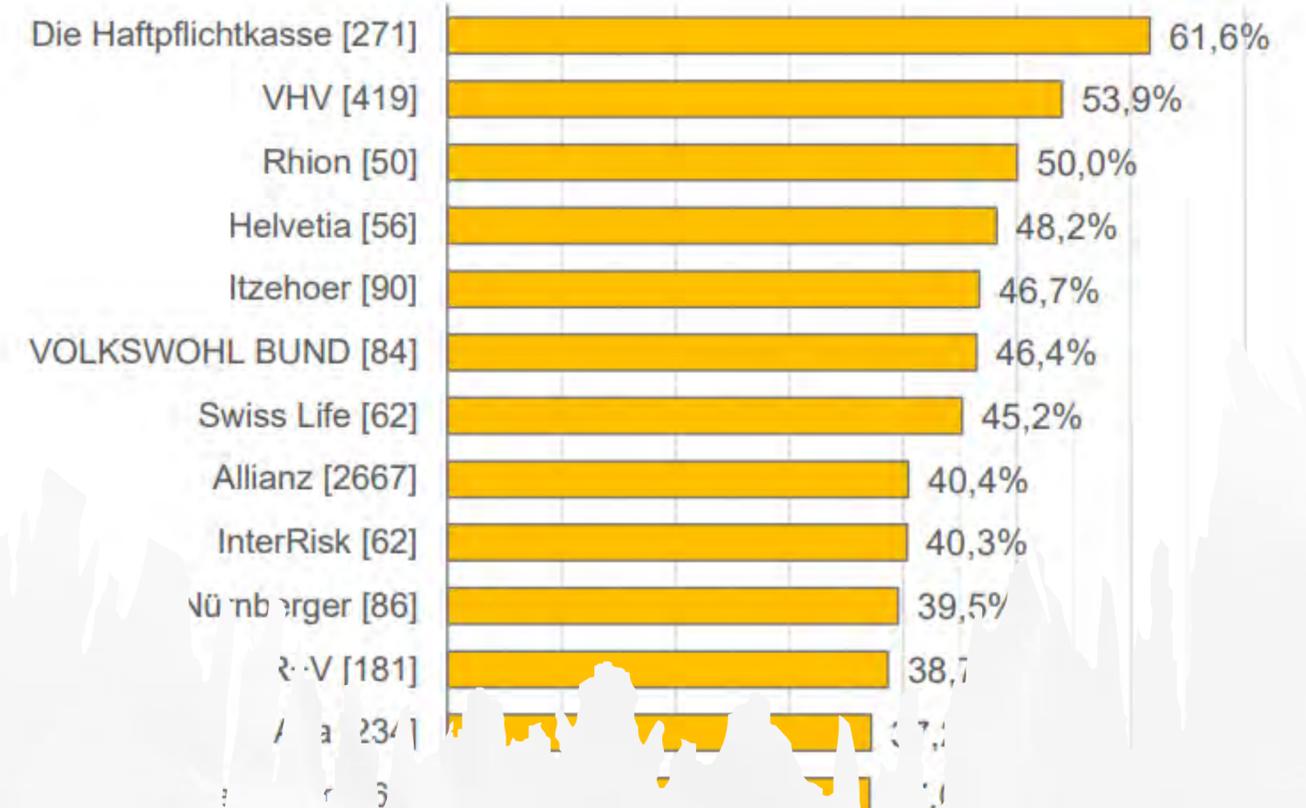


Umfragedaten von Maklern, Versicherern und MVP-Herstellern in bisher nicht dagewesenen Umfang zeigen die aktuelle technische Entwicklung in der Versicherungsbranche. Wir fragten den aktuellen Umsetzungsstand von BiPRO-Normen und anderer digitaler Services ab und wollten von den Maklern wissen, welche Funktionen sie nutzen, sich wünschen oder eben nicht nutzen - und warum. Das Ziel der Maklerprozesse ist Automatisierung, Dunkerverarbeitung und Optimierung von Prozessen. Die Studie zeigt die aktuelle Situation auf und gibt Hinweise auf die Hebel, die die Branche noch bewegen muss.



