

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	8
2. Methodik der Befragung	15
3. Technische Unterstützung für Makler seitens der Versicherer: Vergabe des Awards	18
3.1 Bewertung der Versicherer	20
3.1.1 Authentifizierung (ehemals SSO).....	23
3.1.2 Externe Navigation in Extranets.....	25
3.1.3 Übertragung von Daten und Dokumenten	25
3.1.4 BiPRO Schnittstellen für Bestandsprozesse	28
3.1.5 TAA-Prozess.....	29
3.1.6 MVP-Anbindungen.....	31
3.2 Angaben der Makler.....	32
3.3 Rangfolge der Versicherer	33
3.4 Detaillierte Antworten der Versicherer.....	35
3.5 Planungen der VU.....	39
4. Technische Anbindung der MVP an Versicherer.....	40
4.1 Teilnahmeliste der MVP-Hersteller	41
4.2 Detaillierte Antworten der MVP-Hersteller.....	42
5. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage	45
5.1 Extranets der Versicherer	45
5.1.1 Welches Versicherer-Extranet ist im Hinblick auf die nachfolgenden Merkmale aus Ihrer Sicht am besten?	46
5.1.2 Würden Sie ein Berechtigungssystem in einem Extranet nutzen?	55
5.1.3 Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Extranets in den letzten 5 Jahren verändert?	59

5.2 Maklerverwaltungsprogramme (MVP)	64
5.2.1 Arbeiten Sie mit einem Maklerverwaltungsprogramm (MVP)?.....	65
5.2.2 Welches MVP nutzen Sie?.....	67
5.2.3 Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?.....	69
5.2.4 Würden Sie ein Wechsel des MVP in Betracht ziehen?.....	77
5.2.5 Falls ein Wechsel des MVP in Betracht gezogen wird: Welche MVP würden für Sie in Betracht kommen?	91
5.2.6 Von welchen Marktteilnehmern möchten Sie bevorzugt Ihr Maklerverwaltungsprogramm beziehen?	94
5.2.7 Welchen Marktteilnehmern schenken Sie das meiste Vertrauen?	96
5.2.8 Die Versicherer können Informationen in verschiedenen Bereichen in Form von Daten und Dateien elektronisch übermitteln. Welche FÜNF Bereiche sind für Sie am wichtigsten?	98
5.2.9 Wo würden Sie die jeweiligen Informationen bevorzugt erhalten wollen?.....	102
5.2.10 Wie wichtig sind die einzelnen technischen Unterstützungen für Sie?	107
5.2.11 Wie wichtig ist für Sie eine technische Unterstützung beim Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozess (TAA-Prozess)?	109
5.2.12 Was ist für Sie wichtiger? Der TAA-Prozess oder die Prozesse zur Verwaltung von Bestandsdaten?	112
5.2.13 Wie wichtig sind Ihnen die sonstigen technischen Unterstützungen, die Ihnen ein Versicherer bieten kann?	115
5.2.14 In welchen Bereichen kann Ihr MVP Informationen in Form von Daten oder Dokumenten von den Versicherern empfangen / abrufen?.....	117
5.2.15 In welchen zuvor ausgewählten Bereichen nutzen Sie Ihr MVP bereits, um Daten oder Dokumente direkt mit den Versicherern auszutauschen?.....	124
5.2.16 Von wie vielen Versicherern können Sie mit Ihrem MVP in den jeweiligen Bereichen Daten oder Dokumente direkt abrufen bzw. empfangen?.....	129

