



## Digitale Versicherer-Vermittler-Kommunikation: Jahresgespräche 2019

Workshop am 8. und 9. Mai 2019 in Berlin



### Inhalt und Ziele

Eines der wichtigsten Themen im Maklervertrieb ist, wie Makler die Pflege und Konsolidierung der Datenlieferungen von mehreren Versicherungsgesellschaften noch bewältigen können.

Seit der Einführung des GDV-Standards zur Übertragung von Kunden- und Vertragsdaten war von Seiten der Makler Unzufriedenheit über die Qualität der Datenlieferungen zu vernehmen. Das hat sich trotz aller technischen Bemühungen, insbesondere der MVP-Hersteller, nicht wesentlich gebessert. Nach wie vor sind GDV-Daten ein Reizwort für Makler.

Später kamen die BiPRO-Prozesse hinzu, die erst mit einiger Verzögerung und einem breiteren Einsatz durch die Anbieter bei den Maklern Aufmerksamkeit erfahren haben. Auch hier wurde schnell Kritik von Seiten der freien Vermittler geübt: Zu wenig Anbieter, zu wenig Daten, zu unterschiedliche Priorisierung der Normennutzung, zu hoher administrativer Aufwand.

Während die Pools und großen Vertriebe von der Automatisierung profitierten, bemängelten die weniger investitionsfähigen Maklerunternehmen eine Unverhältnismäßigkeit zwischen Aufwand und Nutzen. Die Pools und Verbände spielen mit der Standardisierung ihre organisatorische Überlegenheit aus und bieten dem Einzelmakler neuartige Verwaltungsplattformen, in denen qualitativ hochwertig aufbereitete Vertragsdaten zur Verfügung stehen.

Damit kamen die MVP-Hersteller in eine Zwickmühle: Sie mussten die unterschiedlichen Schnittstellen mit hohem Aufwand integrieren, konnten den Anwender bei der inhaltlichen Datenpflege jedoch nur begrenzt unterstützen, weil sie im Gegensatz zu den Pools durch die fehlende Vermittlereigenschaft nicht automatisch über das Recht an den Daten verfügen. Gleichzeitig wurde zusätzlicher Aufwand durch die Zugangsverwaltung und die Abrufvorgänge bei den Gesellschaften geschaffen, was wiederum zu erhöhtem Supportaufkommen beim Softwarehaus führte, obwohl es sich in der Regel um reine Serviceprobleme des Versicherers handelt.

Digitalisierung im Maklervertrieb verlangt nach einer verlässlichen Datenbasis – sie sind der Rohstoff der Digitalisierung. In diesem Workshop werden wir aus Sicht der Makler, Versicherer und Intermediäre unter anderem beleuchten, welche konkreten Probleme in der Datenversorgung bestehen und welche Lösungsansätze es gibt. Pools und Systemhäuser berichten über ihre technischen Umsetzungen, Makler erläutern ihre Anforderungen an lebenden Praxisbeispielen und auch die technischen Herausforderungen der Versicherer werden ausreichend gewürdigt.

### **Bewährter Workshop in großer Runde mit hohem individuellen Nutzen**

Die dvb-Workshops sind bekanntermaßen nahe an der Praxis und schaffen hohen individuellen Nutzen für die Arbeit der Teilnehmer. Nach dem Impulsvortrag eines jungen Maklers, der das etablierte väterliche Maklerbüro erfolgreich digitalisiert hat, steigen wir mit einer spannenden Podiumsdiskussion in das Thema ein. Führende Hersteller und Anbieter von MVP-Systemen und Poollösungen diskutieren mit Versicherern und natürlich den Workshop-Teilnehmern offen über Erfahrungen und individuelle Lösungsstrategien.

Danach teilen sich die Teilnehmer in Gruppen auf, um ausgewählte Fragestellungen zu diesem und anderen Themen gemeinsam zu erarbeiten. Durch die parallele und wiederholte Durchführung nimmt jeder Teilnehmer an zwei der vier angebotenen Gruppenarbeiten teil. Anschließend kommen die Teilnehmer wieder zusammen, um die Ergebnisse und Erkenntnisse der jeweiligen Gruppen zu präsentieren. Unter fachkundiger Moderation erfolgt dann eine gemeinsame Priorisierung der Arbeitsergebnisse für die zukünftige BiPRO-Normierung und die Umsetzungsstrategie.

