

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	10
2. Methodik der Befragung	16
3. Technische Unterstützung für Makler seitens der Versicherer: Vergabe des Awards	18
3.1 Angaben der Versicherer.....	19
3.1.1 Beteiligung am Single Sign-On (SSO).....	21
3.1.2 Beauskunftung / Änderung.....	21
3.1.3 Übertragung von Daten.....	22
3.1.4 TAA-Prozess	23
3.1.5 MVP-Anbindungen	23
3.1.6 GDV-Projekt Maklerkommunikation (TGIC).....	23
3.2 Angaben der Makler	24
3.3 Ergebnis.....	25
3.4 Auswertung der Antworten der VU.....	27
3.5 Planungen der VU	55
4. Auswertung der Befragung der MVP-Hersteller	56
5. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage	69
5.1 Versicherer und Extranets.....	69
5.1.1 Welches Versicherer-Extranet ist im Hinblick auf die nachfolgenden Merkmale aus Ihrer Sicht am besten?	70
5.1.2 Wir würden gern von Ihnen erfahren, bei welchen Geschäftsvorfällen Sie von den Versicherern unterstützt werden möchten und wie wichtig die entsprechende Unterstützung für Sie ist?	78
5.1.3 Einige der zuvor genannten Funktionen können sowohl im Extranet als auch in Ihrem Maklerverwaltungsprogramm (MVP) angeboten werden. Wo würden Sie die jeweiligen Funktionen bevorzugt verwenden wollen?.....	82

5.1.4	Wie wichtig ist für Sie eine technische Unterstützung beim Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozess (TAA-Prozess)?.....	85
5.1.5	Was ist für Sie wichtiger? Der TAA-Prozess oder die Prozesse zur Verwaltung von Bestandsdaten?.....	86
5.1.6	Welchen Single Sign-On Service (SSO) nutzen Sie?.....	87
5.1.7	Würden Sie ein Berechtigungssystem in einem Extranet nutzen?	90
5.1.8	Ist Ihnen die Brancheninitiative Prozessoptimierung (BiPRO) ein Begriff?	92
5.1.9	Ist Ihnen die TGIC (Trusted German Insurance Cloud, Nachfolger des GDV-Branchennetzes) als technische Plattform des GDV bekannt?	93
5.1.10	Würden Sie neben der Punkteverwaltung „gut beraten“ die TGIC auch als Anmeldeplattform für einen Datenaustausch mit den Versicherungen verwenden, wenn dieses einfach und sicher wäre?	94
5.2	Maklerverwaltungsprogramme (MVP)	98
5.2.1	Arbeiten Sie mit einem Maklerverwaltungsprogramm (MVP)?	98
5.2.2	Welches MVP nutzen Sie?.....	100
5.2.3	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?	106
5.2.3.1	Würden Sie einen Wechsel des MVP in Betracht ziehen?.....	110
5.2.3.2	Wenn Wechselbereitschaft vorhanden ist: Welche MVP würden für Sie in Betracht kommen?.....	112
5.2.3.3	Falls kein Wechsel vorgesehen ist: Welche Funktionen müsste ein MVP aufweisen bzw. welche Services müsste ein MVP-Hersteller anbieten, um Sie umzustimmen?	115
5.2.4	Bietet Ihr MVP-Hersteller BiPRO-Funktionen an, die bereits in der Software enthalten oder über eine (optionale) Erweiterung verfügbar sind?.....	117
5.2.4.1	Falls Ja: Nutzen Sie diese „BiPRO-Funktionen“ in Ihrem MVP?.....	121

5.2.4.2	Falls Nein: Warum nutzen Sie die BiPRO-Funktionen nicht?	124
5.3	Nutzung technischer Geräte beim Kunden	129
5.3.1	Wie oft setzen Sie bei Ihrer Arbeit beim Kunden technische Geräte ein?	129
5.3.1.1	Sofern KEINE Laptops genutzt werden: Planen Sie in Zukunft Laptops oder Ultrabooks bei der Arbeit mit dem Kunden zu verwenden?	133
5.3.1.2	Sofern KEINE Smartphones verwendet werden: Planen Sie in Zukunft Smartphones oder Tablets bei der Arbeit mit dem Kunden zu verwenden?	134
5.3.1.3	Wie wichtig ist bzw. wäre es für Sie, die nachfolgenden Prozesse direkt beim Kunden durchzuführen?	135
5.3.1.4	Welche Prozesse wickeln Sie heute schon mobil beim Kunden ab und welche Geräte nutzen Sie dabei?	137
5.3.1.5	In welchen Bereichen werden Angebotsberechnungen / -erstellungen mit technischen Geräten mobil beim Kunden durchgeführt?	139
5.3.1.6	Nutzen Sie die Funktion der elektronischen Unterschrift, um Verträge abzuschließen?	141
5.3.1.7	Mit welchem Gerät(en) nutzen Sie die elektronische Unterschrift?	144
5.3.1.8	Welche Software setzen Sie zur Aufnahme der elektronischen Unterschrift ein?	145
5.3.1.9	In welchen Bereichen nutzen Sie die digitale Unterschrift?	146
5.3.1.10	Für welche dieser Prozesse, existiert noch keine technische Umsetzung/Unterstützung, die Sie aber gern in Zukunft nutzen würden?	147
5.3.2	Welche weiteren Strategien (z.B. Spezialisierung auf gehobenes Klientel oder bestimmte Sparten) werden Sie in Zukunft verfolgen?	150
5.3.3	Welche mobilen Geräte verwenden Sie konkret?	160

