

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	9
2. Methodik der Befragung	12
3. Technische Unterstützung für Makler seitens der Versicherer: Vergabe des Awards	15
3.1 Bewertung der Versicherer	17
3.1.1 Authentifizierung	20
3.1.2 Externe Navigation in Extranets	20
3.1.3 Übertragung von Daten & Dokumenten	21
3.1.4 BiPRO Schnittstellen für Bestandsprozesse	24
3.1.5 TAA-Prozess	27
3.1.6 Anbindungen von MVP	29
3.1.7 Hilfestellung für Consumer (2 %)	31
3.1.8 Hilfestellung für Makler / Endanwender (6 %)	32
3.1.9 Teilnahme an den Digitalisierungsoffensiven (DIO) der BiPRO	33
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?	48
5.1.2 Welche Position haben Sie in Ihrem Unternehmen?	49
5.1.3 Als welcher Vermittlertyp ist Ihr Unternehmen tätig?	52

5.1.3.1	Welche Zulassungsvariante trifft bei §34c für Sie zu?	53
5.1.4	Wie viele Personen (einschließlich Geschäftsführer/in) sind in Ihrem Unternehmen tätig?	54
5.1.5	Welche Produktsegmente bedienen Sie?	55
5.1.6	Wie technikaffin würden Sie sich selbst einschätzen?	58
5.1.7	Verfügen Sie über einen IT-Beauftragten (Einrichten von Zugängen, Einspielen von GDV-Daten, Verwaltung VU-Zugänge)?.....	59
5.1.8	Mit welchen VU hatten Sie in den letzten 12 Monaten operativ am häufigsten zu tun?	62
5.2	Maklerverwaltungsprogramm (MVP).....	63
5.2.1	Ich verwende	64
5.2.2	Wie lange arbeiten Sie bereits mit dem MVP?.....	72
5.2.3	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?.....	74
5.2.4	MVP-Besitzer: Denken Sie ernsthaft darüber nach, Ihr MVP zu wechseln?.....	78
5.2.4.1	Welche MVP kommen derzeit für Sie in Frage?	85
5.2.5	Haben Sie eine spürbare oder messbare Veränderung bei Ihren Arbeitsabläufen in den folgenden Bereichen feststellen können?	87
5.2.6	Es gibt MVP, die eine Anpassung der Prozesse ermöglichen und andere, die das strikt vorgeben. Können Sie Ihr Maklerbüro an vorgegebene Arbeitsabläufe anpassen?	90
5.2.7	Wie häufig nutzen Sie den DeepLink (Sprung in das Maklerportal des Versicherers) aus dem MVP heraus?	92
5.2.8	Die technischen Prozesse sind im ständigen Wandel. Wie informieren Sie sich über Weiterentwicklungen Ihres eigenen MVPs und des gesamten Marktes?.....	95
5.2.9	Wo suchen Sie den Erfahrungsaustausch zur Optimierung / Automatisierung und zu praktischen Tipps & Tricks zu Ihrem MVP?	99
5.2.10	Welcher Aussage zum Preis-Leistungs-Verhältnis der jährlichen Lizenzkosten würden Sie zustimmen?.....	103

5.2.11	Eigenentwicklung und kein MVP Denken Sie ernsthaft darüber nach ein MVP zu kaufen?	106
5.2.11.1	Eigenentwicklung und kein MVP Warum möchten Sie kein MVP verwenden?	107
5.2.11.2	Falls wechselbereit: Welche MVP kommen derzeit für Sie in Frage?	109
5.3	Digitales Maklerbüro: Digitalisierung	110
5.3.1	Von den folgenden Versicherern hole ich regelmäßig Dokumente via MVP ab:	111
5.3.2	Von den folgenden Versicherern hole ich KEINE Daten & Dokumente via MVP ab, weil:	115
5.3.3	Dokumente können AUTOMATISCH von Ihrem MVP den Geschäftsvorfällen und den Verträgen / Kunden zugeordnet werden. Prüfen Sie (zumindest stichprobenartig), ob die Zuordnungen korrekt sind?	119
5.3.4	Wie groß ist auf Ihrer Seite der Aufwand für die Qualitätssicherung und ggf. Korrektur dieser Zuordnungen?	122
5.3.5	Wenn Fehler bei der AUTOMATISCHEN Zuordnung der Dokumente zu den Geschäftsvorfällen / Verträgen / Kunden auftreten, wissen Sie wo Sie diese Fehler gezielt melden können?	124
5.3.6	Versicherer korrigieren die Zuordnungsregeln für Dokumente und Geschäftsvorfälle. Werden Sie zuverlässig über die Änderungen informiert?	126
5.3.7	Nutzen Sie SEPARATE Services / Dienstleister, um Dokumente von den Versicherern abzuholen?	128
5.4	Digitales Maklerbüro: Automatisierung	130
5.4.1	Sie erhalten Dokumente zu verschiedenen Geschäftsvorfällen: Welche der folgenden Einstellungen haben Sie in diesem Zusammenhang in Ihrem MVP vorgenommen?	131
5.4.2	Eine Automatisierung der Arbeit ist nur möglich, wenn Ihr MVP die Arbeitsprozesse unterstützt. In Hinblick auf Automatisierung, welche Aussage beschreibt Ihre konkrete Situation im Maklerbüro am besten?	134
5.4.3	Sie haben Automatisierungsprozesse umgesetzt: Hat es sich für sie gelohnt?	136

