

Inhaltsverzeichnis

1. Management Summary	9
Methodik der Befragung	17
2. Technische Unterstützung für Makler seitens der Versicherer:	
Vergabe des Awards	19
2.1 Bewertung der Versicherer	21
2.1.1 Beteiligung am Single Sign-On (SSO)	24
2.1.2 Externe Navigation in Extranets.....	24
2.1.3 Beauskunftung / Änderung	24
2.1.4 Übertragung von Daten.....	26
2.1.5 TAA-Prozess.....	28
2.1.6 MVP-Anbindungen.....	28
2.2 Angaben der Makler.....	30
2.3 Rangfolge der Versicherer	31
2.4 Detaillierte Antworten der Versicherer.....	32
2.5 Planungen der VU	36
3. Technische Anbindung der MVP an Versicherer Vergabe des Awards.....	37
3.1 Bewertung der MVP-Hersteller	38
3.1.1 Externe Navigation in Extranets.....	39
3.1.2 Beauskunftung / Änderung	40
3.1.3 Übertragung von Daten.....	41
3.1.4 TAA-Prozess.....	43
3.1.5 VU-Anbindungen.....	44
3.2 Rangfolge der MVP mit der besten technischen Anbindung an die Versicherer	46
3.3 Detaillierte Antworten der MVP-Hersteller.....	48
3.4 Planungen der MVP-Hersteller.....	51

4. Fragen und Auswertung der Maklerumfrage	52
4.1 Extranets der Versicherer	52
4.1.1 Welches Versicherer-Extranet ist im Hinblick auf die nachfolgenden Merkmale aus Ihrer Sicht am besten?	53
4.1.2 Würden Sie ein Berechtigungssystem in einem Extranet nutzen?	61
4.1.3 Inwieweit hat sich die Häufigkeit der Nutzung der Extranets in den letzten 5 Jahren verändert?	64
4.2 Unterstützung bei den täglichen Arbeitsprozessen	70
4.2.1 Welche Informationen möchten Sie von dem Versicherer auf elektronischen Wege erhalten und wie wichtig ist das für Sie?.....	70
4.2.2 Die 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?	76
4.2.3 Wie wichtig ist für Sie der elektronische Versand von Informationen an ein Versicherungsunternehmen?	81
4.2.4 Die nachfolgenden Unterstützungen betreffen ausschließlich die Kommunikation zwischen MVP und VU: Wie wichtig sind die einzelnen Unterstützungen für Sie?	83
4.2.5 Wie wichtig ist für Sie eine technische Unterstützung beim Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozess (TAA-Prozess)?	86
4.2.6 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. Was ist für Sie wichtiger? Der TAA-Prozess oder die Prozesse zur Verwaltung von Bestandsdaten?	88
4.2.7 Wie wichtig sind Ihnen die sonstigen technischen Unterstützungen, die Ihnen ein Versicherer bieten kann?	91
4.3 Maklerverwaltungsprogramme (MVP)	94
4.3.1 Arbeiten Sie mit einem Maklerverwaltungsprogramm (MVP)?.....	94
4.3.2 Welches MVP nutzen Sie?.....	97
4.3.3 Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem MVP?.....	105

4.3.4	Was kann Ihr aktueller MVP-Hersteller besser machen?.....	112
4.3.5	Würden Sie ein Wechsel des MVP in Betracht ziehen?.....	130
4.3.6	Falls ein Wechsel des MVP in Betracht gezogen wird: Welche MVP würden für Sie in Betracht kommen?	133
4.3.7	Welche Funktionen müsste ein MVP aufweisen bzw. welche Services müsste ein MVP-Hersteller anbieten, um Sie zu einem Wechsel zu bewegen?	136
4.3.8	Welche der nachfolgenden Unterstützungen bietet Ihr MVP bereits vollständig oder teilweise an?	138
4.3.9	Sofern die Auswahl zuvor mit Ja beantwortet wurde: Welche diese Unterstützungen setzen Sie bereits bei Ihrer täglichen Arbeit ein?.....	148
4.3.10	Falls Sie keine der bereitgestellten Unterstützungen nutzen, wieso nutzen Sie diese nicht?.....	155
4.4	Single Sign-On (SSO)	159
4.4.1	Wie wichtig ist es für Sie, mit nur einer Anmeldung, Zugang zu den Extranets aller Versicherer zu erhalten (Single Sign-On Portal)?	159
4.4.2	Welches Single Sign-On Portal (SSO) nutzen Sie?	162
4.4.3	Welche Authentifizierungsverfahren würden Sie bei einem SSO-Portal bevorzugen?	166
4.4.4	SSO Portale wurden bislang von Versicherungsgesellschaften bzw. vom GDV eingerichtet. Sollen Verbände/Makler die Möglichkeit haben, die Entwicklungsrichtung eines Single Sign-On Portals mitzubestimmen?.....	169
4.4.5	Wenn das Portal deutliche Mehrwerte für Sie bieten würde und unabhängig wäre, wie viel wären Sie bereit, monatlich zu bezahlen?	171
4.5	Fragen zur Person und zum Unternehmen.....	177
4.5.1	Wie alt sind Sie?	177
4.5.2	Sie sind:	178
4.5.3	Besitzen Sie eine Erlaubnis nach §34 f GewO?.....	178
4.5.4	Geschlecht:.....	179

4.5.5	Anzahl Mitarbeiter einschließlich Geschäftsführer:	179
4.5.6	Wie setzt sich Ihr Bestand prozentual überschlägig zusammen?	181

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 vier Themenblöcken beschäftigt:

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

Bewerbung der Makler-Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

- Direktes E-Mailing an rund 10.000 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 Aus-

wertungen 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 Maklerbefragung erfolgte in der Zeit vom 23.06.2017 bis zum 23.07.2017 über einen Online-Fragebogen. Es haben insgesamt 611 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 185 Seiten. Ergänzend stellen wir Ihnen eine umfangreiche Online-Auswertung für die Versicherer- und MVP-Antworten zur Verfügung.

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.