5.3.4	Welches Versicherungsunternehmen bietet Ihrer Meinung nach die beste App an?	161
5.3.4.1	Wie heißt diese App?.....	164
5.4	Digitalisierung	165
5.4.1	Würden Sie Ihren Kunden gern die Möglichkeit bieten Verträge direkt und online auf Ihrer Webseite abzuschließen oder ist das bei Ihnen bereits möglich?	165
5.4.1.1	Sind Ihnen die rechtlichen Grundlagen bei online-Abchlüssen bekannt (Beratungs- und Dokumentationspflichten)?	171
5.4.2	Bieten Sie Ihren Kunden ein Endkundenportal an, auf dem Ihre Kunden z.B. ihre Verträge einsehen können?.....	172
5.4.2.1	Welche Funktionen bietet das Endkundenportal?	175
5.4.2.2	Welche weiteren Funktionen wünschen Sie sich?.....	177
5.4.2.3	Würden Sie gern ein Endkundenportal für Ihre Kunden auf Ihrer Webseite einrichten?.....	178
5.4.2.4	Welche Funktionen wünschen Sie sich hierfür?	180
5.4.3	Setzen Sie eine Beratungssoftware ein?.....	183
5.4.3.1	Welche Beratungssoftware setzen Sie ein?	184
5.4.3.2	Wo setzen Sie die Beratungssoftware ein?	187
5.4.3.3	Gibt es für die Beratungssoftware auch eine App?.....	189
5.4.3.4	Wie zufrieden sind Sie bis jetzt mit der Beratungssoftware?.....	190
5.4.4	Führen Sie online-Beratungen mit einer speziell dafür vorgesehenen Software durch?.....	191
5.4.4.1	Welche Software verwenden Sie konkret?	192
5.4.4.2	In welchen Geschäftsbereichen / Sparten führen Sie online-Beratungen durch?	194
5.4.4.3	Wie ist die Akzeptanz bei Ihren Kunden bei online-Beratungen?	196
5.5	Fragen zur Person und zum Unternehmen	198

5.5.1	Wie alt sind Sie?.....	198
5.5.2	Sie Sind:.....	199
5.5.3	Besitzen Sie eine Erlaubnis nach §34 f GewO?.....	199
5.5.4	Geschlecht:	200
5.5.5	Anzahl Mitarbeiter einschließlich Geschäftsführer:.....	202

2. Methodik der Befragung

Die Befragung richtete sich sowohl an Versicherungsunternehmen 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 und gefragt, inwieweit diese umgesetzt sind. Aber auch proprietäre Schnittstellen wurden abgefragt, sofern Sie in ihrer Funktionalität mit einer bestehenden BiPRO-Norm vergleichbar sind.

Gleichzeitig wurden von uns Makler befragt, wie zufrieden sie mit den angebotenen technischen Kommunikationswegen sind. In diesem Jahr haben wir uns mit den nachfolgenden 4 Themenblöcken beschäftigt:

- Versicherer und Extranets
- Maklerverwaltungsprogramme (MVP)
- Nutzung technischer Geräte
- Digitalisierung

Bewerbung der Makler-Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

- Direktes E-Mailing an rund 10.500 Versicherungsmakler.
- MVP-Hersteller wurden im Vorfeld der Umfrage von uns angeschrieben und auf die Umfrage hingewiesen. Größtenteils haben diese anschließend ihre Kunden (Makler) auf die Umfrage aufmerksam gemacht. In den Auswertungen zeigen wir auf, in welchen Fällen auch die MVP-Hersteller ihre Kunden angeschrieben haben, da dieses für die Betrachtung der Ergebnisse relevant ist.
- Werbung auf den Seiten der deutsche-versicherungsboerse.de und in unserem dvb-Pressespiegel im Befragungszeitraum.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Befragung erfolgte in der Zeit vom 15.07.2015 bis zum 19.08.2015 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 784 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 202 Seiten. Um dem Leser und der Leserin den Umgang mit den Ergebnissen zu erleichtern, wurde jedem Themenblock eine Zusammenfassung vorangestellt. 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 ausblenden.

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.

Einige Kommentare haben wir mit fester Schrift hervorgehoben. Dabei handelt es sich um Kernaussagen, die entweder in dieser Studie wiederholt auftauchen oder die wir aus früheren Studien oder in persönlichen Gesprächen mit Maklern erfahren haben.