

Technische Kommunikation zwischen VU und Versicherungsmaklern 2009

Methodik der Befragung

Die Befragung der Vermittler richtete sich hauptsächlich an Versicherungsmakler und Mehrfachagenten. Ziel war die umfassende Erhebung der Erfahrungen und Erwartungen der Befragten hinsichtlich der technischen Kommunikation zwischen Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen.

Bewerbung der Umfrage

Die befragten Zielgruppen wurden auf die Teilnahme aktiv angesprochen durch:

- Direktes E-Mailing an rund 8.000 Versicherungsvermittler.
- Permanente Werbung im Newsletter des dvb-Pressespiegels während der Laufzeit der Befragung. Der Newsletter erreicht täglich rund 26.000 Abonnenten aus der Versicherungsbranche.
- Publizieren in der Diskussionsmailingliste von „deutsche-versicherungsboerse.de“ (ca. 600 Maklerteilnehmer).
- Pressemitteilung über den dvb-Pressespiegel.
- Einbeziehung von Berufsverbänden (ivm, VVV, Charta, Verband der Fairsicherungsmakler).

Befragungszeitraum und Teilnehmeranzahl

Die Befragung erfolgte in der Zeit vom 05.06.2008 bis zum 16.12.2008 über einen Online-Fragebogen. Dabei wurden den Maklern die Fragen in Teilbereichen (Blöcken) in Abständen von rund vier Wochen gestellt. Zu folgenden Zeitpunkten gingen die Fragenblöcke an die Makler:

- Block 1: Basisdaten (05.06.2007) [378 vollständige Datensätzen]
- Block 2: Maklerverwaltungsprogramme und GDV Daten (MVP) (11.07.2008) [309 vollständige Datensätze]
- Block 3: Unterstützung des Maklers mit VU-Software (30.07.2008) [247 vollständige Datensätze]
- Block 4: Maklerpools (30.08.2008) [217 vollständige Datensätze]
- Block 5: VVG-Umsetzung und papierloses Büro (20.11.2008) [153 vollständige Datensätze]

Im Regelfall wurden die Fragen der jeweiligen Blöcke innerhalb einer Woche von den Maklern beantwortet. Alle Blöcke konnten bis zum Ende des oben genannten gesamten Befragungszeitraums auch noch nachträglich beantwortet werden, wovon teilweise Gebrauch gemacht wurde.

Bewertungen und Zusammenfassungen

Die Studie umfasst rund 300 Seiten. Um dem Leser 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. Wichtige Passagen wurden hingegen von uns teilweise hervorgehoben. Die Hervorhebungen betreffen Aussagen und Themen, die den Befragten erkennbar besonders wichtig und häufig vielfach genannt sind.

Freie Kommentare der Befragungsteilnehmer

Die Rückmeldungen zu den freien Kommentaren der Befragungsteilnehmer waren bei den Käufern der Vorgängerstudien uneinheitlich. Der Großteil fand die Wiedergabe der Kommentare sehr hilfreich, einige wenige wollten evtl. darauf verzichten. Wir haben uns entschlossen, die Kommentare auch

dieses Mal - allerdings nach der vorgenannten Filterung - wiederzugeben. Unsere Rückschlüsse, Bewertungen und textliche Aussagen speisen sich in einem erheblichen Umfang aus diesen Kommentaren der Makler, weshalb die Studienergebnisse mit den Kommentaren für den Leser besser nachvollziehbar sind. Zu dieser Thematik sind wir für konstruktive Vorschläge offen und dankbar für Rückmeldungen.

Die Maklerbefragung - Themenbereiche

Maklerverwaltungsprogramme und Datenaustausch

Ziel

Ermittlung der eingesetzten Maklerverwaltungsprogramme, die Zufriedenheit der Anwender mit diesen Programmen und dem damit von Maklern praktizierten Datenaustausch.

