

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	9
2. Methodik der Befragung	14
3. Technische Unterstützung für Makler seitens der Versicherer: Vergabe des Awards	17
3.1 Bewertung der Versicherer	19
3.1.1 Authentifizierung	22
3.1.2 Externe Navigation in Extranets	22
3.1.3 Übertragung von Daten & Dokumenten	23
3.1.4 BiPRO Schnittstellen für Bestandsprozesse	25
3.1.5 R-Next-Schnittstellen	27
3.1.6 Anbindungen von MVP	27
3.1.7 Hilfestellung für Makler / Endanwender	30
3.1.8 Teilnahme an den Digitalisierungsoffensiven (DIO) der BiPRO	30
3.1.9 TAA-Prozess	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	41
4.1 Teilnahmeliste der MVP-Hersteller	42
4.2 Detaillierte Antworten der MVP-Hersteller	43
5. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage	46
5.1 Fragen zum Unternehmen und zur Person	47
5.1.1 Wie alt sind Sie?	47
5.1.2 Welche Position haben Sie in Ihrem Unternehmen?	48
5.1.3 Als welcher Vermittlertyp ist Ihr Unternehmen tätig?	49
5.1.4 Welche Zulassungsvariante trifft bei §34c für Sie zu?	50

5.1.5	Wie viele Personen (einschließlich Geschäftsführer/in) sind in Ihrem Unternehmen tätig?	51
5.1.6	Welche Produktsegmente bedienen Sie?	52
5.1.7	Wie technikaffin würden Sie sich selbst einschätzen?	53
5.1.8	Verfügen Sie über einen IT-Beauftragten (Einrichten von Zugängen, Einspielen von GDV-Daten, Verwaltung VU-Zugänge)?	55
5.1.9	Mit welchen VU hatten Sie in den letzten 12 Monaten operativ am häufigsten zu tun?.....	58
5.2	Grundsätzliches zum Maklerverwaltungsprogramm (MVP)	59
5.2.1	Ich verwende	60
5.2.2	Nutzung der MVP	62
5.2.3	Allgemeine Nutzung von MVP-Systemen:	64
5.2.4	Falls bekannt, welche Versionsnummer hat Ihr MVP?.....	65
5.2.5	Wie lange arbeiten Sie bereits mit dem MVP?.....	66
5.2.6	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?.....	67
5.2.7	MVP-Besitzer: Denken Sie ernsthaft darüber nach, Ihr MVP zu wechseln?	70
5.2.7.1	Welche MVP kommen derzeit für Sie in Frage?	76
5.2.8	Wie bewerten Sie die Entwicklung der Prozessabläufe in Ihrem MVP hinsichtlich der folgenden Kategorien	77
5.2.9	Es gibt MVP, die eine Anpassung der Prozesse ermöglichen und andere, die das strikt vorgeben. Können Sie Ihr Maklerbüro an vorgegebene Arbeitsabläufe anpassen?.....	80
5.2.10	Wie häufig nutzen Sie den DeepLink (Sprung in das Maklerportal des Versicherers) aus dem MVP heraus?.....	82
5.2.11	Die technischen Prozesse sind im ständigen Wandel. Wie informieren Sie sich über Weiterentwicklungen Ihres eigenen MVPs und des gesamten Marktes?	85
5.2.12	Wo suchen Sie den Erfahrungsaustausch zur Optimierung / Automatisierung und praktischen Tipps & Tricks zu Ihrem MVP?	88
5.2.13	Welcher Aussage zum Preis-Leistungs-Verhältnis der jährlichen Lizenzkosten würden Sie zustimmen?.....	91

5.2.14	Wird für den GDV-Datenimport ein Service / Dienstleister genutzt, der eine hohe Datenqualität durch eine Vorabprüfung und Validierung gewährleistet? (Datenclearing)	94
5.2.15	Falls ja: Welcher Service / Dienstleister wird für das Datenclearing in Anspruch genommen? (Anzahl der Nennungen in Klammern)	96
5.2.16	Eigenentwicklung und kein MVP: Denken Sie ernsthaft darüber nach, ein MVP zu kaufen?	98
5.2.16.1	Warum möchten Sie kein MVP verwenden?	99
5.2.17	Alle Wechselwilligen: Welche MVP kommen derzeit für Sie in Frage?	101
5.3	Daten- und Dokumentenaustausch zwischen MVP und VU.....	102
5.3.1	Ich hole regelmäßig von den Versicherern Dokumente via MVP ab:	102
5.3.2	Alle, die Daten abholen: Von den folgenden Versicherern hole ich REGELMÄßIG Dokumente via MVP ab	103
5.3.3	Von den folgenden Versicherern hole ich KEINE Daten & Dokumente via MVP ab, weil:	107
5.3.4	Sie erhalten Dokumente zu verschiedenen Geschäftsvorfällen. Können Sie auf Grundlage dieser unterschiedlichen Dokumente Folgeprozesse definieren, die automatisch ausgeführt werden?	110
5.3.5	Dokumente können automatisch von Ihrem MVP klassifiziert und den Kunden / Verträgen zugeordnet werden. Wie groß ist auf Ihrer Seite der Aufwand für die Qualitätssicherung und ggf. Korrektur dieser Zuordnungen?	112
5.3.6	Wenn Fehler beim Klassifizierungs- oder Zuordnungsprozess auftreten, wissen Sie wo Sie diesen Fehler gezielt melden können?	115
5.3.7	Werden Sie von den Versicherern über Änderungen / Korrekturen im Klassifizierungs- oder Zuordnungsprozess informiert?	117
5.3.8	Nutzen Sie SEPARATE Services / Dienstleister, um Dokumente von den Gesellschaften abzuholen?	119
5.4	Beratung sowie Tarifierung-Angebot-Antrag	121
5.4.1	Nutzen Sie im Rahmen Ihrer Beratungstätigkeit Software / Anwendungen, die Sie beim Beratungsprozess unterstützen?	121

