Technologie die bAV für den Einzelnen?

Erst wenn ich etwas verstehe, kann ich guten Gewissens eine Entscheidung treffen. Genau deshalb müssen wir die bAV einfach machen. Es geht zum einen darum, die komplexen Zusammenhänge in der bAV konzeptionell aufzusetzen und technologisch korrekt umzusetzen. Doch erst wenn alle Oberflächen – für die jeweiligen Beteiligten – konsequent logisch, nutzerfreundlich und verständlich sind, werden Prozesse einfach und schnell. Wir setzen dabei auf Visualisierung, Wiedererkennung, dynamische Vergleichsberechnungen und übergeordnet immer auf Verständlichkeit.

Was wir heute schon erkennen ist, dass Beschäftigte über 60 Prozent mehr für ihre Altersvorsorge zurücklegen als auf dem sonst üblichen Weg, wenn sie über unsere Produkte digital beraten werden. Wir führen das darauf zurück, dass die bAV damit leichter verständlich ist. Die Vorteile und Zusammenhänge werden klar.

Wie werden sich die Technik und die Digitalisierung der bAV weiterentwickeln?

Die fortschreitende Digitalisierung wird die betriebliche Versorgung, aber auch generell Vorsorge einfach machen. Für Plattformen ist die Grundlage, immer skalierbar, revisionssicher und rechtskonform zu sein. Wir selbst werden weitere Funktionen einbinden, die Arbeitgebern und Arbeitnehmern wirklich helfen. Besonderen Wert legen wir beispielsweise auf eine verständliche App und die effiziente Verwaltung. Außerdem binden wir kontinuierlich weitere Versicherungsgesellschaften und Produktanbieter an unsere Plattform an und arbeiten an der Schnittstelle direkt in die Personalsysteme. Damit werden weitere Aufwände reduziert und die Verwaltung für die Personalabteilungen noch leichter. Und wenn Sie mich fragen, wie unsere Zukunft aussieht: Wir machen weiter und Vorsorge einfach. ■■■