# IT-Prozesse im Maklerunternehmen

## Vertrieb. Administration. Technik.

Studienflyer der Umfrage  
November 2022

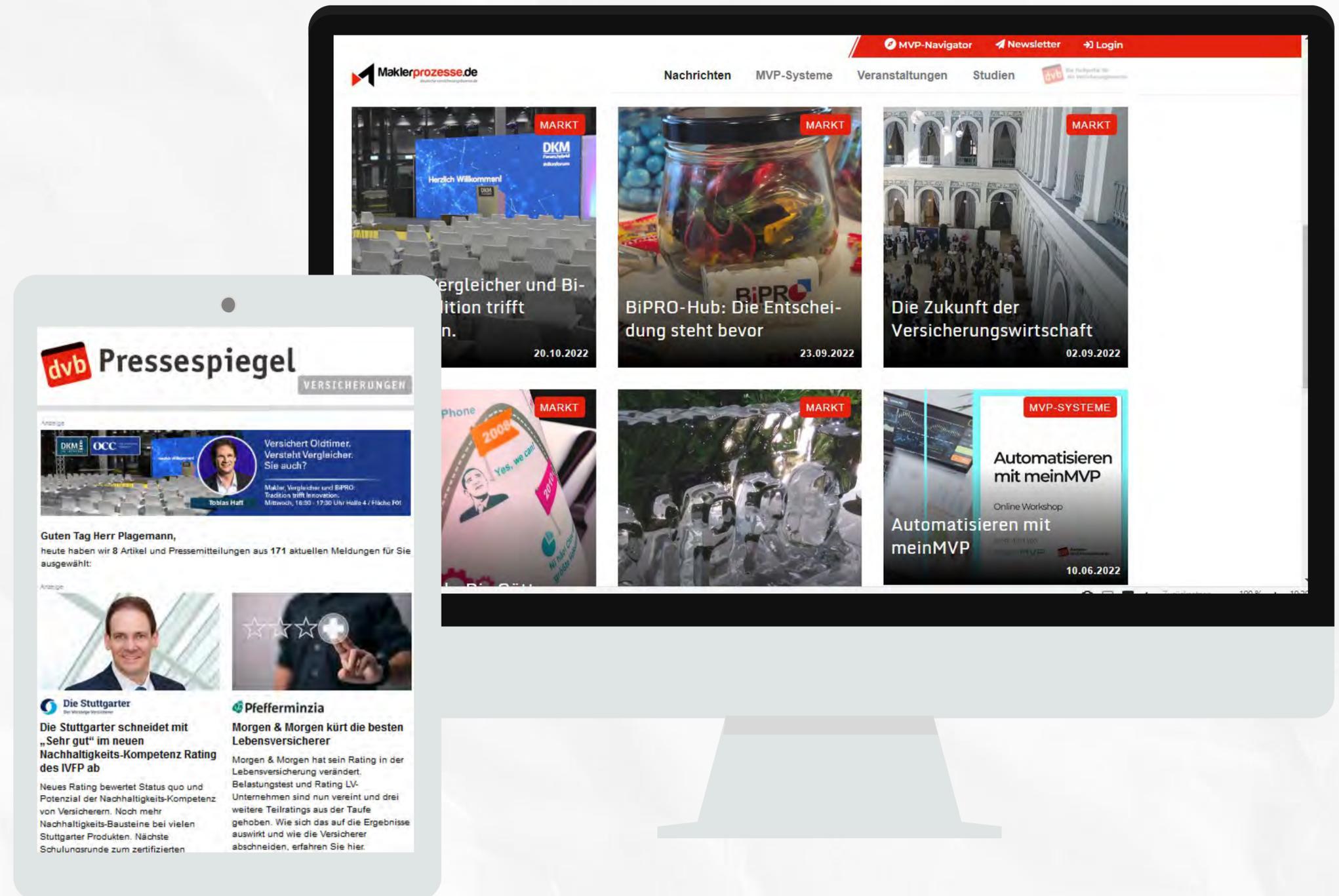
# IT-Prozesse im Maklerunternehmen

deutsche-versicherungsboerse.de

## HERAUSGEBER

dvb Dienstleistungs GmbH  
Komturstraße 58-62  
12099 Berlin  
Telefon: 030 609 8141 0

Geschäftsführer:  
Henning Plagemann, Maciej Homziuk  
HRB 111925B, Amtsgericht Charlottenburg



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 (MVP)
- Digitales Maklerbüro: Digitalisierung
- Digitales Maklerbüro: Automatisierung
- Versicherer
- Persönlich gefragt...