Nicht nur für Entscheider ist dieser Workshop eine gute Gelegenheit, sich mit allen Branchenbeteiligten (Makler, Pools, Assekuradeure, Vergleichler, MVP-Hersteller, Versicherer) während einer einzigen Veranstaltung intensiv auszutauschen. Auch Einsteiger in das Thema Maklerprozesse und Projektmitarbeiter, sowohl aus Entwicklung als auch Fachbereich, bekommen durch diesen Workshop den erforderlichen Perspektivwechsel und Blickwinkel für die Anforderungsanalyse, um die Bedürfnisse ihrer Kommunikationspartner verstehen und nachvollziehen zu können.

Mit einer gemeinsam erstellten Prioritätenliste wird eine belastbare Referenzvorlage für Strategiepapier und Projektanträge gewonnen, die zielführend in den Umsetzungsprojekten genutzt werden kann.

Bei einem gemeinsamen Abendessen in lockerer Atmosphäre vertiefen die Teilnehmer ihre persönlichen Kontakte – denn Networking ist für die Schaffung von guten Kommunikationsprozessen eine zwingende Voraussetzung.

**Für diese Weiterbildungsmaßnahme bestätigen wir Ihnen gern nach dem Workshop 10,75 Stunden Weiterbildungszeit gem. § 7 Absatz 1 VersVermV in Verbindung mit der Anlage 3.**

### **Es erwartet Sie:**

- Eine fachlich tiefgehende Diskussion mit den Akteuren rund um die Datenversorgung vom Versicherer bis ins Maklerbüro
- Arbeitsgruppen:
  - Datenclearing – Stationen der Verträge auf dem Weg ins MVP-System
  - Prozessinnovation: Schadentracking wie bei FinTechs für Makler und Endkunden?
  - Vermittler-Versicherer Kommunikation: Die größten Leiden der Makler im Jahr 2019
  - Lean-Coffee-Runde – kollegialer Wissensaustausch zu aktuellen Themen
- Ein aktuelles BiPRO-Update und Ausblick auf die weiteren BiPRO-Strategieprojekte
- Eine intensive Diskussion dieser Themen und das weitere Vorgehen mit Kolleginnen und Kollegen aus den Häusern von Maklerbetrieben, Pools, Systemherstellern und Versicherungsunternehmen.

### **Diskussionspartner Datenclearing**

- Igor Antonijevic, WWK Lebensversicherung a.G.
- Andreas Brunner, VEMA eG
- Hannes Heilenkötter, blau direkt
- Sasha Justmann, zeitsprung GmbH & Co. KG
- Armin Juhlke, Smart InsurTech AG
- Klaus Liebig, vfm Konzept GmbH
- Dr. Manuel Reimer, V-D-V GmbH

### **Referenten und weitere Diskussionspartner Gruppenarbeit**

- Thomas Beckmann, b+m Informatik AG
- Michael Franke, selbständiger Berater
- Tobias Haff, massUp Insurance Services GmbH
- Patrick Hamacher, Hamacher Versicherungsmakler
- Peer Höfling, Marscheider Versicherungsmakler
- Ralf Lampe, Fairsicherungsladen Hannover
- Carsten Oppermann, exorior financial services e.K.
- Friedel Rohde, dvb
- Michael Salzburg, Friedels Fairsicherungsbüro
- Wolfgang und Simon Schäfer, Fairsicherungsladen Frankfurt
- Andreas Vollmer, Hasenclever + Partner, BVK Vizepräsident
- Weitere ausgewählte Makler aus unserem Umfragen-Panel mit großen Erfahrungen aus dem Bereich Maklerprozesse werden anwesend sein und als Diskussionspartner zur Verfügung stehen.

