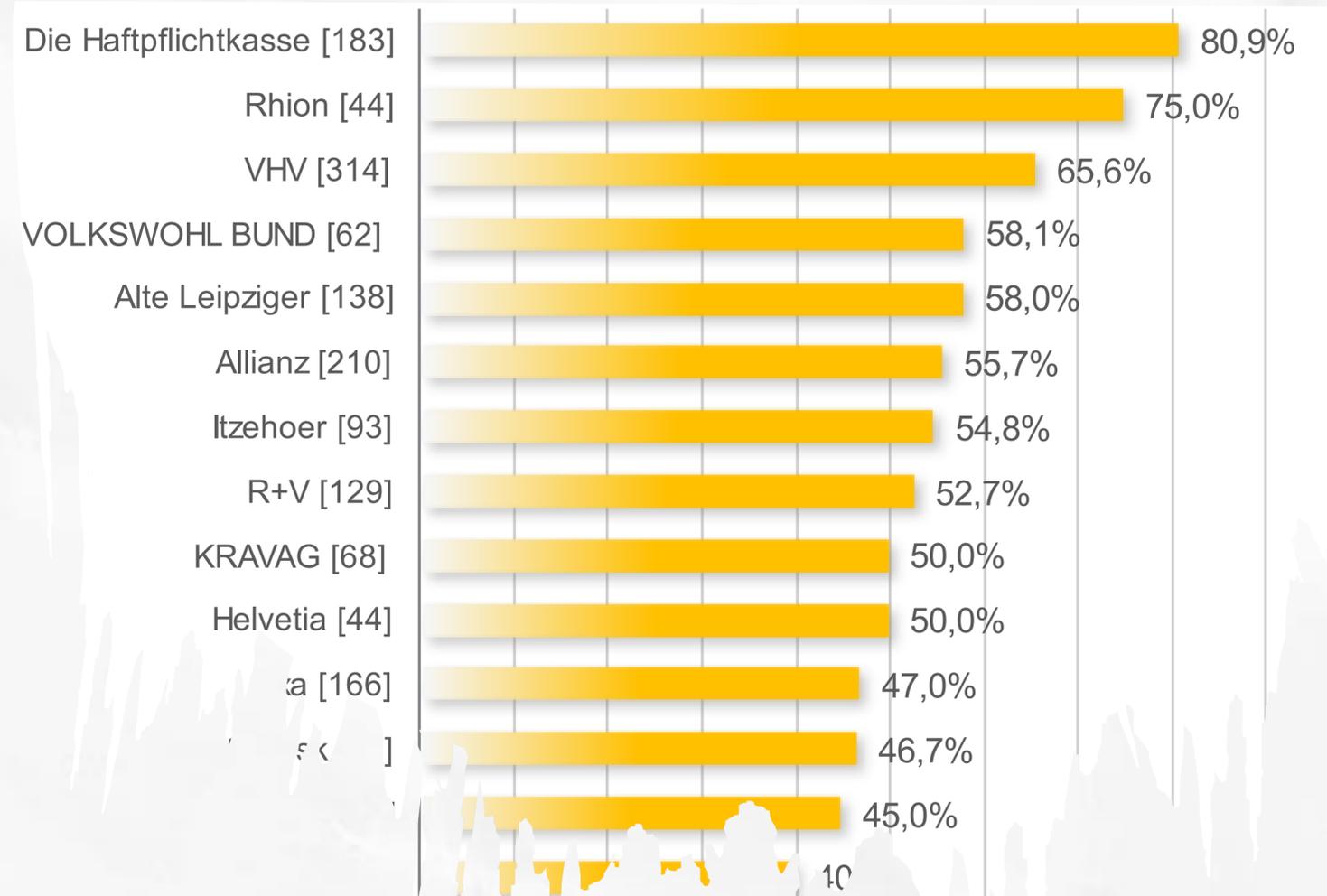


Umfragedaten von Maklern, Versicherern und MVP-Herstellern in bisher nicht dagewesenen Umfang zeigen die aktuelle technische Entwicklung in der Versicherungsbranche. Wir fragten den aktuellen Umsetzungsstand von BiPRO-Normen und anderer digitaler Services ab und wollten von den Maklern wissen, welche 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 2024

