

Inhaltsverzeichnis

1 Management Summary	9
2 Fragen und Auswertung	18
2.1 Maklerverwaltungsprogramme (MVP) allgemein.....	19
2.1.1 Welches Maklerverwaltungsprogramm (MVP) setzen Sie ein?.....	19
2.1.2 Falls kein MVP eingesetzt wird: Warum verwenden Sie kein MVP-Programm?	22
2.1.3 Falls kein MVP eingesetzt wird: Planen Sie, ein MVP zu kaufen?	25
2.1.4 Falls kein MVP eingesetzt wird und geplant wird ein MVP zu erwerben: Wie viel sind Sie bereit, dafür zu zahlen?.....	26
2.1.5 Falls ein MVP eingesetzt wird: Bitte bewerten Sie Ihr Maklerverwaltungsprogramm mit einer Schulnote in Bezug auf Ihre Gesamtzufriedenheit.	27
2.1.6 Falls ein MVP eingesetzt wird und Note 4 oder schlechter vergeben wurde: Falls Sie mit Ihrem Maklerverwaltungsprogramm unzufrieden sind, wie hoch ist Ihre Wechselbereitschaft?	34
2.1.7 Falls ein MVP eingesetzt wird und Note 4 oder schlechter vergeben wurde: Haben Sie konkrete Überlegungen angestellt, das MVP zu wechseln?	35
2.1.8 Falls ein MVP eingesetzt wird und Note 4 oder schlechter vergeben wurde: Wie viel sind Sie bereit zu bezahlen?	36
2.1.9 Falls ein MVP eingesetzt wird: Greifen Sie oder Ihre Mitarbeiter von außerhalb des Büros auf das MVP zu?	38
2.1.10 Falls ein MVP eingesetzt wird: Welche Geräte setzen Sie beim MVP-Zugriff von zu Hause ein?	41
2.1.11 Falls ein MVP eingesetzt wird: Welche Geräte setzen Sie beim MVP-Zugriff beim Kunden ein?	42
2.1.12 Falls ein MVP eingesetzt wird: Wo befindet sich Ihr MVP?	43
2.1.13 Falls ein MVP eingesetzt wird: Wünschen Sie sich eine Unterstützung bei den nachfolgenden Prozessen?.....	44

2.1.14	Falls ein MVP eingesetzt wird: Abschließend zu diesem Frageblock interessiert uns, welche wichtigen Funktionen Ihnen in Ihrem MVP fehlen?	46
2.2	Datenaustausch mit den Versicherungsunternehmen	58
2.2.1	Welche Art von "Daten" würden Sie gern in welcher bevorzugten Form vom Versicherer automatisiert erhalten?	58
2.2.2	Können Sie uns Geschäftspartner nennen, bei denen Sie mit dem Datenaustausch schon jetzt besonders zufrieden sind?	71
2.2.3	Können Sie uns Geschäftspartner nennen, bei denen Sie mit dem Datenaustausch besonders unzufrieden sind?	72
2.2.4	Falls ein MVP eingesetzt wird: Haben Sie allgemein Interesse daran, dass Ihnen das VU bei einer Bestandsdatenänderung die entsprechenden Daten automatisiert in Ihrem MVP bereitstellt (z.B. bei Kfz SFR-Änderungen oder Dynamisierung in der LV)?	73
2.2.5	Falls ein MVP eingesetzt wird: Nehmen wir an, Sie haben den Datensatz eines Kunden (z.B. Kfz-Vertrag) in Ihrem MVP aufgerufen und möchten die Daten mit den VU-Daten abgleichen. Wäre für Sie ein direkter Link zum konkreten Datensatz (z.B. Kfz-Vertrag im Extranet) beim Versicherer hilfreich (sog. DeepLink)?	77
2.2.6	Welche sonstigen Wünsche haben Sie in Bezug auf den Datenaustausch mit den Versicherern?	79
2.3	Arbeitsprozesse Tarifierung / Angebot / Antrag (TAA)	91
2.3.1	Welche Art der Tarifierung verwenden Sie vorrangig bei den aufgeführten Fachbereichen?	91
2.3.2	Wie erstellen Sie ein Angebot für Ihren Kunden? Wir wissen, dieses erfolgt entsprechend der Auswahl des VU unterschiedlich. Uns interessiert, wie Sie - überwiegend - in den einzelnen Fachbereichen vorgehen.	104
2.3.3	Welche separate Software verwenden Sie, um das Angebot für Ihre Kunden zu erstellen?	112
2.3.4	Wie übersenden Sie - überwiegend - den Antrag an die VU?	116
2.3.5	Falls der Antrag über ein Tarifierungsprogramm elektronisch übermittelt wird: Mit welchen Tarifierungsprogrammen können Sie den Antrag elektronisch übermitteln?	122