Moderation: Thomas Beckmann, unterstützt durch Michael Franke und Henning Plagemann

## Ablauf des Workshops

Zum Einstieg in das Thema lassen wir uns einen ganz besonderen Generationswechsel in einem klassischen Maklerbüro präsentieren. In einem Impulsvortrag wird „Technik-Nerd“ Patrick Hamacher einen Blick in seinen Vertriebsalltag mit der digitalen Generation vorstellen. Das Besondere daran: Er hat das Maklerbüro seines Vaters mit allen Aktenschränken, viel Papier und klassischen Prozessen übernommen. Was hat er verändert, auf welche technischen Herausforderungen ist er dabei gestoßen? Ist das eine Blaupause für das digitale Maklerbüro von morgen, eine sprichwörtliche Perspektive für eine junge Maklergeneration?

Anschließend steigen wir mit der Podiumsdiskussion in das Thema Datenclearing ein. Was sind die Kriterien einer hochwertigen Datenversorgung, welchen Anforderungen muss ein Systemhersteller bewältigen? Wird es gemeinsame Projekte zwischen den Herstellern geben oder können Synergieeffekte nur durch Nutzung neuer Intermediäre genutzt werden? Wie muss sich ein Makler aufstellen, um in den Genuss sauberer Daten zu kommen? Führt ein Weg an den Poolsystemen vorbei? Was kann getan werden, um die generelle Umsetzung und Nutzung von Prozessen im Maklerbüro voranzutreiben? Welche technische Grundlage muss dafür für die Makler unterschiedlicher Unternehmensgröße zur Verfügung stehen und wer kann diese bereitstellen?

Aus dem folgenden Strategiegespräch mit führenden Anbietern erhoffen wir uns Transparenz über die Zukunft dieses Marktes, was für die Nutzer und Serviceprovider gleichermaßen interessant ist.

Anschließend verteilen sich die Teilnehmer auf die Arbeitsräume für die Gruppenarbeit: In kleineren Runden werden ausgewählte Fragestellungen vorgestellt und die unterschiedlichen Interessenlagen der Teilnehmer betrachtet. Durch die parallele und wiederholte Durchführung **nimmt jeder Teilnehmer an zwei der vier angebotenen Gruppenarbeiten** teil. Anschließend kommen die Teilnehmer wieder zusammen und bündeln die Ergebnisse und Erkenntnisse der jeweiligen Gruppen:

### **Datenclearing - Stationen der Verträge auf dem Weg ins Maklersystem**

In dieser Arbeitsgruppe wird das Thema der Diskussionsrunde noch einmal tiefer bearbeitet. Welche Prozesse werden durch das MVP unterstützt, welche Funktionen übernehmen die Intermediäre, welche Änderungen sind in Zukunft von Seiten der Versicherer zu erwarten. In der Arbeitsgruppe wollen wir diese Fragestellungen näher beleuchten und Lösungsansätze diskutieren, um die möglichen Automatisierungspotenziale in der Verwaltungstätigkeit beim Makler zu aktivieren. Gruppenmoderator: Thomas Beckmann

### **- Prozessinnovation: Schadentracking wie bei FinTechs als Mehrwert für Makler und Endkunden?**

Der Leistungsfall ist die Stunde der Wahrheit im Vertragsverhältnis zum Endkunden – hier beklagen die Makler regelmäßig die fehlende Unterstützung des Versicherers. In dem Bereich können Versicherer und Makler punkten, wenn Instrumente wie von den FinTechs bereitgestellt werden, mit denen der Makler und Versicherungsnehmer in Echtzeit stets über den aktuellen Bearbeitungsstand informiert werden. Mit Blick auf ein konkretes Projekt bei einem konventionellen Versicherer sollen in der Gruppe die Anforderungen der Makler an eine innovative Funktionalität diskutiert und die Möglichkeiten der Verwendung bestehender BiPRO-Prozesse betrachtet werden. Gruppenmoderation: Tobias Haff und Henning Plagemann

- **Vermittler-Versicherer Kommunikation: Die größten Leiden der Makler im Jahr 2019**

