

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	8
2. Methodik der Befragung	16
3. Technische Unterstützung für Makler seitens der Versicherer: Vergabe des Awards	19
3.1 Bewertung der Versicherer	21
3.1.1 Authentifizierung	24
3.1.2 Externe Navigation in Extranets	25
3.1.3 Übertragung von Daten & Dokumenten	26
3.1.4 BiPRO Schnittstellen für Bestandsprozesse	28
3.1.5 TAA-Prozess	30
3.1.6 MVP-Anbindungen	31
3.2 Angaben der Makler	34
3.3 Rangfolge der Versicherer	35
3.4 Detaillierte Antworten der Versicherer	37
3.5 Planungen der Versicherer	40
4. Technische Anbindung der MVP an Versicherer Vergabe des Awards	41
4.1 Teilnahmeliste der MVP-Hersteller	42
4.2 Detaillierte Antworten der MVP-Hersteller	43
5. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage	47
5.1 Fragen zum Unternehmen und zur Person	47
5.1.1 Wie alt sind Sie?	48
5.1.2 Geschlecht	49
5.1.3 Welche Position haben Sie in Ihrem Unternehmen?	50
5.1.4 Als welcher Vermittlertyp ist Ihr Unternehmen tätig?	51
5.1.5 Planen Sie den Verkauf / Übergabe / Aufgabe Ihres Unternehmens?	52

5.1.6	Wenn ja, in wie vielen Jahren?	53
5.1.7	Wie viele Personen (einschließlich Geschäftsführer/in) sind in Ihrem Unternehmen tätig?	54
5.1.8	Welche Produktsegmente bedienen Sie?	55
5.1.9	Freiwillige Angabe: Wie setzt sich Ihr Bestand überschlägig zusammen?	60
5.1.10	Wie technikaffin würden Sie sich selbst einschätzen?	64
5.1.11	Mit welchen VU hatten Sie in den letzten 12 Monaten operativ am häufigsten zu tun?	66
5.2	Grundsätzliches zum Maklerverwaltungsprogramm (MVP)	67
5.2.1	Ich verwende folgendes MVP	68
5.2.2	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?	74
5.2.3	Welche Login-Verfahren bevorzugen Sie in Ihrem MVP, um Daten beim Versicherer abzurufen (digitale Maklerpost) oder um in das Versicherer Extranet zu springen (DeepLink)?	79
5.2.4	MVP-Besitzer: Denken Sie ernsthaft darüber nach, Ihr MVP zu wechseln?	80
5.2.5	Kein MVP: Denken Sie ernsthaft darüber nach, ein MVP zu erwerben?	86
5.2.6	Eigenentwicklung: Denken Sie ernsthaft darüber nach, ein MVP zu erwerben?	87
5.2.7	Alle Wechselwilligen: Welche Maklerverwaltungsprogramme kommen derzeit für Sie in Frage?	89
5.2.8	Vermittler ohne MVP und mit Eigenentwicklung: Warum möchten Sie kein MVP verwenden?	91
5.2.9	Von welchen Marktteilnehmern würden Sie ihr MVP beziehen?	93
5.2.10	Welcher Aussage zu Arbeitsprozessen in Ihrem Maklerbüro mit Blick auf die Digitalisierung/Automatisierung stimmen Sie zu?	95
5.3	Digitale Bereitstellung von Informationen	100
5.3.1	Welche FÜNF Kategorien von Daten & Dokumenten sind für Sie am wichtigsten?	101