Befragungsinhalt

- Eingesetzte Maklerverwaltungsprogramme
- Planung für Erstkauf oder Wechsel des MVP
- Zufriedenheit mit MVP und Wechselbereitschaft
- Nutzung des (GDV-) Datenaustausches direkt und über Clearingstellen
- Zufriedenheit und Verbesserungspotential beim Thema Datenaustausch
- Auslagerung der Datenhaltung, Offline-/Onlinezugriff auf Kundendaten

Unterstützung des Maklers mit VU – Software

Ziel

Ermittlung der Einstellungen der Befragten zu der vom Versicherer zur Verfügung gestellter Software.

Befragungsinhalt

- Akzeptierter Zeitaufwand je Installation
- Nutzen von lokalen Tarifrechnern im Vergleich mit Online-Tarifrechnern (ASP-Lösung)
- Anwenderfreundlichkeit der VU-Software
- Unverträglichkeiten mit anderer Software
- Aufwand für Installation, Updates und Wartung
- Für und Wider: VU-Software versus Vergleichsprogramme
- Unterstützung bei der Pflicht-Dokumentation
- Wünsche und Anregungen der Makler zur weiteren Entwicklung der EDV-technischen Unterstützung durch VU
- Netzwerkfähigkeit

Maklerpools

Ziel

Ermittlung der Einstellungen der Befragten zur Nutzung von Pools und deren Unterstützungsangeboten.

Befragungsinhalt

- Ermittlung der genutzten Pools, Verbündete, Servicegesellschaften oder Konzeptanbieter (im Weiteren: „Pools“)
- Marktreichweite der einzelnen Anbieter
- Relevanz der Zusammenarbeit mit Pools hinsichtlich Neugeschäft und Bestand (Anteile)
- Verbreitungsgrad der Mehrfachnutzung von Pools
- Gründe für die Nutzung von Pools
- Gründe, die gegen die Nutzung von Pools sprechen
- Organisatorische Rahmenbedingungen
- Relevanz von Unterstützungsleistungen und Produktgruppen aus Sicht der Makler
- Erwartungen der Makler an das Versicherer-Portfolio der Pools
- Fragen der Courtageabrechnung
- Einstellung der Makler zu den entstehenden Kosten bei der Nutzung von Pools
- Zusammenarbeit mit Pools versus direkter Zusammenarbeit mit Versicherern

VVG Umsetzung

Ziel

Ermittlung der Einstellungen der Befragten zur praktischen Umsetzung der VVG-Novelle und den ersten Erfahrungen im Umgang mit den Neuerungen.

Befragungsinhalte

- Präferenzen bei den unterschiedlichen Abschlussmodellen
- Abgleich der Vorgehensweisen der Versicherer mit den Wünschen der Makler
- Bewertung der Besonderheiten des so genannten "Stellvertretermodells"
- Präferenzen der Makler bei der Bereitstellung von Produktinformationen durch die Versicherer
- Bewertung der konkreten Unterstützung der Versicherer im Rahmen der VVG-Novelle

Papierloses Büro

Ziel

Ermittlung von Präferenzen und Erwartungen der Befragten hinsichtlich der Möglichkeiten des „papierlosen Büros“.

Befragungsinhalt

- Nutzung elektronischer Dokumenten-Ablagesysteme
- Bevorzugte Form der elektronischen Übermittlung von Beitragsrechnungen
- Bereitschaft, auf Papierpost zu verzichten
- Bevorzugte Form der elektronischen Übermittlung von Policen, Schriftwechsel und Provisionsabrechnungen
- Bevorzugte Form der Übermittlung von Versicherer-Rundschreiben

Technische Infrastruktur

Ziel

Ermittlung der Leistungsfähigkeit der (EDV-) technischen Infrastruktur in den Maklerbüros.

Bestimmung des relevanten technischen Umfeldes, auf das die Versicherer mit ihren technischen Unterstützungsangeboten stoßen und auf das sie die eigenen technischen Angebote abstimmen sollten, um ihre Geschäftspartner erfolgreich zu bedienen.

Befragungsinhalt

- Eingesetzte Betriebssysteme
- Bürosoftware
- Mailprogramme
- Internetzugänge, stationär und mobil
- Internetbrowser
- Zusatzprogramme
- Bürotechnik
- Lebenszyklen der eingesetzten Technik

Profil der teilnehmenden Versicherungsvermittler / Angaben zum Unternehmen

Ziel

Bestimmung der Teilnehmerprofile über die folgenden wesentlichen Merkmale.