In dieser Arbeitsgruppe wollen wir im gemeinsamen Gespräch mit Maklern und Versicherern die aktuellen größten Probleme in der Vermittler-Versicherer Kommunikation aus Maklersicht behandeln. Themen sind beispielsweise der E-Mail-Verkehr zwischen den Beteiligten, die Datenqualität beim Datenaustausch, der digitale Postversand der VU oder generell die Verbesserung des Verständnisses der VU von den Abläufen im Maklerbüro. Ein weiteres Thema ist die Bestandsübertragung im Zwiespalt mit dem Datenschutz. Gruppenmoderation: Friedel Rohde und Michael Salzburg

- **Lean-Coffee-Runde - kollegialer Wissensaustausch zu aktuellen Themen**

Nichts ist so alt wie die Zeitung von gestern, aber zum Glück gibt es das Internet. Um auch in einem Workshop möglichst aktuell zu bleiben, probieren wir etwas Neues: Eine „Lean Coffee Runde“ – dabei handelt es sich um eine strukturierte Vorgehensweise, bei der es vorab keine Agenda gibt. Die Themen werden gemeinsam zu Beginn des Treffens festgelegt – und aktuelle Themen gibt es in diesen Tagen zahlreich. Gruppenmoderation: Michael Franke

Mit dem gemeinsamen Abendessen in lockerer Atmosphäre beim Italiener des Hauses endet unser erster Workshop-Tag. Bei einem guten Essen vertiefen Sie Ihre persönlichen Kontakte.

Am zweiten Tag findet zunächst eine weitere Runde der Gruppenarbeit statt, bevor die Teilnehmer wieder im Plenum zusammenkommen. Mittlerweile sind viele Fragen aufgekommen und diskutiert worden: Welche Weiterentwicklung von Services wird von den Maklern benötigt und gefordert? Welche Normen werden in der Implementierungsoffensive angegangen?

Diese Punkte werden in einer Prioritätenliste zusammengefasst. In den letzten Jahren hat sich diese Liste als belastbare Referenzvorlage für Strategiepapiere und Projektanträge entwickelt und ist für Ihre Planung der nächsten zwölf Monate ein wirksames Hilfsmittel.

Beginn der in Berlin stattfindenden Veranstaltung ist am 8. Mai um 10 Uhr, Ende am 9. Mai gegen 16 Uhr.

## **Adressatenkreis**

Die Veranstaltung richtet sich an

- Führungskräfte und Verantwortliche aller Unternehmen aus dem Bereich der Versicherungs- und Finanzbranche (Schwerpunkt Versicherungen), insbesondere aus dem IT- und Vertriebs- und Marketingbereich. Auf Grund der Arbeitsgruppe zum Schadenbearbeitung sind auch Mitarbeiter aus dem Schadenbereich angesprochen. Ferner können sich Mitarbeiter aus den jeweiligen Projekten hier einen guten Überblick verschaffen.
- MVP-Hersteller
- IT-Unternehmen
- Vergleichssoftware-Hersteller
- Pools
- Assekuradeure
- Servicedienstleister / Intermediäre

## 1. Tag: 8.5.2019

09:30 – 10:00	<b>Check-In</b>
10:00 – 10:15	<b>Begrüßung / Organisatorisches</b> Friedel Rohde, deutsche-versicherungsboerse.de
10:15 – 10:45	<b>Impulsvortrag: Technik-Nerd übernimmt väterliches Maklerbüro – was ändert sich für Inhaber und Kunden?</b> Patrick Hamacher, versicherungsgefluester-podcast.de
10:45 – 13:00	<b>Herausforderung Datenclearing – wie kommen wir (endlich) zu sauberen Daten?</b> Diskussion zwischen Versicherer, Pool, MVP-Hersteller und Makler über den Rohstoff im Versicherungsvertrieb: Daten. Eine Reise vom Host zum MVP-System, transportiert per GDV-Daten, standardisiert durch BiPRO, veredelt durch Menschen und Algorithmen. Alles ganz einfach. Oder? Neben den o.a. Podium-Diskussionspartnern ist auch Ihre aktive Teilnahme gefragt und gefordert.
dazwischen	Kaffeepause
13:00 – 14:00	Mittagspause
14:00 – 17:00	<b>Gruppenarbeit 1 (siehe Beschreibungen oben im Fließtext)</b>  inkl. 30 Minuten Kaffeepause
17:00	Ende Tag 1
ab 19:00	<b>Gemeinsames Abendessen</b>