5.3.2	Unabhängig davon, ob das aktuell funktioniert oder nicht. Wo würden Sie im Idealfall die jeweiligen Daten & Dokumente bevorzugt erhalten wollen?	104
5.3.3	Die nachfolgenden technischen Vorgänge werden in Ihrem MVP per Knopfdruck ausgelöst und betreffen den direkten Datenaustausch zwischen MVP und VU. Welche DREI Vorgänge sind für Sie am wichtigsten?	107
5.3.4	Wie wichtig ist für Sie eine technische Unterstützung beim Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozess (TAA-Prozess)?	109
5.3.5	Was ist für Sie wichtiger? Der TAA-Prozess oder die Prozesse zur Verwaltung von Bestandsdaten?	111
5.3.6	Wie wichtig sind Ihnen die sonstigen technischen Unterstützungen, die Ihnen ein Versicherer bieten kann?	113
5.4	Daten- und Dokumentenaustausch zwischen MVP und VU	116
5.4.1	Die folgenden Kategorien von Daten & Dokumenten hole ich in regelmäßigen Abständen mit meinem MVP via Postkorb bei den Versicherern ab:	117
5.4.2	Können Sie in Ihrem MVP für verschiedene Geschäftsvorfälle Folgeprozesse definieren, die automatisch ausgeführt werden?	122
5.4.2.1	Detaillierte Auswertungen	124
5.4.3	Von den folgenden Versicherern hole ich REGELMÄßIG Daten & Dokumente via MVP ab:	130
5.4.4	Die Klassifizierung der abgeholten Daten & Dokumente ist	136
5.4.5	Die automatische Erkennung der Zugehörigkeit der Daten & Dokumente zu Verträgen / Kunden funktioniert	141
5.4.6	Von einigen Versicherern hole ich KEINE Daten & Dokumente via MVP ab, weil... ..	144
5.4.7	Bevorzugen Sie bei nahezu identischen Produkten Versicherer mit einer besseren technischen Unterstützung beim Daten- und Dokumentenaustausch?	153
5.5	Datenaktualisierung und –clearing	156
5.5.1	Wie wird der Datenbestand in ihrem MVP / Bestandsverwaltungssystem auf aktuellem Stand gehalten?	156

5.5.2	Wie viel zeitlicher Aufwand wird ungefähr für die Datenaktualisierung verwendet?	161
5.5.3	Nur Geschäftsführer: Wären Sie bereit, für die Datenaktualisierung Ihrer sämtlichen Bestände bei allen VU einen Dienstleister zu bezahlen?	164
5.5.3.1	Bei Zahlungsbereitschaft für ein externes Datenclearing – wie viel Prozent der jährlichen Provisionserlöse wären Sie bereit dafür auszugeben?	166
5.6	Extranets der Versicherer	172
5.6.1	Mit welchem Versicherer-Extranet kommen Sie am besten zurecht und fühlen sich am wohlsten?	172
5.6.1.1	Antworten relativ zu den häufig genutzten Extranets.....	174
5.6.2	Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Extranets in den letzten 5 Jahren verändert?	177
5.6.3	Wie zufrieden sind Sie mit der aktuellen Situation beim Single-Sign-On?.....	180
5.6.4	Welches Login-Verfahren wünschen Sie sich, wenn Sie sich in ein Extranet einloggen?	183

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, um den aktuellen Stand der technischen Kommunikation mit den Systemen des Maklers zu ermitteln. 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. Der Fragenkatalog für die MVP-Hersteller war analog zur Umfrage für die Versicherer aufgebaut. Folglich lag auch hier primär der Fokus auf BiPRO-Normen und sekundär auf proprietären Prozessen. Zusätzlich wurde die allgemeine technische Aufstellung der Unternehmen und Anbindungen an Vergleicher und Pools abgefragt.

Gleichzeitig wurden von uns Makler zum technischen Datenaustausch, zur Nutzung der Maklerverwaltungsprogramme und zur Zufriedenheit mit den technischen Mitteln befragt. In diesem Jahr haben wir uns mit den nachfolgenden vier Themenblöcken beschäftigt:

- Maklerverwaltungsprogramme
- Unterstützung bei alltäglichen Arbeitsprozessen
- Technische Unterstützung und Nutzung des MVP
- Datenclearing
- Extranets der Versicherer

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. Teilweise haben diese anschließend ihre Kunden (Makler) auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- Werbung auf den Seiten der deutsche-versicherungsboerse.de und in unserem Newsletter dvb-Pressespiegel im Befragungszeitraum.
- Wir haben die Verbände BVK, BDVM und AfW angeschrieben und diese haben daraufhin ihre Makler ebenfalls auf die Umfrage aufmerksam gemacht.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 03.07.2019 bis zum 08.09.2019 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 834 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 185 Seiten. Ergänzend stellen wir Ihnen eine umfangreiche Online-Auswertung für die Versicherer- und MVP-Hersteller-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 ausblendeten bzw. redaktionell aufgearbeitet.

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.