

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| 1. Management Summary | 11 |
| 2. Methodik der Befragung | 17 |
| 3. Vergabe des Awards | 19 |
| 3.1 Angaben der Versicherer..... | 20 |
| 3.1.1 Beteiligung am Single Sign-on (SSO) | 21 |
| 3.1.2 Beauskunftung / Änderung..... | 21 |
| 3.1.3 Übertragung von Daten | 22 |
| 3.1.4 TAA-Prozess | 22 |
| 3.1.5 MVP-Anbindungen | 22 |
| 3.2 Angaben der Makler | 23 |
| 3.3 Ergebnis..... | 24 |
| 4. Auswertung der Antworten der VU | 26 |
| 4.1 Planungen der VU | 33 |
| 5. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage | 34 |
| 5.1 Extranets..... | 34 |
| 5.1.1 Welches Versicherer-Extranet ist im Hinblick auf die nachfolgenden Merkmale aus Ihrer Sicht am besten? | 35 |
| 5.1.2 Mittlerweile arbeiten viele Versicherer gemeinsam intensiv an der Verbesserung der technischen Kommunikation. Dabei nimmt das Brancheninstitut für Prozessoptimierung (BiPRO) eine führende Rolle ein. Wir würden gern von Ihnen erfahren, bei welchen Geschäftsvorfällen Sie von den Versicherern unterstützt werden möchten und wie wichtig die entsprechende Unterstützung für Sie ist? | 42 |
| 5.1.3 Einige der zuvor genannten Funktionen können sowohl im Extranet als auch in Ihrem Maklerverwaltungsprogramm (MVP) angeboten werden. Wo würden Sie die jeweiligen Funktionen bevorzugt verwenden wollen? | 46 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 5.1.4 | Wie wichtig ist für Sie eine technische Unterstützung beim Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozess (TAA-Prozess)?..... | 50 |
| 5.1.5 | Die Einrichtung von technischen Prozessen ist sehr zeitaufwändig. Daher müssen die Versicherer planen, welche Prozesse als erstes technisch realisiert werden sollen. Was ist für Sie wichtiger? Der TAA-Prozess oder die Prozesse zur Verwaltung von Bestandsdaten?..... | 51 |
| 5.1.6 | Welchen Single Sign-on Service (SSO) nutzen Sie? | 53 |
| 5.1.7 | Würden Sie ein Berechtigungssystem in einem Extranet nutzen? Sie könnten damit z.B. festlegen, dass nur bestimmte Funktionen (z.B. Courtageabrechnungen) von festgelegten Mitarbeitern benutzt werden dürfen..... | 58 |
| 5.1.8 | Ist Ihnen das Brancheninstitut für Prozessoptimierung (BiPRO) ein Begriff? | 60 |
| 5.2 | Maklerverwaltungsprogramme (MVP) | 62 |
| 5.2.1 | Arbeiten Sie mit einem Maklerverwaltungsprogramm? | 62 |
| 5.2.2 | Welches MVP nutzen Sie?..... | 65 |
| 5.2.3 | Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP? | 72 |
| 5.2.4 | Ist Ihnen bekannt, ob Ihr MVP die BiPRO unterstützt bzw. ob eine entsprechende Erweiterung vom Hersteller optional angeboten wird, die entsprechende Funktionen bereitstellt?..... | 76 |
| 5.2.4.1 | Nutzen Sie diese "BiPRO-Funktionen" in Ihrem MVP?..... | 78 |
| 5.2.4.2 | Warum nutzen Sie die BiPRO-Funktionen nicht? | 81 |
| 5.3 | Unterstützung mobiler Geräte..... | 86 |
| 5.3.1 | Setzen Sie bei Ihrer Arbeit mobile Geräte (Smartphones oder Tablets) ein?..... | 86 |
| 5.3.2 | Welche mobilen Geräte verwenden Sie konkret?..... | 88 |
| 5.3.3 | Welche drei VU bieten Ihrer Meinung nach die beste(n) App(s) an? | 90 |
| 5.3.4 | Von welchen drei VU werden die Internetinhalte (Webseiten, Extranets) auf Ihren mobilen Geräten am attraktivsten dargestellt?..... | 93 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 5.3.5 | Nutzen Sie die Funktion der elektronischen Unterschrift, um Verträge abzuschließen? | 95 |
| 5.3.5.1 | Mit welchem Gerät nutzen Sie die elektronische Unterschrift? | 95 |
| 5.3.6 | Haben Sie Vorschläge, welche Geschäftsvorfälle die VU über eine App abwickeln könnten? | 96 |
| 5.4 | gut beraten..... | 99 |
| 5.4.1 | Auf welchem Weg möchten Sie Ihre Punkte bei gut beraten in den verschiedenen Fachbereichen sammeln? | 99 |
| 5.4.2 | Haben Sie Interesse an Schulungen zu einem strukturierten Beratungsprozess? | 103 |
| 5.4.2.1 | Was sind die Gründe? | 104 |
| 5.4.2.2 | Wie viel sind Sie bereit für ein Webinar (45 Minuten) zu bezahlen? (Angaben in Euro) | 107 |
| 5.4.2.3 | Was sind die Gründe? | 108 |
| 5.4.3 | Wie oft nehmen Sie an den jeweiligen Schulungsformen teil? | 110 |
| 5.4.4 | Die optimale Dauer einer Schulung beträgt aus Ihrer Sicht | 112 |
| 5.4.5 | Welche Anbieter kommen für Ihre Weiterbildung grundsätzlich in Frage bzw. welche Anbieter haben Sie in den letzten 12 Monaten bereits in Anspruch genommen? | 115 |
| 5.4.5.1 | Bei welchen Versicherungsunternehmen haben Sie bereits Weiterbildungsangebote in Anspruch genommen? (Mehrfachangabe möglich) | 118 |
| 5.4.5.2 | Bei welchen Investmentunternehmen haben Sie bereits Weiterbildungsangebote in Anspruch genommen? (Mehrfachangabe möglich) | 120 |
| 5.4.5.3 | Bei welchem Maklerpool/Verbund haben Sie bereits Weiterbildungsangebote in Anspruch genommen? (Mehrfachangabe möglich) | 122 |
| 5.4.5.4 | Bei welchen sonstigen Anbietern haben Sie bereits Weiterbildungsangebote in Anspruch genommen? (Mehrfachangabe möglich) | 124 |
| 5.4.6 | Bei welchen weiteren Institutionen/Initiativen würden Sie gern Weiterbildungsangebote wahrnehmen wollen? | 125 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 5.5 | Fragen zur Person und zum Unternehmen | 127 |
| 5.5.1 | Wie alt sind Sie?..... | 127 |
| 5.5.2 | Sie Sind:..... | 128 |
| 5.5.3 | Besitzen Sie eine Erlaubnis nach §34 f GewO? | 128 |
| 5.5.4 | Geschlecht: | 130 |
| 5.5.5 | Anzahl Mitarbeiter einschließlich Geschäftsführer:..... | 131 |