## **Bewerbung der Makler-Umfrage**

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

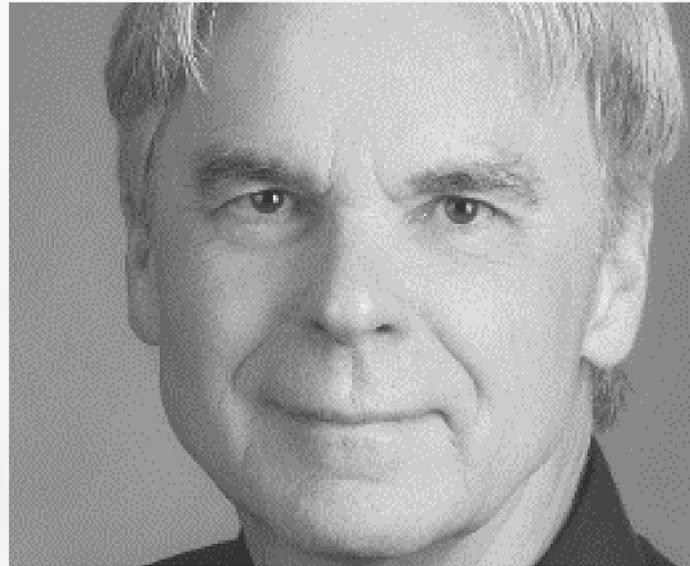
- Direktes E-Mailing an rund 10.000 Versicherungsmakler.
- Die Verbände AfW, BDVM und BVK haben ihre Mitglieder ebenfalls angeschrieben und auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- MVP-Hersteller wurden im Vorfeld der Umfrage von uns angeschrieben und auf die Umfrage hingewiesen. Teilweise haben diese anschließend 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 07.06.2022 bis zum 21.08.2022 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 974 Personen an der Umfrage teilgenommen.

## **Bewertungen und Zusammenfassungen**

Die Studie umfasst 217 Seiten. Ergänzend stellen wir Ihnen eine umfangreiche Online-Auswertung für die Versicherer- und MVP-Hersteller-Antworten zur Verfügung (Zugänge siehe unten).