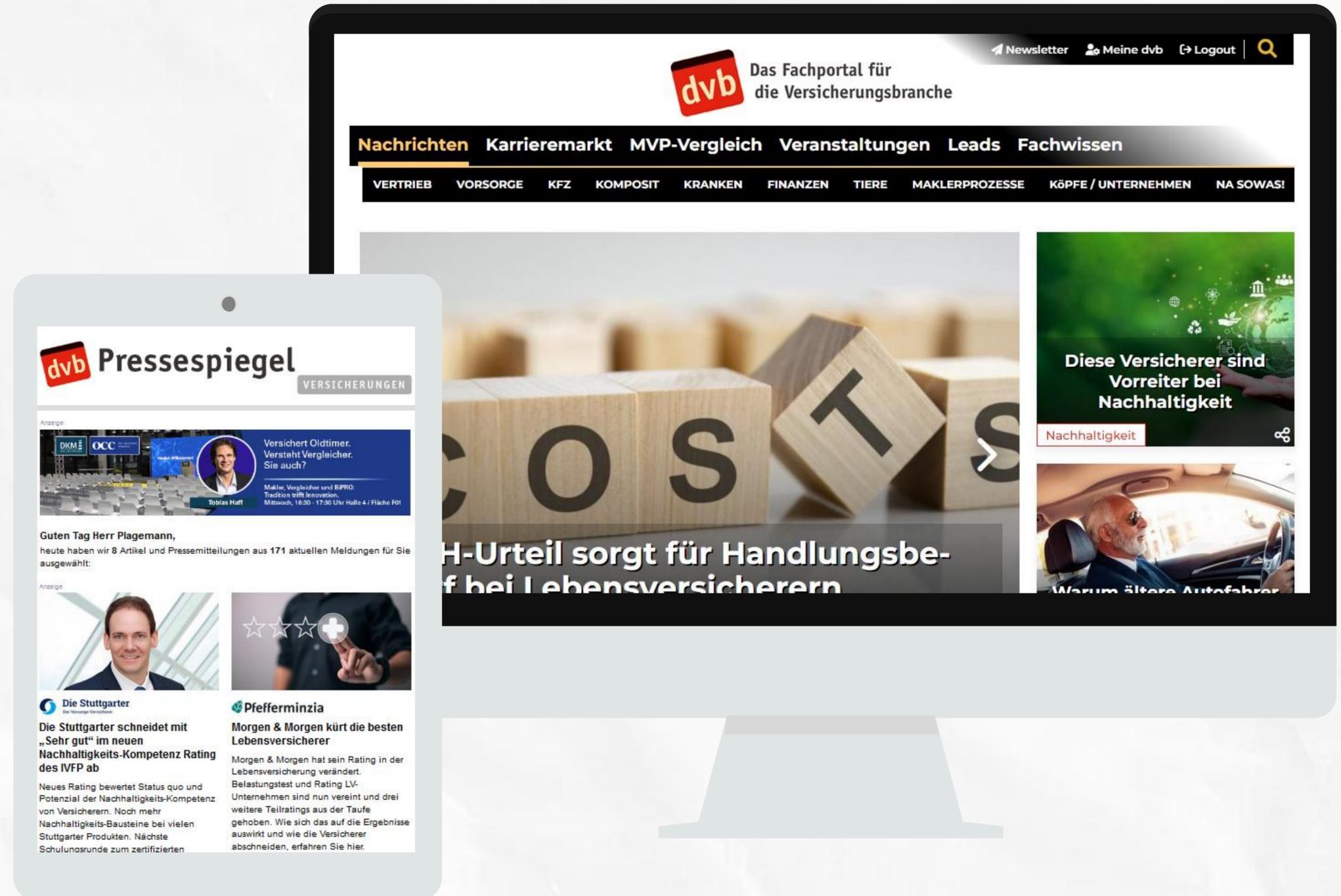
IT-Prozesse im Maklerunternehmen

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 acht Themen-blöcken beschäftigt:

- Maklerverwaltungsprogramme (MVP)
- Maklerpools
- Ihr Unternehmen
- Digitales Maklerbüro: Digitalisierung
- Versicherer-Kommunikation
- Künstliche Intelligenz (KI)
- Cyber-Security
- Persönliches
- Informationsbeschaffung & Mediennutzung

Bewerbung der Makler-Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

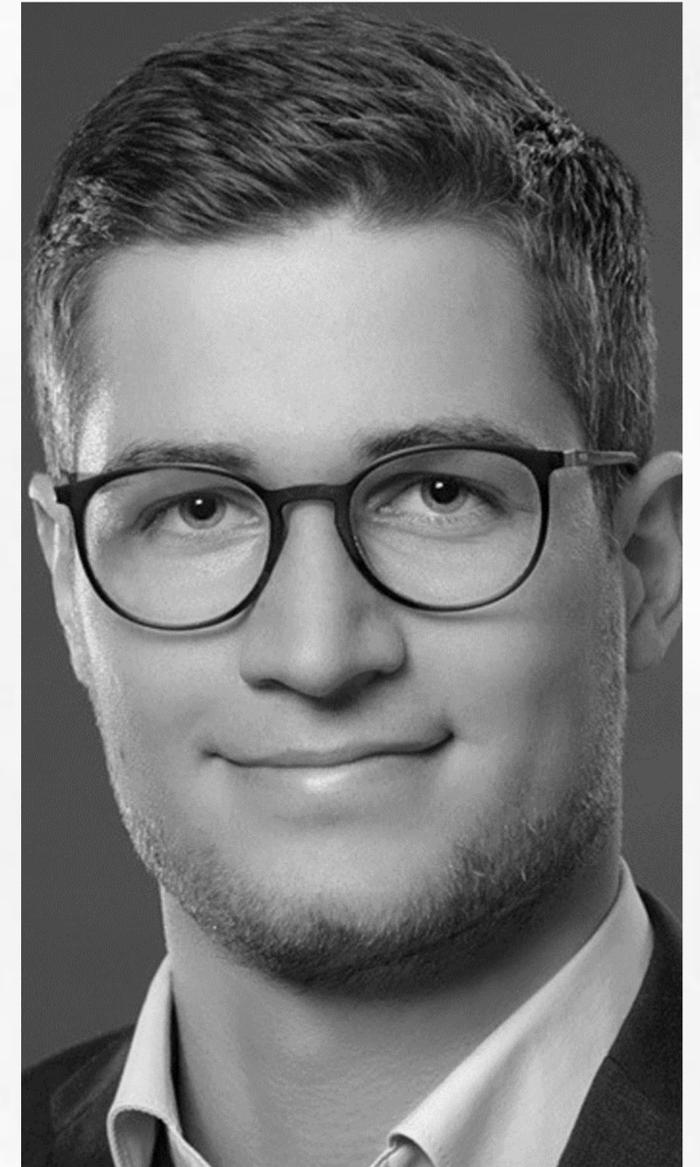
- Direktes E-Mailing an rund 9.500 Versicherungsmakler.
- Die Verbände AfW, BDVM und BVK haben ihre Mitglieder ebenfalls angeschrieben und auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- MVP-Hersteller wurden im Vorfeld der Umfrage von uns angeschrieben und auf die Umfrage hingewiesen. Teilweise haben diese anschließend ihre Kunden (Makler) auf die Umfrage aufmerksam gemacht.
- Werbung auf den Seiten der deutsche-versicherungsboerse.de und in unserem Newsletter dvb-Pressespiegel im Befragungszeitraum.
- Werbung in Facebook-Gruppen.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 11.07.2024 bis zum 15.10.2024 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 1029 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 263 Seiten. Ergänzend wird eine umfangreiche Online-Auswertung für die Versicherer- und MVP-Hersteller-Antworten zur Verfügung gestellt.