2.3.6	Falls der Antrag über ein Vergleichsprogramm elektronisch übermittelt wird: Mit welchen Vergleichsprogrammen können Sie den Antrag elektronisch übermitteln?	124
2.3.7	Auf welchem Weg möchten Sie die Kopie des fertigen Versicherungsscheins erhalten?	126
2.4	Zugang zu den Extranets.....	130
2.4.1	Wie häufig nutzen Sie die Extranets der Versicherungsunternehmen in Ihrer beruflichen Praxis?	130
2.4.2	Zu wie vielen Extranets besitzen Sie überschlägig einen Zugang?	132
2.4.3	Nutzen Sie einen Single-Sign-On (SSO) Anbieter (einheitliche Authentifizierung zu den Extranets der Versicherer mit einer Zugangskennung)?	133
2.4.4	Nutzen Sie bzw. würden Sie den neuen elektronischen Personalausweis für Ihren Beruf nutzen? (z.B. für den Zugang zu einem Extranet, SSO)?.....	136
2.4.5	Falls ein MVP verwendet wird: Wünschen Sie, dass Ihr MVP im Sinne von SSO Ihre Extranetzugänge verwaltet?	138
2.5	Technische Ausstattung und Teilnehmerprofil	141
2.5.1	Falls Sie Tablets bei Ihrer Arbeit verwenden, wofür nutzen Sie diese?.....	141
2.5.2	Sie sind:	144
2.5.3	Welche Tätigkeit üben Sie aus?	144
2.5.4	Seit wie vielen Jahren üben Sie diese Tätigkeit aus?	145
2.5.5	Sie sind Geburts-Jahrgang:.....	146
2.5.6	Wie viele Personen arbeiten in Ihrem Unternehmen (bei Teilzeitkräften bitte die Prozentanteile addieren und auf eine volle Zahl aufrunden)?.....	147
2.5.7	Welche Position haben Sie in Ihrem Unternehmen?.....	147
2.5.8	Wie viele Betriebsstätten besitzt Ihr Unternehmen?.....	148
2.5.9	Mit wie vielen Versicherern arbeiten Sie zusammen (eigene Vereinbarung, nicht über Pools u.ä.)?	148

2.5.10 Haben Sie grundsätzliche Anmerkungen zu unserer Umfrage
bzw. zu den angesprochenen Themen? 151

Methodik der Befragung

Die Befragung richtete sich hauptsächlich an Versicherungsmakler. Ziel war es herauszufinden, welche Maklerverwaltungsprogramme eingesetzt und in welchem Umfang diese genutzt werden.

Außerdem sollte in Erfahrung gebracht werden, welche Wege die Versicherungsmakler wünschen, um Daten mit den Versicherungsunternehmen auszutauschen.

Ein weiterer Schwerpunkt war die generelle Nutzung der Versicherer-Extranets.

In allen drei genannten Bereichen war es uns auch wichtig, die Wünsche der Versicherungsmakler zu erfassen. Zusätzlich wurden Informationen über den Status der Befragten erhoben.

Bewerbung der Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

- Direktes E-Mailing an rund 14.000 Versicherungsmakler
- Werbung im dvb-Pressespiegel

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Befragung erfolgte in der Zeit vom 3.09.2012 bis zum 18.09.2012 über einen Online-Fragebogen. Es haben sich insgesamt 663 Vermittler daran beteiligt.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst 150 Seiten. Um dem Leser und der Leserin den Umgang mit den Ergebnissen zu erleichtern, wurde jedem Themenblock eine Zusammenfassung voran- oder nachgestellt. 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 Le-

ser vorgefiltert, indem wir unbrauchbare Kommentare ausblendeten. Wichtige Passagen wurden hingegen von uns teilweise hervorgehoben. Die Hervorhebungen betreffen Aussagen und Themen, die den Befragten anscheinend besonders wichtig und häufig vielfach genannt sind.

Freie Kommentare der Befragungsteilnehmer

Die Rückmeldungen zu den freien Kommentaren der Befragungsteilnehmer waren bei vorangegangenen Studien der deutschen-versicherungsboerse.de uneinheitlich. Der Großteil der Leser fand die Wiedergabe der Kommentare sehr hilfreich, einige wenige wollten darauf verzichten. Wir haben uns entschlossen, die Kommentare auch dieses Mal – allerdings nach der vorgenannten Filterung – wiederzugeben. Unsere Rückschlüsse, Bewertungen und textlichen Aussagen speisen sich in einem erheblichen Umfang aus diesen Kommentaren der Befragten, weshalb die Studienergebnisse mit den Kommentaren für den Leser besser nachvollziehbar sind.