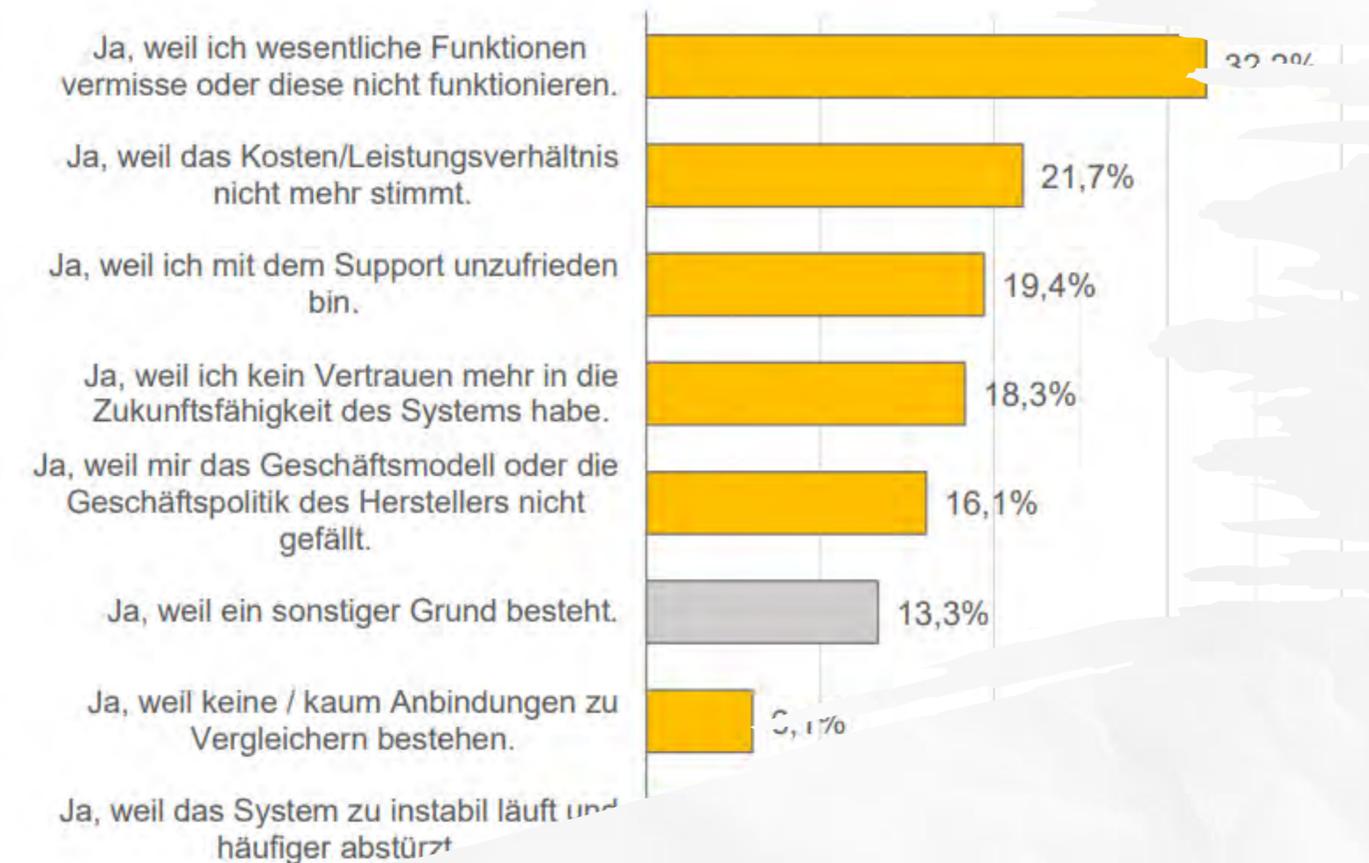
## Fachbeirat

Für die Vergabe des Awards an das Versicherungsunternehmen mit der besten technischen Unterstützung für Makler wurde ein Beirat konstituiert. Die Teilnehmer des Beirats: Sarah Hesse (Brockhaus AG), Thomas Beckmann (b+m Informatik AG), Michael Salzburg (Friedels Fairsicherungsbüro GmbH), Dr. Manuel Reimer (MR-Consulting), Simon Schäfer (Fairsicherungsladen Frankfurt GmbH), Friedel Rohde (deutsche-versicherungsboerse.de), Andreas Vollmer (Hasenclever + Partner GmbH und Co. KG und Vizepräsident BVK) und Henning Plagemann (deutsche-versicherungsboerse.de)

# MVP-Systeme

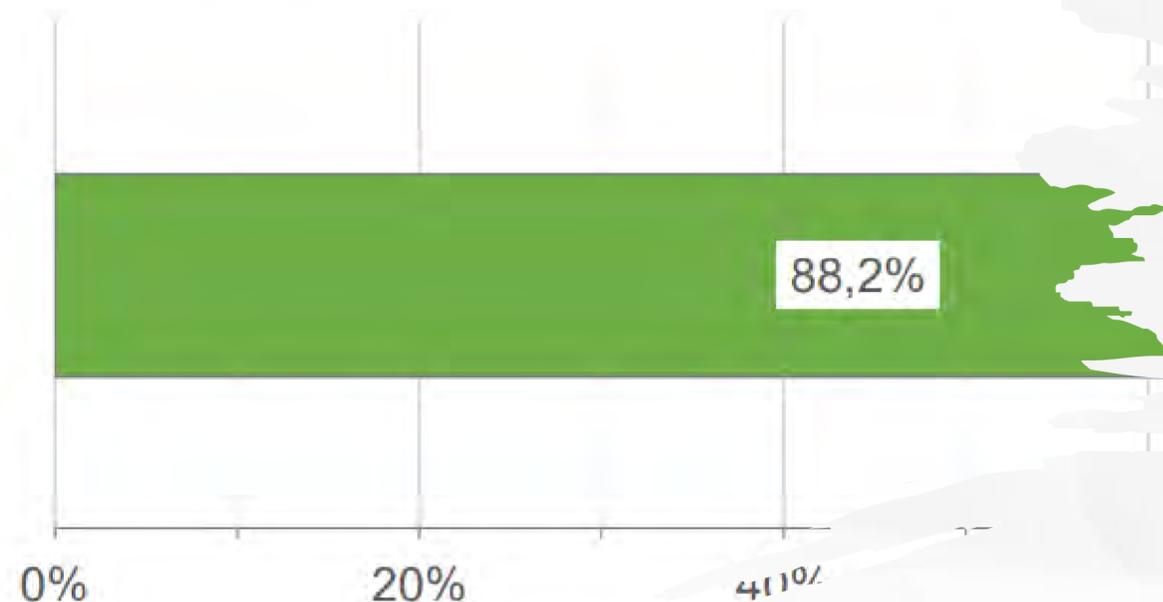
- Welches MVP kommt zum Einsatz
- Anzahl Unternehmenslizenzen / Benutzeranzahl
- Wie lange wird bereits mit dem MVP gearbeitet?
- Wie ist die Zufriedenheit mit dem MVP?
- Wird ernsthaft über einen Wechsel des MVP nachgedacht?
- Wenn ja: Welche MVP kommen derzeit für in Frage?
- Wurde durch das MVP eine spürbare oder messbare Veränderung bei Ihren Arbeitsabläufen feststellen können?
- Erlaubt das MVP eine Anpassung der Prozesse oder werden diese strikt vorgeben?
- Wie häufig wird der DeepLink (Sprung in das Maklerportal des Versicherers) aus dem MVP heraus genutzt?
- Über welchen Weg erfolgt die Information über Weiterentwicklungen des eigenen MVPs und des gesamten Marktes?
- Erfolgt ein Erfahrungsaustausch zur Optimierung / Automatisierung und zu praktischen Tipps & Tricks zu dem eingesetzten MVP?
- Wie bewerten Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis der jährlichen Lizenzkosten des MVP-Systems?
- Nutzer von MVP-Eigenentwicklungen: Denken Sie ernsthaft darüber nach ein MVP zu kaufen?
- Nutzer von MVP-Eigenentwicklung: Warum wird kein Standard-MVP eingesetzt?
- Nutzer von MVP-Eigenentwicklung: Welche MVP kommen derzeit für einen Wechsel in Betracht?