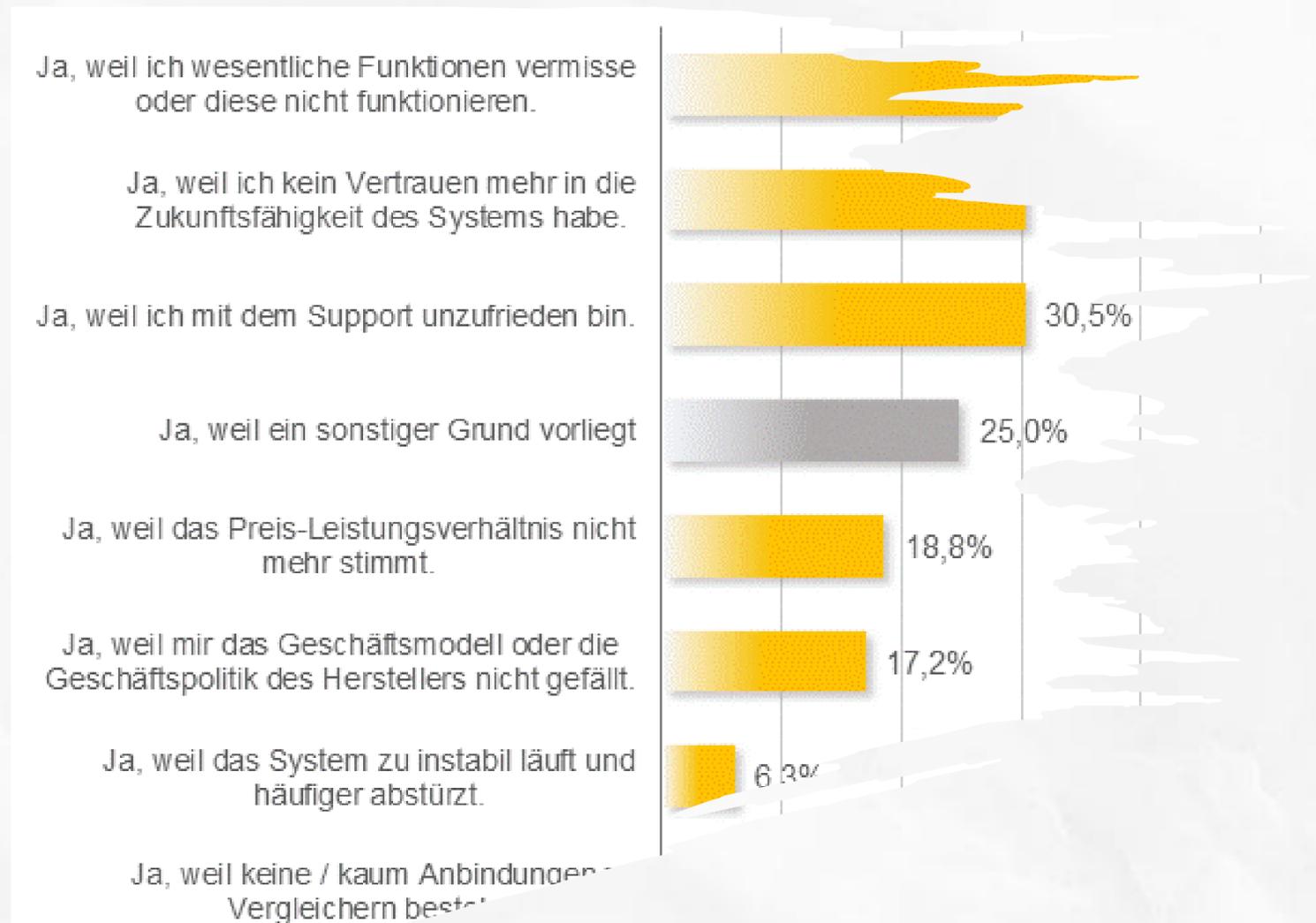


Fachbeirat

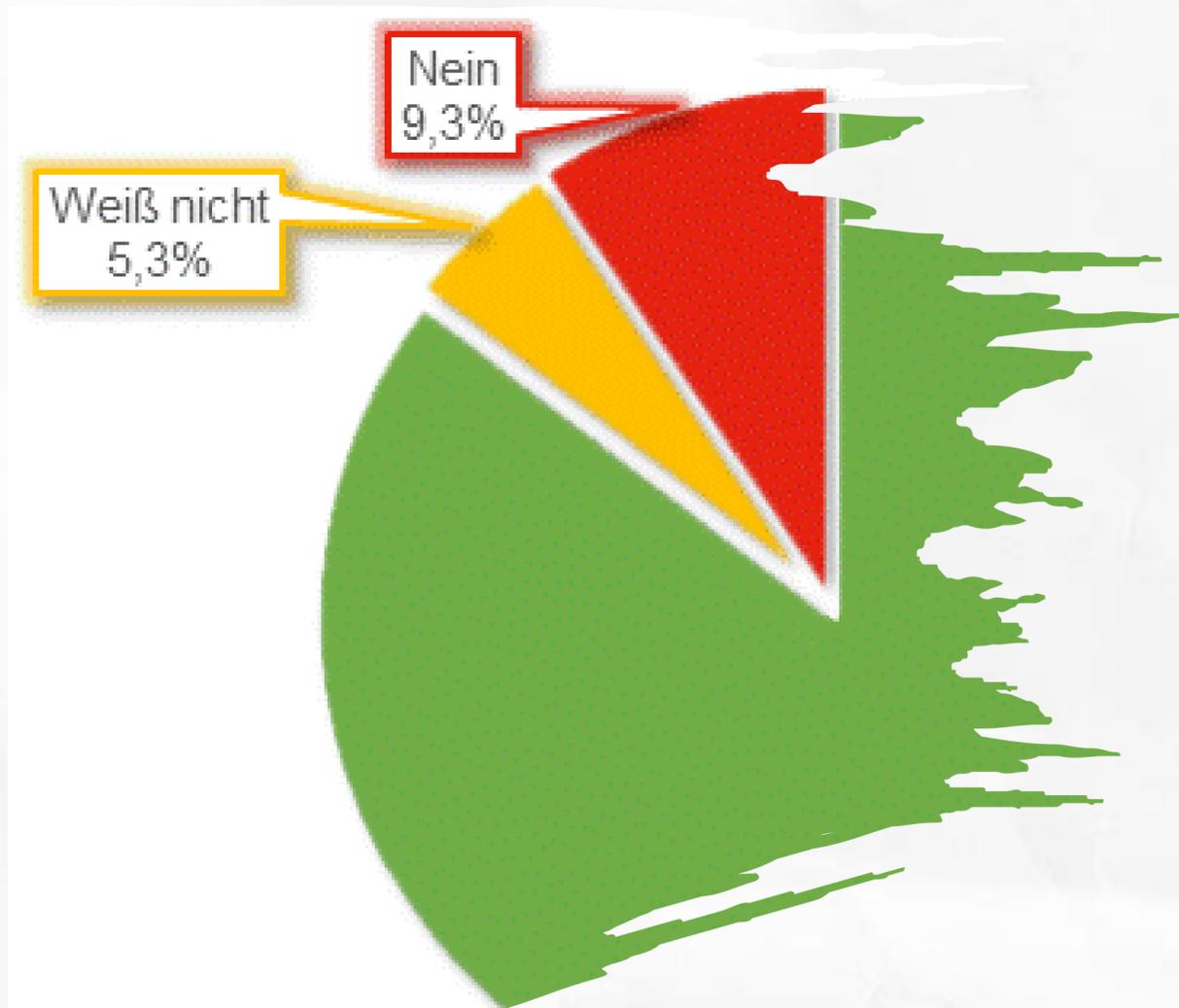
Für die Vergabe des Awards an das Versicherungsunternehmen mit der besten technischen Unterstützung für Makler wurde ein Beirat konstituiert. Die Teilnehmer des Beirats: Thomas Beckmann (b+m Informatik AG), Michael Salzburg (Friedels Fairsicherungsbüro GmbH), Dr. Manuel Reimer (MR-Consulting), Simon 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?
- Wurde der Support in Anspruch genommen?
- Wenn ja: Wie zufrieden waren Sie mit dem Support?
- **Wird ernsthaft über einen Wechsel des MVP nachgedacht?**
- Wenn ja: Welche MVP kommen derzeit für in Frage?
- Gab es in den letzten 12 Monaten eine spürbare Weiterentwicklung Ihres MVP?
- Haben Sie mit Hilfe von BiPRO-Funktionen in den letzten 12 Monaten eine Automatisierung in Ihrem MVP vorgenommen?
- Gibt es in Ihrem Unternehmen manuelle Arbeitsprozesse, die Sie mit Hilfe des MVP automatisieren möchten?
- Welche Arbeitsprozesse haben Sie noch nicht im MVP automatisiert?
- Welche Arbeitsprozesse können Sie nicht mit Hilfe des MVP automatisieren?
- Wie häufig wird der DeepLink (Sprung in das Maklerportal des Versicherers) aus dem MVP heraus genutzt?
- Welcher Aussage zum Preis-Leistungs-Verhältnis der jährlichen Lizenzkosten würden Sie zustimmen?
- Nutzer von MVP-Eigenentwicklungen:
 - Denken Sie ernsthaft darüber nach ein MVP zu kaufen?
 - Warum besteht kein Interesse ein Standard-MVP einzusetzen?
 - Welche MVP kommen derzeit für einen Wechsel in Betracht?