Befragungsinhalt

- Dauer der Tätigkeit als Makler / Mehrfachvermittler
- Berufliche Herkunft
- Anzahl der Mitarbeiter
- Anzahl der Versicherer, mit denen die Befragten zusammenarbeiten
- Umsatzanteil der fünf wichtigsten Versicherer
- Arbeitsschwerpunkte

Fragenkatalog für die Makler

A. Zusammenarbeit der Makler mit Pools

A.1 Arbeiten Sie mit Maklerpools, Verbänden, Servicegesellschaften oder Konzeptanbietern zusammen?

Wenn „Nein“:

A.2 Was spricht aus Ihrer Sicht gegen die Zusammenarbeit mit einem Pool?

Wenn „Ja“:

A.3 Mit welchen Maklerpools, Verbänden, Servicegesellschaften oder Konzeptanbietern arbeiten Sie zusammen? (Mehrfachauswahl möglich)

A.4 Wie viel Prozent Ihres Neugeschäftes vermitteln Sie aktuell an Pools?

A.5 Wie hoch ist der Anteil des an Pools vermittelten Geschäftes am Bestand?

A.6 Planen Sie die Zusammenarbeit mit weiteren Pools?

A.7 Mit wie vielen Pools würden Sie maximal arbeiten?

A.8 Welche Gründe sprechen aus Ihrer Sicht für die Nutzung von Pools? (Mehrfachauswahl möglich)

A.9 Für die Zuordnung der eingereichten Anträge und des Bestandes werden Untervermittlernummern benötigt. Bei den von mir benutzten Pools ...?

A.10 Wenn Sie es selbst entscheiden könnten, ob die Untervermittlernummern von den Pools oder den Versicherern vergeben werden, wie würden Sie sich bevorzugt entscheiden?

A.11 Pools verfügen häufig über eine Webseite, auf der der Vertriebspartner interaktiv online Geschäftsprozesse durchführen kann. Was möchten Sie als Vertriebspartner dort konkret tun? Welche Produktgruppen sind Ihnen besonders wichtig?

Fragen an alle Befragten:

A.12 Erwarten Sie die Entlastung von nicht-vertrieblichen Tätigkeiten? (Mehrfachauswahl möglich).

A.13 Erwarten Sie Unterstützung beim Marketing? (Mehrfachauswahl möglich)

A.14 Wie wichtig ist Ihnen die individuelle Steuerung der Postströme?

A.15 Mit welchen Versicherungsunternehmen sollte der Pool Vereinbarungen haben, damit er für Sie interessant ist? (Mehrfachauswahl möglich)

A.16 Bei der Auswahl eines Pools geht es mir weniger um die angeschlossenen Versicherer, sondern um die Qualität und Inhalte der Produkte und Deckungskonzepte (1: stimme voll und ganz zu; 5: stimme nicht zu).

A.17 Ich bevorzuge die Courtageabrechnung ...?

A.18 In welchem Turnus bevorzugen Sie die Courtageabrechnung?

A.19 Welche Präferenzen haben Sie beim Versicherer-Courtagefluss?

- A.20 Welche Produktgruppen verkaufen Sie über Pools? (Mehrfachauswahl möglich)
- A.21 Sind Sie bereit eine Aufnahmegebühr für die Mitgliedschaft im Pool zu zahlen?
- A.22 Welchen Betrag würden Sie maximal bezahlen? (Angaben in Euro)
- A.23 Sind Sie bereit einen laufenden Beitrag für die Mitgliedschaft im Pool zu zahlen?
- A.24 Welchen Betrag würden Sie maximal bezahlen? (Angaben in Euro)
- A.25 Dürfen Sie als Pool-Vertriebspartner parallel eine Einzelvereinbarung mit einem Versicherungsunternehmen schließen, mit dem der Pool zusammenarbeitet?
- A.26 Würden Sie lieber anstatt mit Pools ausschließlich direkt mit den VU zusammenarbeiten?
- A.27 Was müsste sich bei den VU ändern, was die technische Abwicklung betrifft?
- A.28 Was müsste sich bei den VU generell ändern?

