

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Management Summary .....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Methodik der Befragung .....</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>Vergabe des Awards .....</b>	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>Auswertung der Antworten der VU .....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>Fragen und Auswertung der Maklerumfrage .....</b>	<b>30</b>
<b>5.1</b>	<b>Extranets .....</b>	<b>30</b>
5.1.1	Welches Extranet unterstützt Sie bei Ihrer täglichen Arbeit am effektivsten? Bitte geben Sie dazu das Versicherungsunternehmen an, das dieses Extranet bereitstellt.....	30
5.1.2	Welchen Single Sign-On Service (SSO) nutzen Sie?.....	35
5.1.3	Gibt es Funktionen in den Extranets, die Ihre Arbeit erheblich erleichtern? Geben Sie bitte, wenn möglich, bei dieser und den nachfolgenden Fragen das Versicherungsunternehmen mit an. ....	37
5.1.4	Welche Funktionen sind in den Extranets der VU aus Ihrer Sicht schlecht umgesetzt und könnten optimiert werden?.....	49
5.1.5	Welche Funktionen in den Extranets finden Sie überflüssig?.....	62
5.1.6	Haben Sie Vorschläge, welche weiteren Geschäftsvorfälle die VU über ihr Extranet abwickeln können, um Ihre tägliche Arbeit zu erleichtern?.....	65
<b>5.2</b>	<b>Elektronische Schadenabwicklung .....</b>	<b>73</b>
5.2.1	Welche VU haben aus Ihrer Sicht eine ausgezeichnete elektronische Schadenabwicklung (Schadenmeldung, Schadeneinsicht etc.)? .....	73
5.2.2	Haben Sie Hinweise, wie man die elektronische Schadenabwicklung verbessern bzw. optimieren könnte? .....	77
<b>5.3</b>	<b>Unterstützung mobiler Geräte.....</b>	<b>85</b>
5.3.1	Welche Versicherungsunternehmen bieten Ihrer Meinung nach mindestens eine sehr gute App an? .....	85

5.3.2	Von welchen VU werden die Internetinhalte (Webseiten, Extranets) auf Ihren mobilen Geräten am attraktivsten dargestellt?.....	88
5.3.3	Haben Sie Vorschläge, welche Geschäftsvorfälle die VU über eine App abwickeln könnten?.....	90
<b>5.4</b>	<b>Support .....</b>	<b>94</b>
5.4.1	Mit welchen VU haben Sie die besten Erfahrungen gemacht, was den technischen Support angeht? .....	94
5.4.2	Zu welchen Zeiten sollte der Support erreichbar sein? .....	97
5.4.3	Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit des technischen Supports über die nachfolgenden Kommunikationswege?.....	98
<b>5.5</b>	<b>Maklerverwaltungsprogramme (MVP) .....</b>	<b>102</b>
5.5.1	Welches MVP nutzen Sie?.....	102
5.5.2	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP? .....	108
5.5.3	Haben Sie allgemein Anmerkungen, in welcher Weise der automatische Datentransfer zwischen den VU und Ihrem MVP verbessert werden könnte? .....	113
<b>5.6</b>	<b>Vermittlungsverhalten .....</b>	<b>121</b>
5.6.1	Nehmen wir an, nach Ihrer Marktuntersuchung fallen mehrere Produkte von verschiedenen VU in die engere Wahl. Wird Ihre Auswahl des VU davon beeinflusst, wie gut das VU Sie beim Bearbeitungsprozess technisch unterstützt?.....	121
5.6.1.1	Es bestehen bekanntlich mehrere Einflussfaktoren bei der Produktauswahl. Wie stark ist für Sie der in Frage 5.6.1 genannte Aspekt bei der Auswahl? .....	124
5.6.2	Für den Fall, dass mehrere Versicherungsunternehmen (VU) nach einer individuellen Marktuntersuchung für die Vermittlung eines Produktes in Frage kommen: Wer entscheidet bei Ihnen im Maklerbüro, an welche Versicherer in diesen Fällen letztendlich der Vertrag vermittelt wird? .....	126
5.6.3	Können Sie konkrete VU nennen, die Sie bei der Vermittlung bevorzugen, weil bei diesen die technische Abwicklung im Zusammenhang mit den Bearbeitungsprozessen in den jeweiligen Sparten gut gelöst ist? .....	129

<b>5.7</b>	<b>Online-Schulungen .....</b>	<b>135</b>
5.7.1	Wie oft nehmen Sie an Online-Schulungen teil? .....	135
5.7.2	Wie viele Unternehmen bieten Ihnen Online-Schulungen an? .....	136
5.7.3	Zu welchen Fachbereichen wünschen Sie welche Form von Schulungen? .....	137
5.7.4	Was wäre aus Ihrer Sicht die optimale Dauer einer Online-Schulung? .....	140
5.7.5	Inwieweit sind die nachfolgenden Aussagen für Sie zutreffend?...	141

## **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 zur Grundlage genommen und gefragt, inwieweit diese umgesetzt 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. Dabei haben wir entgegen vorhergehender Umfragen die Anzahl der Arbeitsplätze abgefragt, um die Verbreitung des jeweiligen MVP deutlicher einschätzen zu können.

### **Bewerbung der Umfrage**

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

- Direktes E-Mailing an rund 10.000 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.

### **Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl**

Die Befragung erfolgte in der Zeit vom 13.09.2013 bis zum 03.10.2013 über einen Online-Fragebogen.

### **Bewertungen und Zusammenfassungen**

Die Studie umfasst 142 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 Kom-

mentaren 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 voran gegangenen Studie der deutschen-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.