

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	10
2. Methodik der Befragung	22
3. Technische Unterstützung für Makler seitens der Versicherer: Vergabe des Awards	25
3.1 Bewertung der Versicherer	27
3.1.1 Authentifizierung	30
3.1.2 Externe Navigation in Extranets.....	30
3.1.3 Übertragung von Daten & Dokumenten	31
3.1.4 BiPRO Schnittstellen für Bestandsprozesse	33
3.1.5 TAA-Prozess.....	35
3.1.6 MVP-Anbindungen.....	37
3.1.7 Anbindung an Maklerpools	40
3.1.8 BiPRO.....	41
3.2 Angaben der Makler.....	43
3.3 Rangfolge der Versicherer	44
3.4 Detaillierte Antworten der Versicherer.....	46
3.5 Planungen der Versicherer	49
4. Technische Anbindung der MVP an Versicherer Vergabe des Awards.....	50
4.1 Teilnahmeliste der MVP-Hersteller	51
4.2 Detaillierte Antworten der MVP-Hersteller.....	52
5. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage	56
5.1 Fragen zum Unternehmen und zur Person.....	57
5.1.1 Wie alt sind Sie?	57
5.1.2 Geschlecht.....	58
5.1.3 Welche Position haben Sie in Ihrem Unternehmen?.....	59

5.1.4	Als welcher Vermittlertyp ist Ihr Unternehmen tätig?	60
5.1.5	Wie viele Personen (einschließlich Geschäftsführer/in) sind in Ihrem Unternehmen tätig?	61
5.1.6	Welche Produktsegmente bedienen Sie?	62
5.1.7	Wie technikaffin würden Sie sich selbst einschätzen?	66
5.1.8	Mit welchen VU hatten Sie in den letzten 12 Monaten operativ am häufigsten zu tun?.....	68
5.2	Grundsätzliches zum Maklerverwaltungsprogramm (MVP).....	69
5.2.1	Ich verwende	70
5.2.2	Wie lange arbeiten Sie bereits mit dem MVP?.....	77
5.2.3	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?.....	79
5.2.4	Wie ist Ihre subjektive Bewertung der folgenden Prozesse in Ihrem MVP	83
5.2.5	MVP-Besitzer: Denken Sie ernsthaft darüber nach, Ihr MVP zu wechseln?	88
5.2.6	Kein MVP: Denken Sie ernsthaft darüber nach, ein MVP zu erwerben?	92
5.2.7	Eigenentwicklung: Denken Sie ernsthaft darüber nach, ein MVP zu erwerben?	93
5.2.8	Alle Wechselwilligen: Welche MVP kommen derzeit für Sie in Frage?	94
5.2.9	Vermittler ohne MVP und mit Eigenentwicklung: Warum möchten Sie kein MVP verwenden?	95
5.2.10	Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Arbeitsprozessen in Ihrem Maklerbüro mit Blick auf die Digitalisierung/Automatisierung zu?.....	99
5.3	Digitale Bereitstellung von Informationen	103
5.3.1	Welche FÜNF Kategorien von Daten & Dokumenten sind für Sie am wichtigsten?	104
5.3.2	Unabhängig davon, ob das aktuell funktioniert oder nicht. Wo würden Sie im Idealfall die jeweiligen Daten & Dokumente bevorzugt erhalten wollen?	107

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?	110
5.3.4	Wie wichtig ist für Sie eine technische Unterstützung beim Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozess (TAA-Prozess)?	113
5.3.5	Was ist für Sie wichtiger? Der TAA-Prozess oder die Prozesse zur Verwaltung von Bestandsdaten?	116
5.3.6	Wie wichtig sind Ihnen die sonstigen technischen Unterstützungen?	118
5.4	Daten- und Dokumentenaustausch zwischen MVP und VU.....	121
5.4.1	Die folgenden Kategorien von Daten & Dokumenten hole ich in regelmäßigen Abständen mit meinem MVP via Postkorb bei den Versicherern ab:.....	121
5.4.2	Sie erhalten Dokumente zu verschiedenen Geschäftsvorfällen per BiPRO-Service. Können Sie auf Grundlage dieser unterschiedlichen Dokumente Folgeprozesse definieren, die automatisch ausgeführt werden?	128
5.4.2.1	Detaillierte Auswertungen.....	130
5.4.3	Von den folgenden Versicherern hole ich REGELMÄßIG Daten & Dokumente via MVP ab:	142
5.4.4	Die Klassifizierung der abgeholten Daten & Dokumente ist	148
5.4.5	Die automatische Erkennung der Zugehörigkeit der Daten & Dokumente zu Verträgen / Kunden funktioniert	152
5.4.6	Von den folgenden Versicherern hole ich KEINE Daten & Dokumente via MVP ab, weil...	156
5.4.7	Bevorzugen Sie bei nahezu identischen Produkten Versicherer mit einer besseren technischen Unterstützung beim Daten- und Dokumentenaustausch, wenn Sie Verträge vermitteln?	162
5.4.8	Nutzen Sie neben dem MVP noch andere SEPARATE Services / Dienstleister, um Dokumente von den Gesellschaften abzuholen?	164
5.5	Einrichtung von Zugängen für MVP-Versicherer-Datenaustausch	166