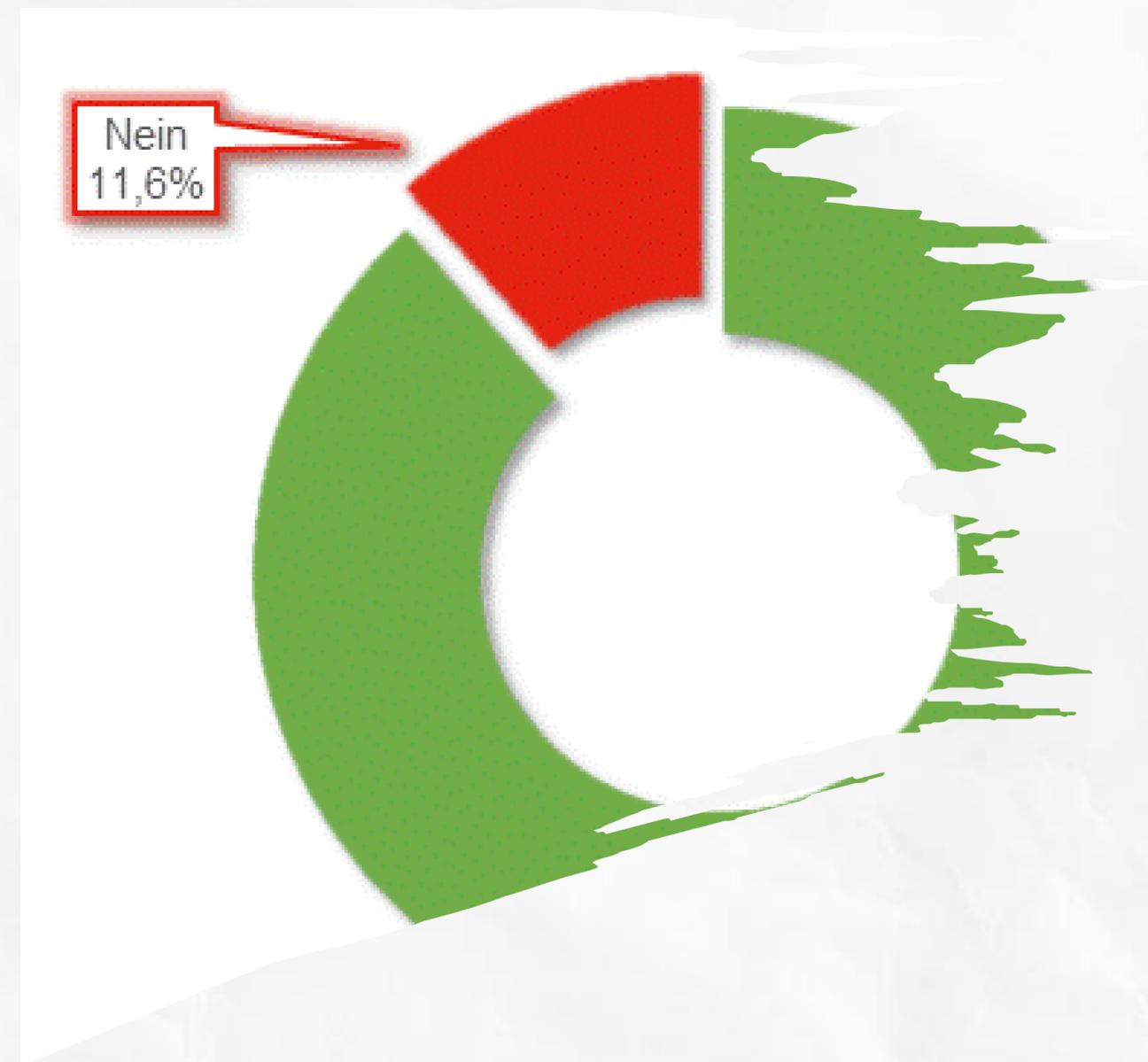
Digitales Maklerbüro: Digitalisierung



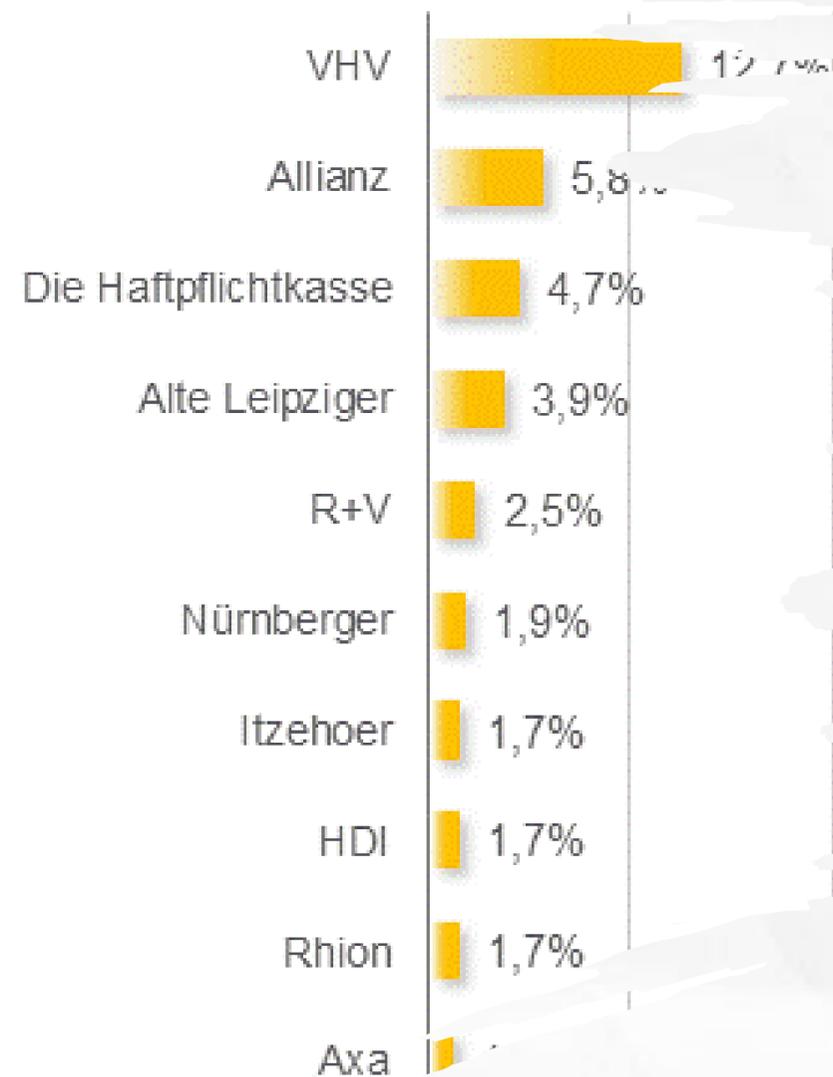
- Von den folgenden Versicherern erhalte ich die Dokumente in digitaler Form:
- Ich erhalte von einigen Versicherern KEINE Dokumente in digitaler Form, weil:
 - Dokumente können AUTOMATISCH von Ihrem MVP den Geschäftsvorfällen und den Verträgen / Kunden zugeordnet werden. Erfolgt eine (zumindest stichprobenartige) Prüfung, ob die Zuordnungen korrekt sind?
- Wie groß ist auf Ihrer Seite der Aufwand für die Qualitätssicherung und ggf. Korrektur dieser Zuordnungen?
- An wen wenden Sie sich, wenn es Probleme beim Datenaustausch zwischen MVP und Versicherer gibt?
- Versicherer korrigieren die Zuordnungsregeln für Dokumente und Geschäftsvorfälle. Werden Sie zuverlässig über die Änderungen informiert?
- Wie aktualisieren Sie die **Kundendaten** in Ihrem MVP?