B. Stand der technischen Infrastruktur und Nutzungsverhalten

- B.1 Zu welchen Zeiten arbeiten Sie und möchten somit auf die Extranets der VU zugreifen?
- B.2 Wer hat in Ihrem Büro Zugriff auf das Internet?
- B.3 Bitte teilen Sie uns mit, wie intensiv die nachfolgenden Innendienstgruppen mit den Extranets der Versicherer arbeiten bzw. falls der Innendienst spartenübergreifend arbeitet: Wie intensiv arbeiten Sie bei den nachfolgenden Sparten mit den Extranets?
- B.4 Bitte teilen Sie uns mit, wie intensiv der Außendienst beim Kunden mit den Extranets der Versicherer arbeitet?
- B.5 Nutzen Sie als Inhaber/Geschäftsführer die Extranets (falls Sie nicht Inhaber/Geschäftsführer sind, nennen Sie uns bitte, wie diese die Extranets nutzen)?
- B.6 Wie intensiv nutzen Sie die Extranets?
- B.7 Welches Betriebssystem setzen Sie auf den PCs in Ihrem Büro ein? (Mehrfachauswahl möglich)
- B.8 Welche Bürosoftware nutzen Sie? (Mehrfachauswahl möglich)
- B.9 Welches E-Mail-Programm nutzen Sie?
- B.10 Welchen Internetbrowser nutzen Sie?
- B.11 Mit welchen Programmen können Sie Audio-/Videodateien auf Ihrem PC's abspielen?
- B.12 Nutzen Sie im Vertrieb Software zur Darstellung Ihres eigenen PC-Bildschirmes auf einem fremden Rechner, z.B. eines Kunden?
- B.13 Welchen Internetzugang nutzen Sie im Büro?
- B.14 Welches Kostenmodell haben Sie im Büro für die Internetnutzung gewählt?
- B.15 Welche mobilen Internetzugänge nutzen Sie? (Mehrfachauswahl möglich)
- B.16 Welches Kostenmodell haben Sie für die mobile Internetnutzung gewählt?
- B.17 Haben Sie über Ihr Handy bzw. PDA Zugriff auf das Internet?

- B.18 Nutzen Sie dieses regelmäßig?
- B.19 In welchen Bereichen nutzen Sie dieses?
- B.20 Können Sie sich vorstellen, über Ihr Handy/PDA auf die Extranets der Versicherungsunternehmen zuzugreifen, um beispielsweise beim Kundenbesuch aktuelle Daten oder Informationen abzuholen?
- B.21 Sind die Rechner (ortsgebundene PC) der Mitarbeiter beim Starten durch ein Passwort oder ähnliches gesichert?
- B.22 Sind Ihre mobilen Geräte (Notebooks; auch die der Mitarbeiter) beim Starten durch ein Passwort oder Ähnliches gesichert?
- B.23 Wie verwalten Sie die Zugangsdaten für die unterschiedlichen Extranets der Versicherer und Pools / Dienstleister?
- B.24 Wo bewahren Sie die Zugangsdaten auf?
- B.25 Benutzen Sie die Passwortspeicherfunktion des Browsers?
- B.26 Ergänzend dazu: Wenn Sie an Datensicherheit und Nachvollziehbarkeit von durchgeführten Transaktionen in Extranets denken: Welchen der folgenden Aussagen können Sie auf einer Skala von 1 bis 5 aus Ihrer Sicht voll zustimmen (=1) oder nicht zustimmen (=5)?

Aussagen:

Vertrauen und arbeitsrechtliche Vereinbarungen im Rahmen des Arbeitsvertrages reichen vollkommen aus, meine Kolleginnen/ Kollegen/ Mitarbeiter benötigen nur eine gemeinsame Benutzerkennung.

Wir arbeiten mit nur einer gemeinsamen Benutzerkennung, weil uns die Verwaltung einer Vielzahl von Zugangsdaten zu umständlich ist.