5.4.2	Welche Software unterstützt Sie bei der Beratung?.....	123
5.4.3	Wie zufrieden sind Sie mit der Software?	127
5.4.4	Würden Sie sich eine Beratungsunterstützung durch eine Software wünschen, um wichtige Elemente der Beratung nicht zu übersehen?	130
5.4.5	Wie werden Anträge im Breitengeschäft im Regelfall bei den Versicherern eingereicht?	131
5.4.6	Eine vollständige elektronische Beantragung inklusive aller Antragsfragen und Unterschrift (Dunkelverarbeitung) ist bereits möglich. Nutzen Sie diese Möglichkeiten?	135
5.4.7	Welcher Versicherer hat aus Ihrer Sicht den besten durchgängigen TAA-Prozess?	139
5.4.8	Welche Systeme kommen beim Neugeschäft (TAA) für den zuvor ausgewählten Versicherer zum Einsatz?	141
5.4.9	Welche sonstigen Systeme kommen bei den Teilprozessen zum Einsatz?	143
5.5	Nutzung von Vergleichern.....	144
5.5.1	Mit welchen Vergleichern arbeiten Sie regelmäßig in den jeweiligen Geschäftsbereichen?	145
5.5.2	Können Daten aus Ihrem MVP zum Vergleich übertragen werden?	148
5.5.3	Welche DREI Kriterien sind für Sie bei der Auswahl eines geeigneten Vergleichers entscheidend?	157
5.5.4	Nutzen Sie vom Vergleichers Angebotsdokumente, die kundengerecht aufbereitet sind?.....	159
5.5.5	Welche Informationen können vom Vergleichers zurück in Ihr MVP übertragen werden?	164
5.5.6	Hat sich aus Ihrer Sicht der Prozessablauf im Vergleichers von Tarifierung bis Antrag in den letzten Jahren spürbar verbessert?	188
5.5.7	Wenn Vertragsdaten von dem Vergleichers zurück geliefert werden: Ist eine automatische Zuordnung der gelieferten Vertragsdaten zu den bei Ihnen vorhandenen Antragsdaten möglich?	190
5.5.8	Inwieweit spielt bei der Produktauswahl der elektronische Schadenprozess des Versicherers eine Rolle?.....	193

5.5.8.1	Für alle Befragten, für die kein Punkt zuvor wichtig oder sehr wichtig war. Warum ist das nicht so wichtig für Sie?.....	194
5.6	Zusammenarbeit mit Pools	197
5.6.1	Mit welchen Pools und Servicegesellschaften arbeiten Sie generell zusammen?.....	197
5.6.2	Wie importieren Sie das über Pools eingereichte Geschäft (in Form von Angebot, Antrag sowie Kunden- und Vertragsdaten) in Ihr MVP?	199
5.7	Extranets der Versicherer	202
5.7.1	Mit welchen DREI Maklerportalen von den zu Beginn ausgewählten Unternehmen kommen Sie am besten zurecht und fühlen sich am wohlsten?.....	203
5.7.2	Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Maklerportale in den letzten 5 Jahren verändert?	206
5.7.3	Wie zufrieden sind Sie mit der aktuellen Situation beim Single Sign-On Dienst easy Login?	209
5.7.3.1	Was ist Ihre Begründung für die vorhergehende Bewertung?	211

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 Schnittstellen. 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
- Daten- und Dokumentenaustausch zwischen MVP und VU
- Beratung sowie Tarifierung-Angebot-Antrag
- Nutzung von Vergleichern
- Zusammenarbeit mit Pools
- 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 14.09.2021 bis zum 24.10.2021 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 707 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 215 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 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.