- Warum nutzen Sie keine bzw. nicht ausschließlich BiPRO-Funktion, um die **Kundendaten** zu aktualisieren?
- Wie aktualisieren Sie die **Vertragsdaten** in Ihrem MVP?
- Warum nutzen Sie keine bzw. nicht ausschließlich BiPRO-Funktion, um die **Vertragsdaten** zu aktualisieren?

Maklerpools

- Arbeiten Sie mit Maklerpools, Maklerverbänden oder Maklergenossenschaften zusammen?
- Mit welchen Maklerpools, Maklerverbänden oder Maklergenossenschaften arbeiten Sie hauptsächlich zusammen?
- Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit der Zusammenarbeit und dem Angebot von den oben genannten Unternehmen?
- Welche Leistungen nehmen Sie bei den genannten Unternehmen in Anspruch?
- Setzen Sie ausschließlich auf die angebotene Kunden- und Vertragsverwaltung des Maklerpools oder nutzen Sie ein separates MVP?



Versicherer-Kommunikation

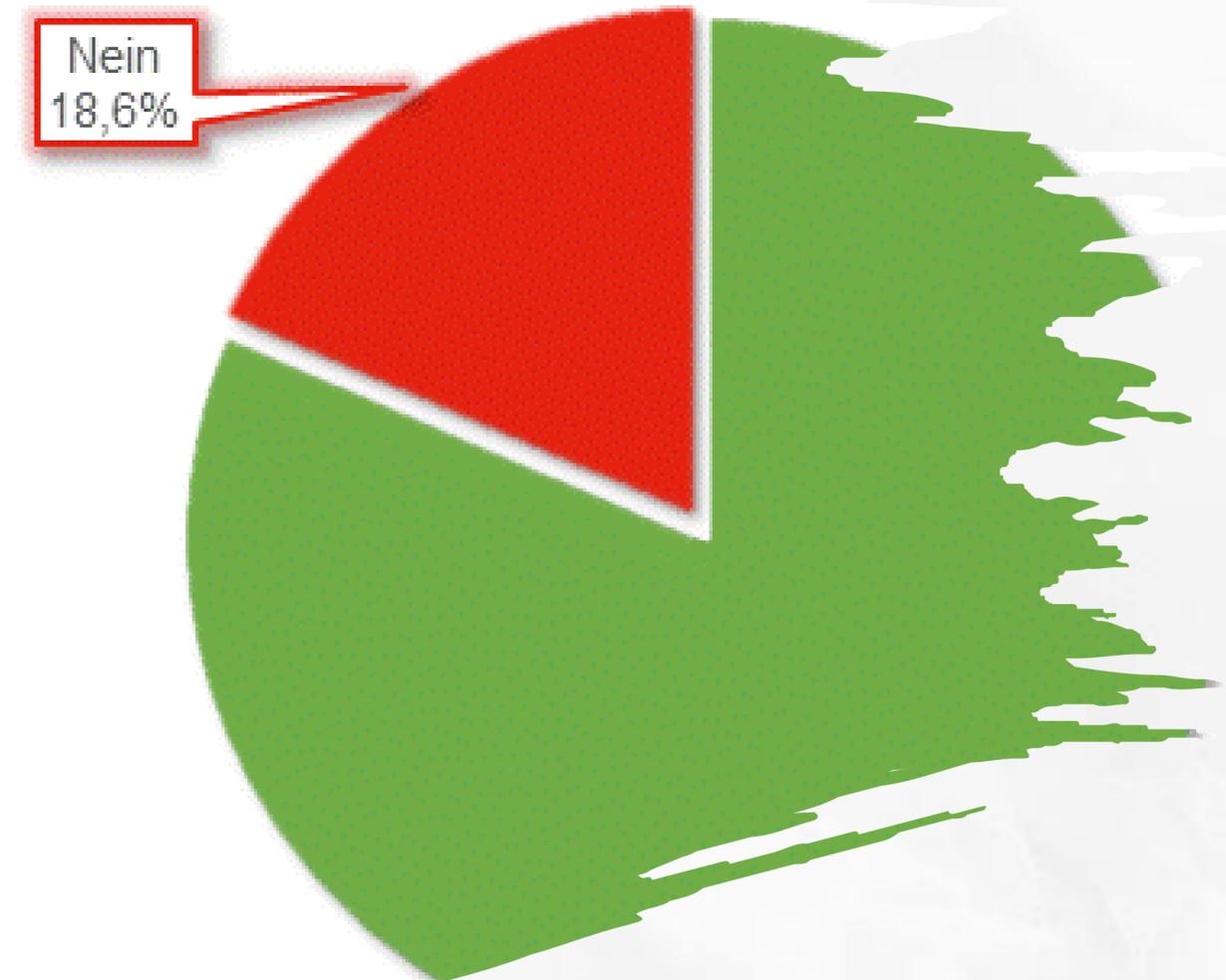


Kein Versicherer kann hier positiv hervorgehoben werden.