Die Versicherer überfordern uns mit der Verwaltung einer Vielzahl von Zugangsdaten.

Wir sind überzeugt, dass die Verwaltung der unterschiedlichen Zugangsdaten unerlässlich ist, und haben jede(n) berechtigten Mitarbeiter/in mit eigenen Zugangsdaten ausgestattet.

Ein einheitliches Authentifizierungsverfahren, also die Möglichkeit, mit nur einer Benutzerkennung in viele Extranets zu gelangen, würden wir als eine deutliche Arbeitserleichterung sehen.

Ein einheitliches Authentifizierungsverfahren, also die Möglichkeit, mit nur einer Benutzerkennung in viele Extranets zu gelangen, würden uns motivieren, die Extranets der Versicherer deutlich häufiger und intensiver zu nutzen.

Wenn alle Versicherer mit der gleichen Softwaresystematik arbeiten würden (wie z.B. mit Browser-Zertifikaten), wäre das völlig in Ordnung für uns.

Die Versicherer haben uns bisher auf die Problematik der Datensicherheit und Nachvollziehbarkeit bereits ausreichend hingewiesen.

- B.27 Welche Computer-Technik ist für Sie und ggf. die Mitarbeiter, die ebenfalls im Außendienst tätig sind, vorhanden?
- B.28 Welche Computer-Technik ist für Sie und ggf. für die Mitarbeiter, die ausschließlich im Innendienst tätig sind, vorhanden?
- B.29 Welche Technik nehmen Sie mit, wenn Sie einen Kunden besuchen? (Mehrfachauswahl möglich)
- B.30 Hat Ihr Notebook Zugriff auf das Internet?

- B.31 Welche zusätzliche Büroausstattung / Bürotechnik nutzen Sie?
- B.32 Wie lange dauert das Einscannen und die Verarbeitung von 5 DIN A 4-Seiten als zu verarbeitende fertige Datei (z.B. PDF- oder TIFF-Datei)?
- B.33 Wie häufig tauschen Sie in der Regel Ihre Computer-Hardware / PCs aus?

C. Maklerverwaltungsprogramme und Datenaustausch

- C.1 Welches Makler-Verwaltungsprogramm (MVP) setzen Sie für Ihre Kundenverwaltung ein?

Fragen an die Befragten, die kein MVP-Programm einsetzen.

- C.2 Warum verwenden Sie kein MVP-Programm?

- C.3 Planen Sie, ein MVP zu kaufen?

Fragen an die Befragten, die ein MVP-Programm einsetzen..

- C.4 Gibt es regelmäßige Updates?

- C.5 Falls ja, in welcher Frequenz werden die Updates bereitgestellt?

- C.6 Werden für die Weiterentwicklung Ihre Anregungen berücksichtigt?

- C.7 Haben Sie an Anwenderschulungen teilgenommen?

- C.8 Falls ja, wie beurteilen Sie die Praxisnähe dieser Schulungen?

- C.9 Bitte bewerten Sie Ihr Maklerverwaltungsprogramm mit einer Schulnote in Bezug auf Ihre Gesamtzufriedenheit!

- C.10 Detaillierte Betrachtung je Programm mit mind. 5 Nennungen:

- C.11 Falls Sie mit Ihrem Maklerverwaltungsprogramm unzufrieden sind, wie hoch ist Ihre Wechselbereitschaft?

- C.12 Haben Sie konkrete Überlegungen angestellt, das MVP zu wechseln?

- C.13 Mit welchen Programmherstellern wollen Sie in Verbindung treten?

- C.14 Welche Informationen benötigen Sie für Ihre Überlegungen?

- C.15 Auf welche Programmfunktionen oder Bereiche legen Sie besonderen Wert?

- C.16 Falls Ihr Maklerverwaltungsprogramm die Möglichkeit bietet, GDV-Daten grundsätzlich einzulesen, praktizieren Sie dieses selbst in Ihrem Unternehmen?

- C.17 Falls nein, warum lesen Sie keine GDV-Daten ein?

- C.18 Nutzen Sie beim Einlesen der GDV-Daten die Bestandsdaten (Vertragsinformationen) und/oder die Inkassoinformationen?