5.4.4	Die Umsetzung der Automatisierungsprozesse hat sich gelohnt: Woran machen Sie das fest?	137
5.4.5	Die Automatisierung hat sich für Sie nicht gelohnt: Wieso nicht?	139
5.4.6	Sind Ihnen in der Vergangenheit Schäden durch automatisierte Prozesse entstanden?	140
5.4.7	Wieso ist die Automatisierung NICHT gelungen?	142
5.4.8	Warum haben Sie erst gar nicht angefangen, Automatisierungsprozesse umzusetzen?.....	143
5.4.9	Sie haben bisher keine Automatisierungsprozesse umgesetzt: Wie schätzen Sie die Auswirkungen auf Ihr Maklerbüro ein, wenn Sie auch in Zukunft OHNE Automatisierung arbeiten?	144
5.4.10	Die Auswirkungen der fehlenden Automatisierung ist besorgniserregend: Wieso?	146
5.4.11	Sie haben bereits Automatisierungsprozesse umgesetzt: Wie schätzen Sie die zukünftige Entwicklung im Maklermarkt ein?	147
5.4.12	Unterstützung bei der Automatisierung von Prozessen im MVP-System: Lassen Sie sich helfen?	149
5.5	Versicherer	151
5.5.1	Mit welchen DREI Maklerportalen von den zu Beginn ausgewählten Unternehmen kommen Sie am besten zurecht und fühlen sich am wohlsten?	152
5.5.2	Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Maklerportale in den letzten 5 Jahren verändert?	156
5.5.3	Aus Ihrer persönlichen Erfahrung: Welcher Versicherer hat die unkomplizierteste Schadenregulierung?	161
5.5.4	Zeit für ein Lob: Welcher Maklerbetreuer hat Ihnen im letzten Jahr mal richtig gut helfen können?.....	164
5.5.5	Welcher Versicherer hat Sie am meisten positiv überrascht in Sachen technischer Hilfestellung?	167
5.6	Einmal Querbeet	169
5.6.1	Wenn Sie an die heutigen Probleme im Datenaustausch mit Versicherern denken: Würden Sie es begrüßen, wenn sich alle Versicherer auf eine einheitliche und gleichartige	

	Datenversorgung durch einen unabhängigen und für Makler kostenlosen Dienstleister einigen würden?	170
5.6.2	Wie zufrieden sind Sie mit dem Single Sign-On Dienst easy Login?.....	173
5.6.3	Was ist Ihre Begründung für die vorhergehende Bewertung?.....	175
5.6.4	Über Ihre Kunden: Sind deren Anforderungen in den letzten Jahren aus Ihrer Sicht gestiegen?	182
5.6.5	Waren Sie in den letzten Jahren gezwungen Ihre Arbeitsweise aufgrund äußerer Anforderungen anzupassen?.....	184
5.6.6	Nennen Sie bitte ein konkretes Beispiel, was Sie heute anders machen.	186
5.6.7	Welcher technische Fehler auf Seiten eines Versicherers, Pools oder MVP-Systems ist Ihnen in ihrer Karriere besonders in Erinnerung geblieben?.....	205
5.6.8	Bitte beschreiben Sie kurz den Fehler und die Auswirkungen.	206

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 fünf Themenblöcken beschäftigt:

- Maklerverwaltungsprogramme (MVP)
- Digitales Maklerbüro: Digitalisierung
- Digitales Maklerbüro: Automatisierung
- Versicherer
- Einmal Querbeet

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).

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.