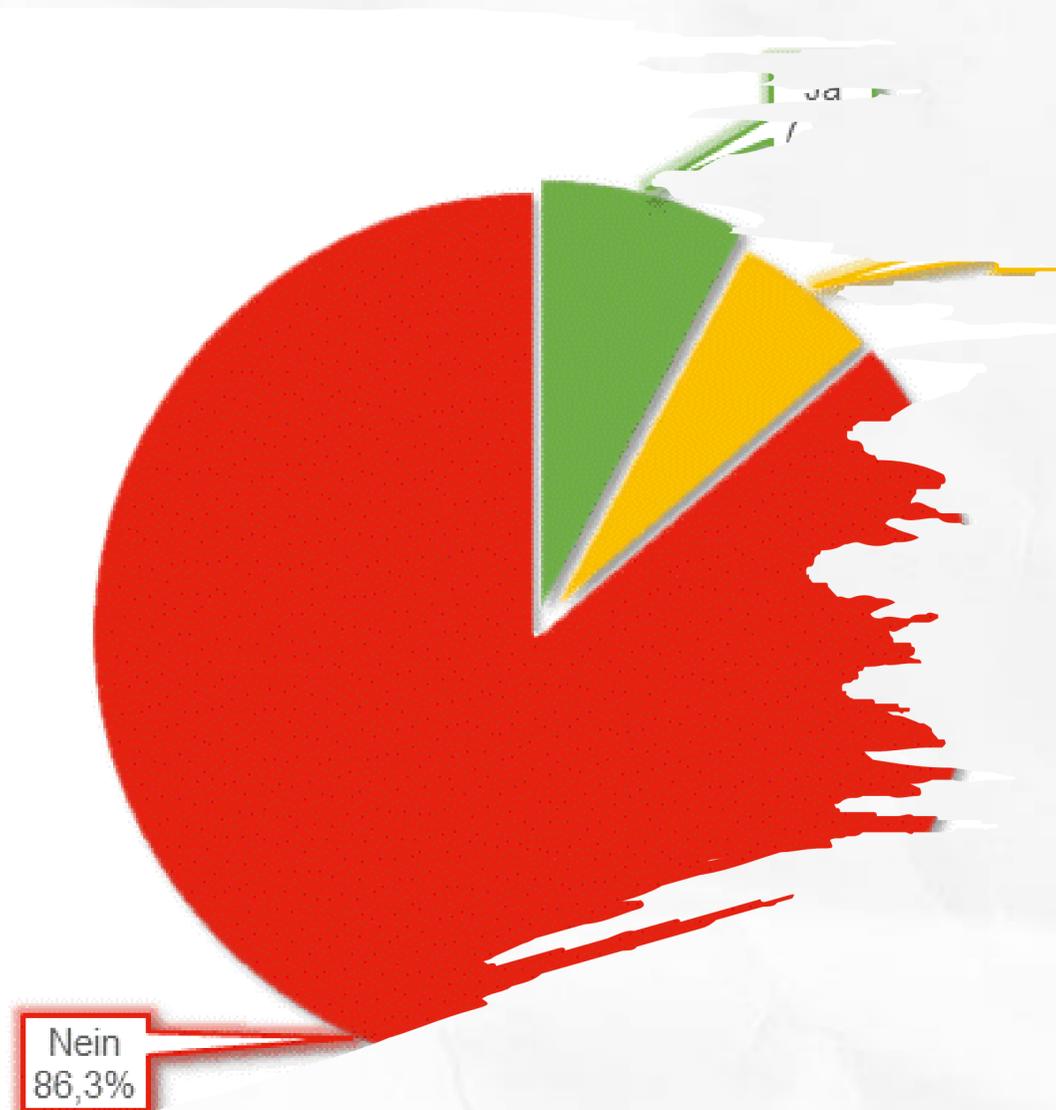
- Mit welchen drei Maklerportalen kommt der Makler am besten zurecht und fühlt sich am wohlsten?
- Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Maklerportale in den letzten 3 Jahren verändert?
- Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Maklerportale in den letzten 3 Jahren verändert?
- Zeit für ein Lob: Welcher Maklerbetreuer hat Ihnen im letzten Jahr mal richtig gut helfen können?
- **Welcher Versicherer hat aus Ihrer Sicht in den letzten drei Jahren einen Technologiesprung gemacht?**
- Wie zufrieden sind Sie mit dem Single Sign-On Dienst easy Login?
 - Welches sind aus Ihrer Sicht die **positiven** Aspekte von easy Login?
 - Welches sind aus Ihrer Sicht die **negativen** Aspekte von easy Login?

Künstliche Intelligenz (KI)

- Nutzen Sie KI zur Unterstützung oder Verbesserung Ihrer konkreten Arbeit?
- Falls Ja: Welche KI-Software setzen Sie ein?
- Falls Ja: Für welche Aufgaben nutzen Sie die KI?
- Falls Ja: **Geben Sie für die Software Geld aus?**
- Denken Sie, dass die KI in Zukunft in der Lage sein wird den Beruf der Versicherungsmakler vollständig zu ersetzen?