- C.19 Die eingelesenen Bestandsdaten decken nach Sparten sortiert folgende Prozentsätze unseres Bestandes ab:

- C.20 Welche Bestandsdatensätze sind Ihnen, nach Sparten sortiert, wie wichtig?

- C.21 Welche GDV-Datensätze sind oder wären Ihnen weiterhin wie wichtig? Möglicherweise sind hier Datensätze aufgelistet, die Ihnen bisher nicht angeboten wurden. In diesem Fall bewerten Sie bitte, wie wichtig Ihnen die Daten im Falle der Bereitstellung wären.
- C.22 Heute werden meistens GDV-Datensätze nur in eine Richtung bereitgestellt, also vom VU an den Vermittler. Wir würden gerne wissen, wie gut Sie über die Möglichkeiten des Datenaustausches im Standardformat GDV-Datensatz / eNorm informiert wurden. Wurden Sie bereits auf weitere bzw. neue GDV-Datenformate aufmerksam gemacht?
- C.23 In welcher Form erhalten Sie von den Versicherern die Daten geliefert? (Mehrfachnennungen möglich)
- C.24 Welche Form der Lieferung präferieren Sie?
- C.25 Wie oft sollen Ihnen die VU die Daten bereitstellen bzw. in welchem Turnus möchten Sie die Daten austauschen?
- C.26 Arbeiten Sie mit Clearing-Stellen (Aufbereitungsdienstleister), z.B. VDV Reimer, Lutronik, ASSFinet, Indatex etc. zusammen?
- C.27 Unterstellt, Sie arbeiten mit einem Maklerverwaltungsprogramm und möglichst papierlos. Der Versicherer kann Ihnen den Versicherungsschein elektronisch übermitteln. Möchten Sie die Nettodaten oder möchten Sie Images?
- C.28 Alternativ könnte man es auch einrichten, dass Sie per Knopfdruck, wenn Sie im Maklerverwaltungsprogramm in den Kundendaten sind, auf den Versicherer-Server bzw. das Extranet des Versicherers online zugreifen und sich online das Image ansehen (das Image können Sie sich dann auch gleich auf Ihren PC herunterladen).
- C.29 Die Daten, die Ihnen der Versicherer zur Verfügung stellt, sind sensibel und sollten daher auf dem Übertragungswege geschützt werden. Wären Sie bereit, eine besondere Software (z.B. Entschlüsselungssoftware) zu installieren?
- C.30 Wie viel Euro würden Sie maximal investieren?
- C.31 Ich habe den Eindruck, dass sich die Qualität des Datenaustausches zwischen Maklern und Versicherern in den letzten 3 Jahren...?
- C.32 Können Sie uns Beispiele nennen, bei denen Sie mit dem Datenaustausch besonders zufrieden sind?
- C.33 Welche Verbesserungen beim Datenaustausch würden Sie sich wünschen?
- C.34 Könnten Sie sich vorstellen, ihre Kundendaten auch online, also nicht lokal auf Ihrem eigenen PC oder Server in Ihren Büroräumen, zu verwalten (Online-MVP)?

D. Unterstützung der Makler durch Versicherer-Software

- D.1 Wie viel Zeitaufwand akzeptieren Sie je Installation oder Update maximal?
- D.2 Wenn Sie den Installationsaufwand und eventuelle technische Probleme auf Ihrem Rechner berücksichtigen: Wie schätzen Sie den Nutzen von Tarifrechnern, die auf Ihrem eigenen PC installiert sind, im Vergleich zu Online-Tarifrechnern ein?
- D.3 Wären Sie bereit, für eine von einem Dienstleister angebotene ASP-Lösung auch Geld auszugeben? Bis maximal wie viel pro Programm?
- D.4 Wie viele VU-Programme haben Sie installiert?