5.2.17	Warum nutzen Sie in den nachfolgenden Bereichen die Möglichkeiten der Datenübertragung zwischen Ihrem MVP und den Versicherern NICHT?	135
5.2.18	Sie nutzen bereits die Übertragung von Daten und Dokumenten in Ihrem MVP. Wie hoch war im Durchschnitt der Aufwand, das in Ihrem MVP einzurichten?	143
5.2.19	Von wie vielen Versicherern erhalten Sie Dokumente MIT Informationen zur Art des Dokumentes?.....	147
5.2.20	Von wie vielen Versicherern erhalten Sie DATEN MIT Informationen zum Geschäftsvorfall und ggf. einem zugehörigen Dokument?	150
5.3	Fragen zum E-Mail-Austausch zwischen dem Makler und dem Versicherer	153
5.3.1	Senden Sie noch personenbezogene Daten (z.B. Name, Adresse, Gesundheitsdaten usw.) Ihrer Kunden per E-Mail an die Versicherer?.....	153
5.3.2	Wieviel Prozent aller personenbezogenen Daten, die Sie an Versicherer übertragen, versenden Sie noch per E-Mail?	158
5.3.3	Sind die personenbezogenen Daten beim Versand per E-Mail verschlüsselt?	161
5.3.4	Wie übermitteln Sie alternativ personenbezogene Daten an die Versicherer?.....	166
5.3.5	ERHALTEN Sie personenbezogene Daten (z.B. Name, Adresse, Gesundheitsdaten usw.) Ihrer Kunden per E-Mail vom Versicherer?.....	170
5.3.6	Wie viel Prozent aller personenbezogenen Daten erhalten Sie von den Versicherern noch per E-Mail?.....	173
5.3.7	Sind die personenbezogenen Daten beim Empfang per E-Mail verschlüsselt?	176
5.3.8	Auf welchem Weg empfangen Sie alternativ die personenbezogenen Daten vom Versicherer?.....	179
5.3.9	Weitere Hinweise zur E-Mail-Kommunikation mit den Versicherern:.....	181
5.4	Fragen zur Person und zum Unternehmen.....	189

5.4.1	Wie alt sind Sie?	189
5.4.2	Sie sind:	189
5.4.3	Wie technikaffin würden Sie sich selbst einschätzen?	191
5.4.4	Geschlecht:	192
5.4.5	Anzahl Mitarbeiter einschließlich Geschäftsführer:	194
5.4.6	Wie setzt sich Ihr Bestand prozentual überschlägig zusammen?	195

2. Methodik der Befragung

Die Befragung richtete sich sowohl an Versicherungsunternehmen, MVP-Hersteller 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 berücksichtigt, sofern Sie in ihrer Funktionalität mit einer bestehenden BiPRO-Norm vergleichbar sind.

Die MVP-Hersteller wurden ebenfalls zur technischen Anbindung an Versicherer befragt. Auch hier haben wir die BiPRO-Normen als Grundlage genommen und diese entsprechend abgefragt.

Gleichzeitig wurden von uns Makler befragt, wie zufrieden sie mit den angebotenen technischen Kommunikationswegen sind. In diesem Jahr haben wir uns mit den nachfolgenden vier Themenblöcken beschäftigt:

- Extranets der Versicherer
- Maklerverwaltungsprogramme
- Technische Unterstützung und Nutzung des MVP
- Unterstützung bei alltäglichen Arbeitsprozessen
- E-Mail-Kommunikation mit den Versicherern

Bewerbung der Makler-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. Größtenteils haben diese anschließend ihre Kunden (Makler) auf die Umfrage aufmerksam gemacht. Bei einigen Fragestellungen zu MVP werden die Ergebnisse entsprechend differenziert dargestellt.
- Werbung auf den Seiten der deutsche-versicherungsboerse.de und in unserem dvb-Pressespiegel im Befragungszeitraum.
- Die Verbände BVK, BDVM und AfW haben ihre Makler ebenfalls auf die Umfrage aufmerksam gemacht.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 03.09.2018 bis zum 27.09.2018 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 1.415 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 200 Seiten. Ergänzend stellen wir Ihnen eine umfangreiche Online-Auswertung für die Versicherer- und MVP-Antworten zur Verfügung.

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 ausgeblendet haben.

Freie Kommentare der Befragungsteilnehmer

Auch in diesem Jahr geben wir die Kommentare – allerdings nach der vorgenannten Filterung – wieder. 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.