

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	8
2. Methodik der Befragung	14
3. Technische Unterstützung für Makler seitens der Versicherer: Vergabe des Awards	16
3.1 Bewertung der Versicherer	18
3.1.1 Beteiligung am Single Sign-On (SSO)	20
3.1.2 Beauskunftung / Änderung	20
3.1.3 Übertragung von Daten.....	22
3.1.4 TAA-Prozess.....	23
3.1.5 MVP-Anbindungen.....	24
3.2 Angaben der Makler.....	25
3.3 Rangfolge der Versicherer	26
3.4 Detaillierte Antworten der Versicherer.....	27
3.5 Planungen der VU	78
4. Technische Anbindung der MVP an Versicherer Vergabe des Awards.....	79
4.1 Bewertung der MVP-Hersteller	80
4.1.1 Beauskunftung / Änderung	82
4.1.2 Übertragung von Daten.....	84
4.1.3 TAA-Prozess.....	85
4.1.4 VU-Anbindungen.....	86
4.2 Rangfolge der MVP mit der besten technischen Anbindung an die Versicherer	87
4.3 Detaillierte Antworten der MVP-Hersteller.....	89
4.4 Planungen der MVP-Hersteller.....	100
5. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage	101
5.1 Extranets der Versicherer	101

5.1.1	Welches Versicherer-Extranet ist im Hinblick auf die nachfolgenden Merkmale aus Ihrer Sicht am besten?	102
5.1.2	Würden Sie ein Berechtigungssystem in einem Extranet nutzen?	109
5.2	Unterstützung bei den täglichen Arbeitsprozessen	113
5.2.1	Wir würden gern von Ihnen erfahren, bei welchen Arbeitsschritten Sie von den Versicherern unterstützt werden möchten?	113
5.2.2	Einige der zuvor genannten Unterstützungen können sowohl im Extranet, als auch in Ihrem Maklerverwaltungsprogramm (MVP) angeboten werden. Wo würden Sie die jeweilige technische Unterstützung bevorzugt verwenden wollen?	117
5.2.3	Wie wichtig ist für Sie eine technische Unterstützung beim Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozess (TAA-Prozess)?	120
5.2.4	Die Einrichtung von technischen Prozessen ist sehr zeitaufwändig. Daher möchten die Versicherer wissen, in welchem Bereich die meiste Zeit aufgewendet wird und folglich das größte Einsparpotential liegt. Welche Prozesse beanspruchen bei Ihnen die meiste Zeit?	123
5.3	Maklerverwaltungsprogramme (MVP)	125
5.3.1	Arbeiten Sie mit einem Maklerverwaltungsprogramm (MVP)?	125
5.3.2	Welches MVP nutzen Sie?	128
5.3.3	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?	134
5.3.3.1	Was kann Ihr aktueller MVP-Hersteller besser machen?	139
5.3.3.2	Würden Sie ein Wechsel des MVP in Betracht ziehen?	160
5.3.3.3	Welche MVP würden für Sie in Betracht kommen?	162
5.3.3.4	Welche Funktionen müsste ein MVP aufweisen bzw. welche Services müsste ein MVP-Hersteller anbieten, um Sie zu einem Wechsel zu bewegen?	164
5.3.4	Welche der nachfolgenden Unterstützungen bietet Ihr MVP bereits vollständig oder teilweise an?	167

5.3.4.1	Welche diese Unterstützungen setzen Sie bereits bei Ihrer täglichen Arbeit ein?	173
5.3.4.2	Falls Sie keine der bereitgestellten Unterstützungen nutzen, wieso nutzen Sie diese nicht?	176
5.4	Marktuntersuchung	179
5.4.1	Führen Sie vor der Marktuntersuchung eine sog. Auftragsklärung mit dem Versicherungsnehmer durch?	179
5.4.1.1	Welche Formulare nutzen Sie dafür?	181
5.4.2	Führen Sie vor der Marktuntersuchung eine Risikoanalyse mit Hilfe von Formularen durch?	185
5.4.2.1	Welche Formulare nutzen Sie in den verschiedenen Geschäftsbereichen für die Risikoanalyse?	188
5.4.3	Wie häufig führen Sie eine Marktuntersuchung durch?	193
5.4.3.1	Wie häufig (Monate) führen Sie im Regelfall Marktuntersuchungen durch?	194
5.4.3.2	Welche „andere Handhabung“ haben Sie bzgl. der Marktuntersuchung?	195
5.4.4	Wie führen Sie die Marktuntersuchung durch?	203
5.4.4.1	Auf welche Art führen Sie die Marktuntersuchung durch?	205
5.5	Single Sign-On (SSO)	210
5.5.1	Wie wichtig ist es für Sie, mit nur einer Anmeldung, Zugang zu den Extranets aller Versicherer zu erhalten (Single Sign-On Portal)?	210
5.5.2	Welches Single Sign-On Portal (SSO) nutzen Sie?	213
5.5.3	Welche Authentifizierungsverfahren würden Sie bei einem SSO-Portal bevorzugen?	217
5.5.4	SSO Portale wurden bislang von Versicherungsgesellschaften bzw. vom GDV eingerichtet. Sollen Verbände/Makler die Möglichkeit haben, die Entwicklungsrichtung eines Single Sign-On Portals mitzubestimmen?	220

5.5.5	Wenn das Portal deutliche Mehrwerte für Sie bieten würde und unabhängig wäre, wie viel wären Sie bereit, monatlich zu bezahlen?	221
5.6	Fragen zur Person und zum Unternehmen	225
5.6.1	Wie alt sind Sie?	225
5.6.2	Sie sind:	226
5.6.3	Besitzen Sie eine Erlaubnis nach §34 f GewO?.....	227
5.6.4	Geschlecht:	228
5.6.5	Anzahl Mitarbeiter einschließlich Geschäftsführer:	229
5.6.6	Wie setzt sich Ihr Bestand prozentual überschlägig zusammen?	230

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 und gefragt, inwieweit diese umgesetzt sind. Aber 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. Auch hier haben wir die BiPRO-Normen als Grundlage genommen und diese entsprechend abgefragt.

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

- Extranets der Versicherer
- Unterstützung bei alltäglichen Arbeitsprozessen
- Maklerverwaltungsprogramme (MVP)
- Marktuntersuchung
- Single Sign-On (SSO)

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 deutschen-versicherungsboerse.de und in unserem dvb-Pressespiegel im Befragungszeitraum.

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 20.06.2016 bis zum 24.07.2016 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 714 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 236 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 ausblendeten.

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.