- D.5 Wünschen Sie Updates per Download oder per Zusendung einer CD?
- D.6 Wie groß darf die Datei maximal sein? (Angaben in MB)
- D.7 Gab es in der Vergangenheit Installationsprobleme mit VU-Software? Bitte nennen Sie bis zu fünf VU, bei dessen Software es Probleme gab
- D.8 Welche VU-Programme würden Sie als besonders bedienerfreundlich ansehen?
- D.9 Welche VU-Programme würden Sie als besonders schwierig oder unübersichtlich in der Bedienung ansehen?
- D.10 Bei welchen Versicherern würden sie die eingebundene Hilfe als besonders hilfreich hervorheben?
- D.11 Bei welchen Versicherern würden sie die eingebundene Hilfe als besonders schlecht bezeichnen?
- D.12 Bei welchen Versicherern würden sie den technischen Support für die angebotene Software als besonders hilfreich hervorheben?
- D.13 Bei welchen Versicherern würden sie den technischen Support für die angebotene Software als besonders schlecht bezeichnen?
- D.14 Bitte beurteilen Sie die VU-Software nun noch nach dem Trainingsaufwand.
- D.15 Wie viel Zeit verwenden Sie pro Monat insgesamt für die Installation und technische Pflege von VU-Programmen?
- D.16 Falls die Installation und die technische Pflege von VU-Programmen durch Externe durchgeführt werden: Wie hoch sind ihre durchschnittlichen monatlichen Kosten dafür?
- D.17 Welche Gründe sprechen für Sie für die Nutzung der VU-Software versus Vergleichsprogramme?
- D.18 Welche Gründe sprechen für Sie gegen die Nutzung der VU-Software?
- D.19 Wie wichtig ist Ihnen die Unterstützung der Pflicht-Dokumentation (im Rahmen der EU-Vermittlerrichtlinie) durch die VU-Software?
- D.20 Wie wichtig ist Ihnen, dass die Dokumentation neutral, also ohne Logo des Versicherers, ausgegeben wird (wir gehen davon aus, dass selbstverständlich ihre Kommunikationsdaten im Protokoll angegeben werden)?
- D.21 In welchen Sparten ist für Sie eine Unterstützung einer VU-Software bei der Risikoanalyse (Ermittlung des Kundenbedarfs und Deckungslückenermittlung) von Bedeutung?
- D.22 Welche weitere technische Unterstützung wünschen Sie sich durch die Versicherungsunternehmen (bezogen auf zur Verfügung stellen von Software)?
- D.23 Wie wichtig ist es für Sie, vom VU eine netzwerktaugliche Software zu bekommen?

E. VVG-Umsetzung

- E.1 Welches Abschlussmodell präferieren Sie bei welchen Produktgruppen?
- E.2 Stimmen die Vorgehensweisen der Versicherer hierbei mit Ihren Wünschen überein?

- E.3 Wie bewerten Sie die Besonderheiten des sog. "Stellvertretermodells", bei dem Ihnen als Vertreter des Kunden die vorab notwendigen Produktinformationen ausgehändigt werden (also nicht dem Kunden direkt)?
- E.4 Die Produktinformationen werden von den Versicherern in unterschiedlicher Form bereitgestellt. Welche Art der Bereitstellung ist Ihnen besonders angenehm, welche eher nicht?
- E.5 Wenn Sie sich die konkrete Unterstützung der Versicherer im Rahmen der VVG-Novelle anschauen, welche Vorgehensweisen und Umsetzungsszenarien würden Sie als besonders positiv bewerten?
- E.6 Wenn Sie sich die konkrete Unterstützung der Versicherer im Rahmen der VVG-Novelle anschauen, welche Vorgehensweisen und Umsetzungsszenarien würden Sie als besonders negativ bewerten?²⁵⁴