## Begründung, warum über einen Wechsel nachgedacht wird:



# Digitales Maklerbüro: Digitalisierung

## 5.3.3 Dokumente können AUTOMATISCH von Ihren MVP den Geschäftsvorfällen und den Verträgen / Kunden zugeordnet werden. Erfolgt eine (zumindest stichprobenartige) Prüfung, ob die Zuordnungen korrekt sind?

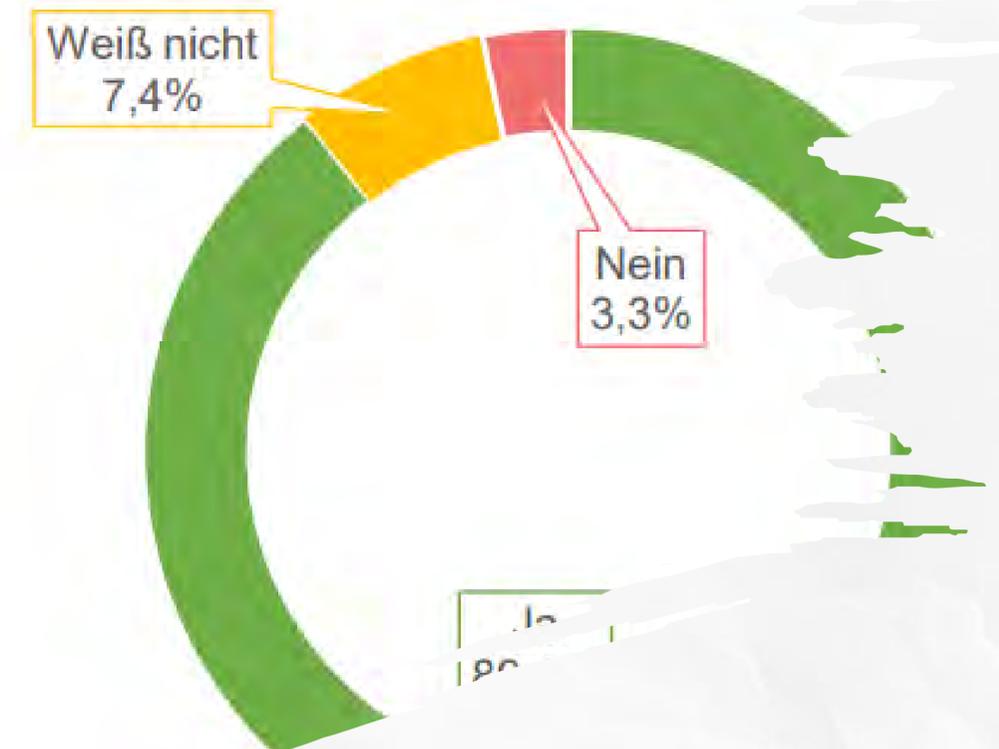


- Von welchen Versicherern werden REGELMÄßIG Dokumente via MVP abgeholt
- Von welchen Versicherern werden KEINE Daten & Dokumente via MVP abgeholt und WARUM?:
- Dokumente können AUTOMATISCH von Ihrem MVP den Geschäftsvorfällen und den Verträgen / Kunden zugeordnet werden. Erfolgt eine (zumindest stichprobenartige) Prüfung, ob die Zuordnungen korrekt sind?
- Wie groß ist der Aufwand für die Qualitätssicherung und ggf. Korrektur dieser Zuordnungen?
- Wenn Fehler bei der AUTOMATISCHEN Zuordnung der Dokumente zu den Geschäftsvorfällen / Verträgen / Kunden auftreten, ist eine Stelle zur gezielten Meldung dieser Fehler bekannt?
- Versicherer korrigieren die Zuordnungsregeln für Dokumente und Geschäftsvorfälle. Erfolgt eine zuverlässig Informaiton über die Änderungen?