5.5.1	Wenn Sie einen neuen Zugang für einen Benutzer / Mitarbeiter oder sich selbst anlegen möchten, woher bekommen Sie die Informationen zum Registrierungsprozedere?	166
5.5.2	Für die Beantragung / Registrierung eines Zugangs für den digitalen Datenaustausch mit Versicherern benötigen Sie ein Formular. Welche Wege wären aus Ihrer Sicht zumutbar?	168
5.5.3	Wie sollte das Versenden des Registrierungsformulars an den Versicherer gestaltet sein?	171
5.5.3.1	Welche(s) Login-Verfahren bevorzugen Sie, um mit den Versicherern Daten auszutauschen?	173
5.5.3.2	Wie lange darf der gesamte Registrierungsprozess (Absenden des Registrierungsformulars bis zum Erhalt der neuen Zugangsdaten) aus Ihrer Sicht dauern?	175
5.6	Einsatz und "Pflege" der Zugänge	177
5.6.1	Unternehmen besteht aus mindestens zwei Personen: Setzen Sie für Ihre Mitarbeiter verschiedene Zugänge ein, wenn das möglich ist?	177
5.6.2	Unternehmen besteht aus mindestens zwei Personen: Welche unterschiedlichen Rechtegruppen benötigen Sie für die verschiedenen Mitarbeiterzugänge in Ihrem Unternehmen?	179
5.6.3	Unternehmen besteht aus mindestens zwei Personen: Ist bei der Rechtevergabe für Sie eine Spartenaufteilung nötig / wichtig?	180
5.6.4	Unternehmen besteht aus mindestens zwei Personen: Wie bewerten Sie die folgenden Möglichkeiten, die Benutzerrechte bei den Versicherern zu ändern?	181
5.6.5	Unternehmen besteht aus mindestens zwei Personen: Kann Ihr MVP die Zugriffsrechte (der Zugänge beim Versicherer) verwalten?	182
5.6.6	Jeder Versicherer hat eigene Prozedere bzgl. der Registrierung und Änderung von Zugängen und eigene Mechanismen / Regeln zur Aktualisierung der Zugangsdaten. Welches waren die 'kompliziertesten' Verfahren, die Sie in diesem Zusammenhang bisher erlebt haben	183

5.7 Extranets der Versicherer	194
5.7.1 Mit welchem Versicherer-Extranet kommen Sie am besten zurecht und fühlen sich am wohlsten?	195
5.7.1.1 Antworten relativ zu den häufig genutzten Extranets.....	197
5.7.2 Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Extranets in den letzten 5 Jahren verändert?	200
5.7.3 Nutzen Sie neben dem MVP noch weitere separate Services / Dienstleister, um sich per DeepLink in die Versicherer-Extranets einzuloggen?	203
5.7.4 Wie zufrieden sind Sie mit der aktuellen Situation beim Single Sign-On Dienst easy Login?	205

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 sechs Themenblöcken beschäftigt:

- Maklerverwaltungsprogramme
- Digitale Bereitstellung von Informationen
- Daten- und Dokumentenaustausch zwischen MVP und VU
- Einrichtung von Zugängen für MVP-Versicherer-Datenaustausch
- Einsatz und Pflege der Zugänge
- 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.
- Die Verbände AfW, BDVM und BVK haben ihre Mitglieder ebenfalls angeschrieben und auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- 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.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 12.05.2020 bis zum 16.06.2020 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 1045 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 209 Seiten. Ergänzend stellen wir Ihnen eine umfangreiche Online-Auswertung für die Versicherer- und MVP-Hersteller-Antworten zur Verfügung (Zugänge siehe unten).

Um dem Leser und der Leserin den Umgang mit den Ergebnissen zu erleichtern, wurde zu den meisten Themenblöcken eine Zusammenfassung geschrieben. 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.