F. Papierloses Büro

- F.1 Nutzen Sie ein elektronisches Dokumenten-Ablagesystem? Wenn ja, welches?
- F.2 Sind Sie mit dem eingesetzten Dokumentenmanagement-System zufrieden?
- F.3 Wie wichtig ist es für Sie als Anwender, dass der Versicherer, der Ihnen Dateien liefert, auch Metadaten mitliefert?
- F.4 Diese Frage ist hypothetisch. Unterstellt, Sie arbeiten mit einem Maklerverwaltungsprogramm und möglichst papierlos. Der Versicherer kann Ihnen die Beitragsrechnungen elektronisch übermitteln. Würden Sie die Rechnungen im Datenpaket als Image erhalten wollen?
- F.5 Alternativ bestünde die Möglichkeit, dass Sie sich aus Ihrem Maklerverwaltungsprogramm per Knopfdruck eine gewünschte einzelne Rechnung auf dem Zentralrechner des Versicherers über eine Online-Verbindung ansehen können (diese Rechnung können Sie sich dann auch gleich auf Ihren PC herunterladen).
- F.6 Könnten Sie sich vorstellen, auf Papierpost ganz oder teilweise zu verzichten, wenn der Versicherer sie Ihnen auf dem elektronischen Weg zustellen kann?
- F.7 Falls ja, entscheiden Sie bitte nun, welchen Weg der Übermittlung durch den Versicherer Sie für die nachfolgend aufgeführten Unterlagen bevorzugen würden.
- F.8 Bedenken Sie dabei bitte, dass Sie dazu regelmäßig - ggf. sogar täglich - in die Extranets aller Versicherungsunternehmen gehen müssen, mit denen Sie zusammenarbeiten.
- F.9 Meine Schmerzgrenze für die Abholung liegt dabei bei folgender Anzahl Versicherer
- F.10 Mittelfristig wird es neue technische Verfahren geben, bei denen Sie die Dokumente papierlos auf Knopfdruck beim Versicherer abholen und in Ihr Maklerverwaltungsprogramm einlesen können. Wie würden Sie eine solche Lösung bewerten?

G. Unternehmensdaten

- G.1 Welche Tätigkeit üben Sie aus?
- G.2 Seit wie vielen Jahren üben Sie diese Tätigkeit aus?
- G.3 Welche Stellung haben Sie in Ihrem Unternehmen?
- G.4 Wie viel Personen arbeiten in dem Unternehmen?

- G.5 Wie viel Prozent der Mitarbeiter sind ausschließlich im Außendienst tätig?
- G.6 Wie viel Prozent der Mitarbeiter sind teilweise im Außendienst tätig?
- G.7 Wie viel Betriebsstätten besitzt das Unternehmen?
- G.8 Geografischer Tätigkeitsbereich
- G.9 In welchen Bundesländern generieren Sie Ihr Geschäft?
- G.10 Mit wie vielen Versicherern arbeiten Sie zusammen? (eigene Vereinbarung, nicht über Pools u.ä.)
- G.11 Wie viel Prozent Ihres Neugeschäftes machen Sie mit Ihren fünf wichtigsten Versicherern?
- G.12 Wie viel Prozent Ihres Umsatzes generieren Sie über das Internet (über eine eigene Website und die Nutzung von Online-Angeboten Dritter, z.B. Versicherer)?
- G.13 Wie viele Visits (Anzahl der Besucher) generieren Sie überschlägig über Ihre Webseite pro Monat?
- G.14 Wie viele Pageviews (Anzahl der Seitenaufrufe) werden pro Monat überschlägig gezählt?
- G.15 Wie sind Sie mit den Besucherzahlen Ihrer Webseite zufrieden?
- G.16 Wie viel Prozent Ihres Neu- und Ersatzgeschäftes generieren Sie über einen eigenen Internetauftritt (Online-Abschlüsse durch Ihre Kunden auf Ihrer eigenen Unternehmens-Website)?
- G.17 Wie viele Kontaktaufnahmen pro Monat generieren Sie über einen eigenen Internetauftritt (durchschnittliche Anzahl monatlich)?
- G.18 Welchen Anteil Ihres Neu- und Ersatzgeschäftes schließen Sie selbst als Nutzer von Maklerextranets online im Auftrag Ihrer Kunden ab (in Prozent geschätzt im Durchschnitt)?
- G.19 Nennen Sie uns bitte den jeweiligen prozentuellen Anteil Ihres Bestandsgeschäfts
- G.20 Nennen Sie uns bitte den jeweiligen prozentuellen Anteil Ihres Neugeschäfts
- G.21 Sind Sie Mitglied in einem Berufsverband?
- G.22 In welchem Verband sind Sie Mitglied?