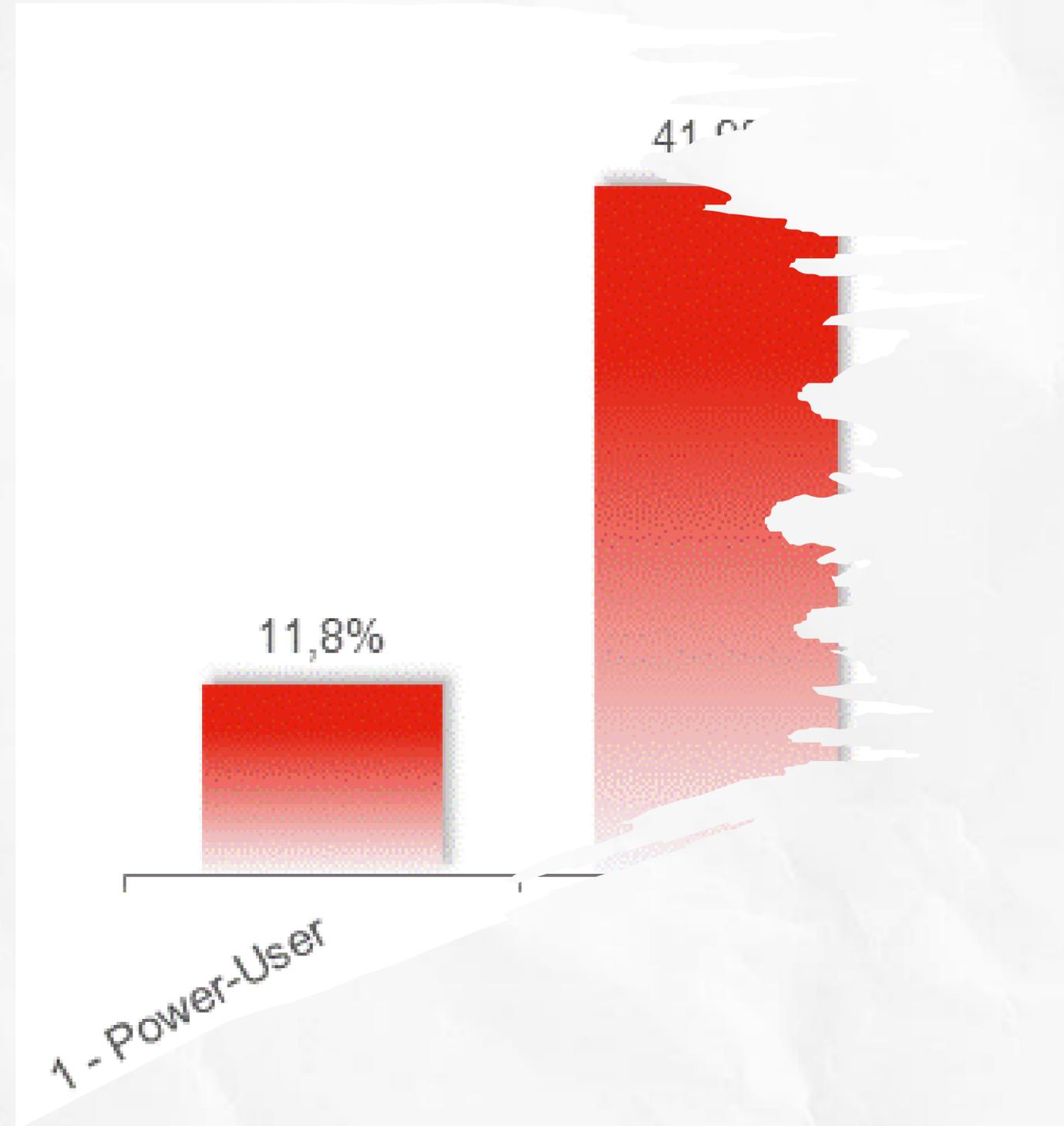
Cyber-Security



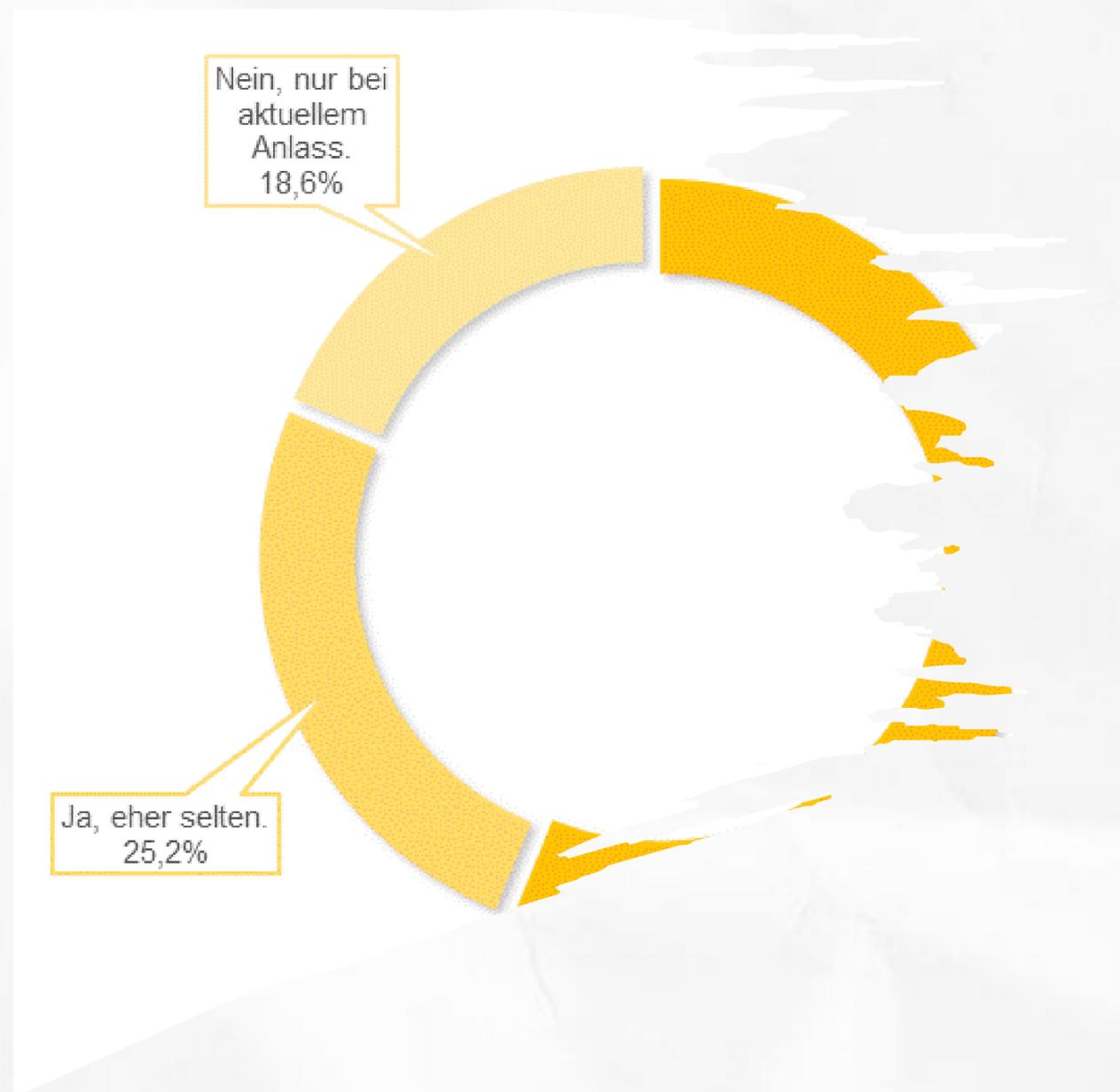
- Wurde für ihr Unternehmen eine Cyberversicherung abgeschlossen?
- War Ihr Unternehmen schon einmal Opfer eines Hackerangriffs?
- **Hat Ihr Unternehmen schon einmal Schaden erlitten, weil ein von Ihnen genutzter Dienstleister gehackt wurde?**
- Gibt es in Ihrem Unternehmen einen Notfallplan, der beschreibt, was nach einem Hackerangriff zu tun ist?
- Welche präventiven Vorkehrungen haben Sie in Ihrem Unternehmen getroffen, um die Gefahr eines Hackerangriffs zu minimieren?