2. Methodik der Befragung

Die Befragung richtete sich sowohl an Versicherungsunternehmen als auch an Versicherungsmakler. Wesentliches Ziel bei den Versicherungsunternehmen war zu erfragen, inwieweit die technische Anbindung an den Versicherungsmakler realisiert ist. Dabei haben wir primär die BiPRO-Normen als Grundlage verwendet und gefragt, inwieweit diese umgesetzt sind. Aber auch proprietäre Schnittstellen wurden abgefragt, sofern Sie in ihrer Funktionalität mit einer bestehenden BiPRO-Norm vergleichbar sind.

Gleichzeitig wurden von uns Makler befragt, wie zufrieden sie mit den angebotenen technischen Kommunikationswegen sind. Da eine technische Kommunikation ohne Maklerverwaltungsprogramm (MVP) nur schwer zu realisieren ist, haben wir gleichzeitig abgefragt, mit welchem MVP die Makler arbeiten und wie zufrieden sie damit sind. Zusätzlich haben wir die Anzahl der Arbeitsplätze abgefragt, um die Verbreitung des jeweiligen MVP besser einschätzen zu können.

Bewerbung der Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

- Direktes E-Mailing an rund 10.500 Versicherungsmakler.
- MVP-Hersteller wurden im Vorfeld der Umfrage von uns angeschrieben und auf die Umfrage hingewiesen. Teilweise haben diese anschließend ihre Kunden (Makler) auf die Umfrage aufmerksam gemacht. In den Auswertungen zeigen wir teilweise auf, in welchen Fällen auch die MVP-Hersteller ihre Kunden angeschrieben haben, da dieses für die Betrachtung des Ergebnisses relevant ist.
- Werbung auf den Seiten der deutsche-versicherungsboerse.de im Befragungszeitraum.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Befragung erfolgte in der Zeit vom 10.07.2014 bis zum 14.09.2014 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 674 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 131 Seiten. Um dem Leser und der Leserin den Umgang mit den Ergebnissen zu erleichtern, wurde jedem Themenblock eine Zusammenfassung vorangestellt. Themenbereiche, die eine sehr große Zahl an freien Kommentaren enthalten oder die von den Befragten nur freitextlich beantwortet werden konnten, haben wir zum Zwecke besserer Lesbarkeit für den Leser vorgefiltert, indem wir unbrauchbare Kommentare ausblendeten.

Freie Kommentare der Befragungsteilnehmer

Die Rückmeldungen zu den freien Kommentaren der Befragungsteilnehmer waren bei den vorangegangenen Studien der deutsche-versicherungsboerse.de uneinheitlich. Der Großteil fand die Wiedergabe der Kommentare sehr hilfreich, einige wenige wollten darauf verzichten. Wir haben uns entschlossen, die Kommentare auch dieses Mal - allerdings nach der vorgenannten Filterung - wiederzugeben. Unsere Rückschlüsse, Bewertungen und textlichen Aussagen speisen sich in einem erheblichen Umfang aus diesen Kommentaren der Befragten, weshalb die Studienergebnisse mit den Kommentaren besser nachvollziehbar sind.

Einige Kommentare haben wir mit fetter Schrift hervorgehoben. Dabei handelt es sich um Kernaussagen, die entweder in dieser Studie wiederholt auftauchen oder die wir aus früheren Studien oder in persönlichen Gesprächen mit Maklern erfahren haben.