- Werden SEPARATE Services / Dienstleister genutzt, um Dokumente von den Versicherern abzuholen?

# Digitales Maklerbüro: Automatisierung

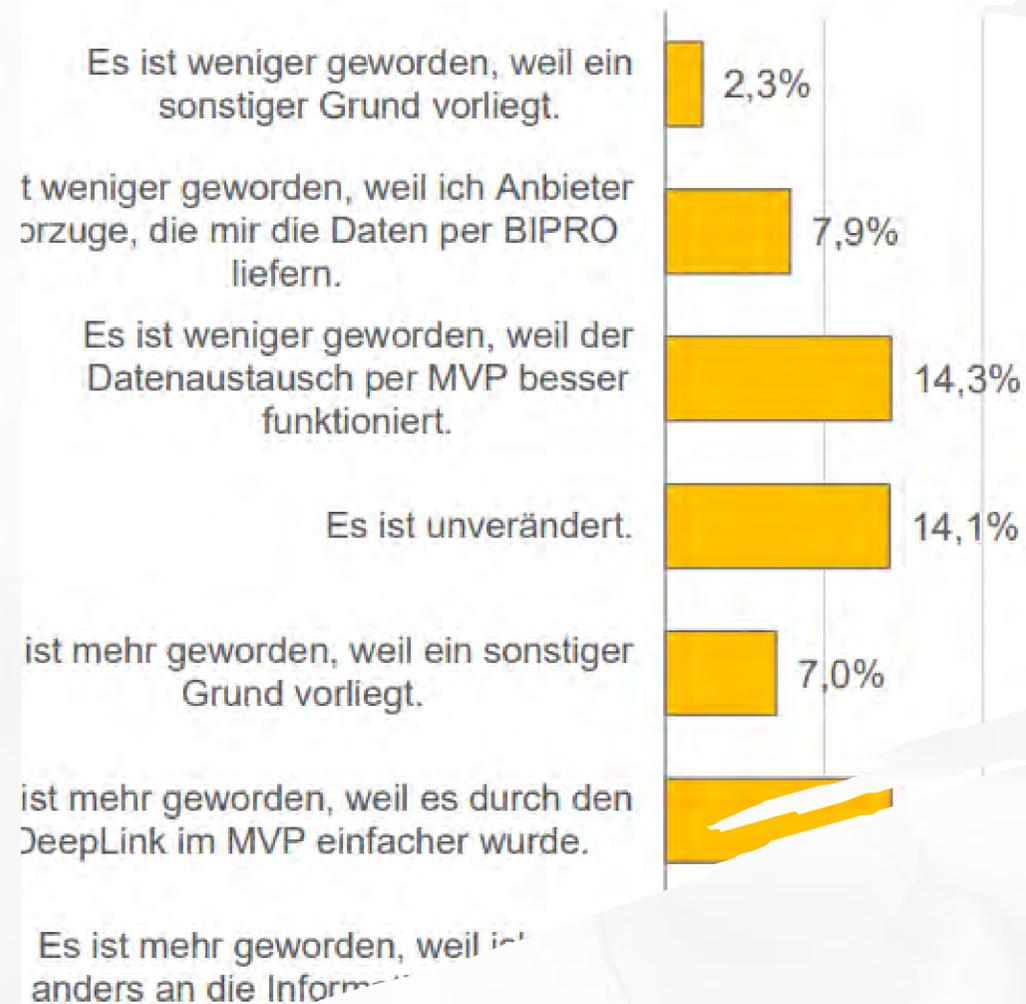
- Wie werden Dokumente zu verschiedenen Geschäftsvorfällen im MVP verarbeitet?
- Eine Automatisierung der Arbeit ist nur möglich, wenn das MVP die Arbeitsprozesse unterstützt. In Hinblick auf Automatisierung, wie ist die konkrete Situation im Maklerbüro am besten beschrieben?
- Bei umgesetzten Automatisierungsprozessen: Hat es sich gelohnt?
- Wenn ja: Was sind die Beurteilungskriterien?
- Wenn nein: Wieso nicht?
- Sind in der Vergangenheit Schäden durch automatisierte Prozesse entstanden?
- Was sind die Gründe, warum die Automatisierung NICHT gelungen ist?
- Was sind die Gründe, Automatisierungsprozesse nicht umzusetzen?
- Keine Automatisierungsprozesse: Wie werden die zukünftigen Auswirkungen auf das Maklerbüro eingeschätzt, wenn auch weiterhin OHNE Automatisierung gearbeitet wird?
- Wie schätzen Sie die zukünftige Entwicklung bezüglich der Automatisierungsprozesse im Maklermarkt ein?
- Wird bei der Automatisierung von Prozessen im MVP-System externe Hilfe genutzt? Von wem?