Persönliches

- Inhaber/ Geschäftsführer: Wenn Sie an Ihren eigenen Ruhestand denken: Was planen Sie mit dem Kundenbestand?
 - Verkauf oder Verrentung des Bestands:
Haben Sie sich über den Wert Ihres Bestandes und zu rechtlichen Fragen bzgl. der Bestandsübertragung informiert?
- **Wie technikaffin würden Sie sich selbst einschätzen?**
- Hatten Sie in den letzten 12 Monaten einen technischen Fehler auf Seiten eines Versicherers, Pools oder MVP-Systems, der Ihnen in ihrer Karriere besonders in Erinnerung geblieben ist?
 - Bitte beschreiben Sie kurz den Fehler und die Auswirkungen



Informationsbeschaffung



- Welche Medien nutzen Sie, um sich zu informieren, Probleme zu lösen oder sich über technische Themen auszutauschen?
 - Nutzung von Social Media: Welche Social-Media-Plattformen nutzen Sie konkret?
- **Befassen Sie sich mit den technischen Entwicklungen im digitalen Maklerbüro?**
- Wo suchen Sie den Erfahrungsaustausch zur Optimierung / Automatisierung und zu praktischen Tipps & Tricks?
- Haben Sie sich mit Initiativen (z.B. FIDA, FRIDA) rund um die EU-Regulierung Open Finance beschäftigt?

REICHWEITE FÜR IHRE INFORMATION

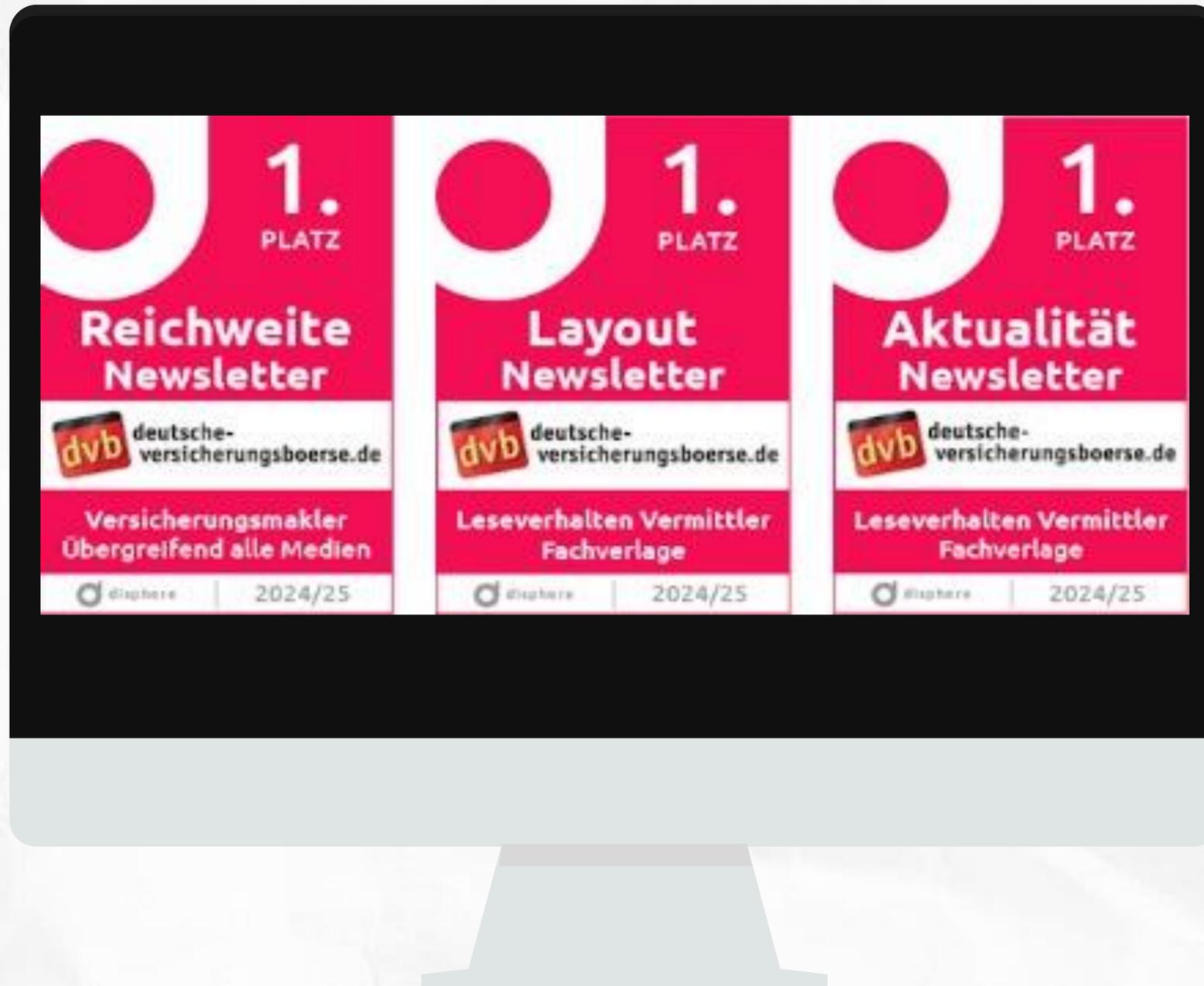
deutsche-versicherungsboerse.de - das Fachportal für die Versicherungsbranche

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, VersWiki - Versicherungslexikon) liefern Unterstützung bei der täglichen Arbeit.

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



Jetzt dvb-Workshop 2025 vormerken

Digitale Versicherer-Vermittler-Kommunikation:

Jahresgespräche 2025

30.9. – 01.10.2025 im Hollywood-Media Hotel, Berlin

Digitale Versicherer-Vermittler-Kommunikation:
Jahresgespräche 2023

WLAN: Hotel Amano
(mit Anmeldeseite)

Henning Plagemann
deutsche-versicherungsboerse.de

Thomas Beckmann
b+m Informatik AG

„Das Format ist anders, man kann sich gut austauschen und informieren. Die Interessen sind immer unterschiedlich, aber es wird nie langweilig.“

"Was im Plenum besprochen wird, kann am gemeinsamen Abend im kleineren Kreis vertieft werden. Das erweitert den Blick auf den Markt um die fundierten Erfahrungen der Kollegen.“

"Keine starre Folienschlacht, sondern ein gemeinsamer Workshop - schließlich arbeiten wir alle am gleichen Problem. Der persönliche Kontakt zu den Kollegen der verschiedenen Prozessbeteiligten erleichtert auch im Nachhinein die Abstimmung.“

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.