**Sie haben Automatisierungsprozesse umgesetzt. Hat es sich gelohnt?**



# Versicherer

## Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Maklerportale in den letzten 5 Jahren verändert?



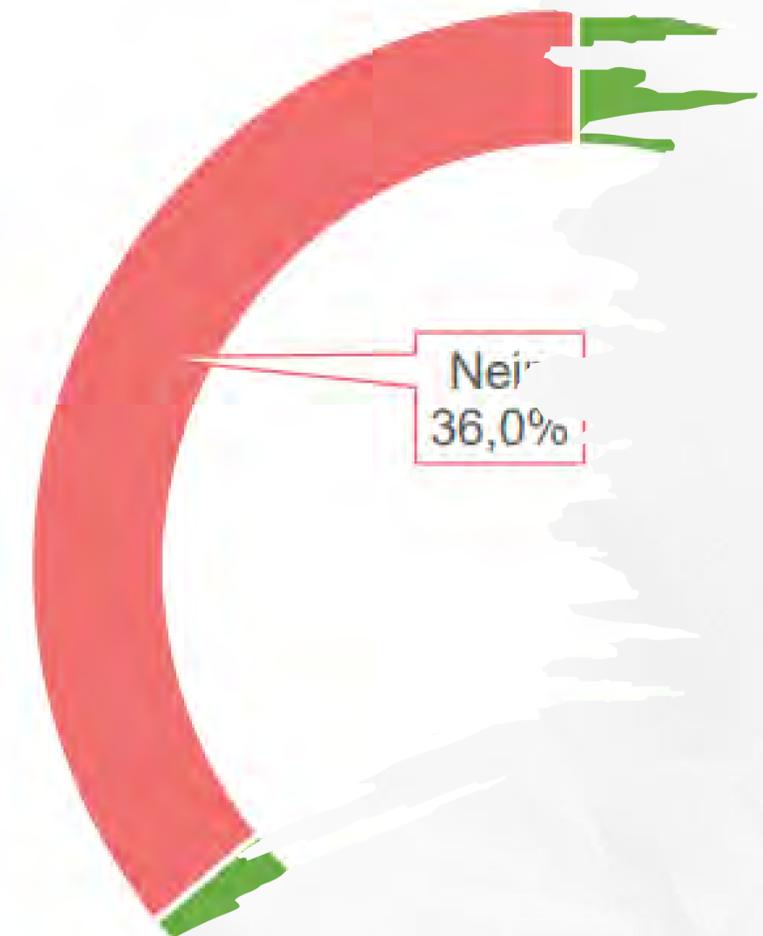
- Mit welchen DREI Maklerportalen kommt der Makler am besten zurecht und fühlt sich am wohlsten?
- Extranetnutzung. Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Maklerportale in den letzten 5 Jahren verändert?
- Schadenregulierung: Persönliche Einschätzung: Welcher Versicherer hat die unkomplizierteste Schadenregulierung?
- Zeit für ein Lob: Welcher Maklerbetreuer hat im letzten Jahr mal richtig gut helfen können?
- Welcher Versicherer hat am meisten positiv überrascht in Sachen technischer Hilfestellung?

# Persönlich gefragt...



- Würden Sie es begrüßen, wenn sich alle Versicherer auf eine einheitliche und gleichartige Datenversorgung durch einen unabhängigen und für Makler kostenlosen Dienstleister einigen würden?
- Wie zufrieden sind Sie mit dem Single Sign-On Dienst easy Login?
- Über Ihre Kunden: Sind deren Anforderungen in den letzten Jahren aus Ihrer Sicht gestiegen?
- Waren Sie in den letzten Jahren gezwungen Ihre Arbeitsweise aufgrund äußerer Anforderungen anzupassen?
- Welcher technische Fehler auf Seiten eines Versicherers, Pools oder MVP-Systems ist Ihnen in ihrer Karriere besonders in Erinnerung geblieben?

**Waren Sie in den letzten Jahren  
grund äußerer Anforderungen**



# REICHWEITE FÜR IHRE INFORMATION

deutsche-versicherungsboerse.de - das Fachportal für die Versicherungsbranche

## BREITES INFORMATIONSANGEBOT

Mit den vielfältigen Angeboten auf der Internetseite sollen vor allem Informationsbedürfnisse und Interessen von freien Versicherungsvermittlern bedient werden.

Fachbereiche wie ein tagesaktueller Pressespiegel, Leads, ein Karrieremarkt, eine MVP Landkarte sowie zahlreiche Angebote aus dem Bereich Fachwissen (Workshops, Studien, MVP-Forum, Verswiki - Versicherungslexikon) liefern Unterstützung bei der täglichen Arbeit.

- ✓ **Werktägliches Pressespiegel für die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche**
- ✓ **Höchste tägliche Reichweite**
- ✓ **Höchste Aktualität für die Zielgruppe Makler**



## Digitale Versicherer-Vermittler-Kommunikation: Jahresgespräche 2022



„Es gab das berühmte Makler-Versicherer Bashing, aber durchaus mit konstruktivem Ergebnis. Es hilft allen Beteiligten, die eigene Wahrnehmung an der Sicht des Anderen zu spiegeln.“

"Ich bin relativ neu in diesem Bereich und habe viele Eindrücke und Anregungen mitgenommen. Vor allem persönliche Kontakte zu Kollegen, die ich für einen direkten Austausch jetzt mal anrufen kann."

"Der Workshop-Tag gibt die Themen vor, die Pausengespräche und vor allem der abendliche Austausch unter Zugabe von Alkohol bringt einige Insights und gute Unterhaltung.""

# IT-Prozesse im Maklerunternehmen

deutsche-versicherungsboerse.de

## Hinweise zur Nutzung

Die Studie „IT-Prozesse im Maklerunternehmen“ ist einschließlich aller Ergebnisse und insbesondere Abbildungen urheberrechtlich geschützt. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Vervielfältigungen, Verbreitungen, Bearbeitungen sowie jegliche elektronische Verarbeitung, insbesondere die elektronische Publikation. Eine Weitergabe an Dritte, auch an andere Unternehmen innerhalb des Konzerns, ist nicht gestattet. Für diesen Zweck kann eine Konzernlizenz erworben werden.

Grundlage für die Ergebnisse dieser Studie sind die Antworten der befragten Versicherungsmakler und Versicherungsunternehmen. Die deutsche-versicherungsboerse.de verlässt sich auf die Richtigkeit der Antworten. Eine Überprüfung der Konsistenz ist erfolgt, bei Bedarf wurde eine Korrektur durchgeführt. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten wurde jedoch nicht gesondert geprüft. Die jeweils angegebenen Punkte, Zahlen und Prozentwerte wurden gerundet. Daher können im Ergebnis Rundungsdifferenzen entstehen.