## 2. Tag: 9.5.2019

<b>09:00 – 12:00</b>	<b>Gruppenarbeit 2</b> inkl. 30 Minuten Kaffeepause
12:00 – 13:00	Mittagspause
<b>13:00 – 15:00</b>	<b>Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Gruppenarbeiten</b>
15:00 – 15:30	Kaffeepause
<b>15:30 – 16:00</b>	<b>Diskussion der Ergebnisse als Priorisierung für die zukünftige BiPRO-Normierung</b> Dr. Manuel Reimer, GF V-D-V GmbH, stellvertr. Präsident BiPRO e.V.
16:00	Ende der Veranstaltung

Moderation: Thomas Beckmann, unterstützt durch Michael Franke und Henning Plagemann

### **Thomas Beckmann**

Diplom-Informatiker. Selbständiger IT-Spezialist, langjähriger Leiter der IT-Entwicklung des Maklerhauses Martens & Prahls Versicherungskontor, dann in der Datenbankentwicklung bei ASSFINET und nun Senior Consultant bei b+m Informatik AG. Seit 2003 im Auftrag des BDVM und Martens & Prahls in der Projektgruppe Standardisierung des GDV, seit 2011 auch im BiPRO einer der Sprecher des technischen Ausschusses (TAUS) und Projektleiter in verschiedenen BiPRO-Projekten. Speaker bei verschiedenen Branchen-Veranstaltungen z.B. vom Berliner Arbeitskreis Maklerprozesse, dem GDV oder der BiPRO sowie Sachverständiger in der dvb-Jury. Insbesondere als BiPRO-Projektleiter für das Projekt „Vermittlerabrechnung“ als Berater für Implementierende in der Branche tätig.

### **Michael Franke**

Michael Franke, Versicherungskaufmann, war nach seiner Ausbildung und Tätigkeit im Außendienst der Debeka 11 Jahre Versicherungsmakler. Er war einer der Initiatoren und stellvertretender Vorstandsvorsitzender der PROMETHEUS Foundation e.V. und Mitglied des Marktausschusses der BiPRO. Nach langjähriger Tätigkeit als IT-Verantwortlicher für Maklerprozesse ist er heute beratender Experte für verschiedene Unternehmen aktiv.

### **Henning Plagemann**

Henning Plagemann absolvierte Ausbildung und Studium zum Versicherungsbetriebswirt. Es folgten berufliche Stationen bei Versicherungen und Beratungsunternehmen. Fachliche Schwerpunkte sind Fragestellungen rund um Kunden- und Partnermanagement, Vertriebssteuerung und Serviceoptimierung. Als Berater der deutschen-versicherungsboerse.de bringt er die fachlichen und methodischen Erfahrungen aus Projekten bei großen und mittelständischen Versicherern in die jeweilige Projektsituation ein.

### **Friedel Rohde**

Versicherungsfachwirt. War nach seinen Tätigkeiten bei der Concordia Versicherung und beim HDI rund 20 Jahre als Versicherungsmakler tätig (Gründer von Friedels Fairsicherungsbüro, Berlin). Heute ist er Geschäftsführer der [www.deutsche-versicherungsboerse.de](http://www.deutsche-versicherungsboerse.de) und u.a. Vorstand im Verband der Fairsicherungsmakler, Vorstand im Single Sign-On e.V. (easy Login) und berät Versicherungsunternehmen zum Thema „Technische Kommunikation zwischen VU und Versicherungsmaklern“. Friedel Rohde ist ferner Projektkoordinator des „Arbeitskreises Beratungsprozesse“, der von mehreren Berufsverbänden und -verbänden gegründet wurde.

## Unsere Referenten und Diskussionspartner

Kurzfristige Änderungen der Referentenliste behalten wir uns vor.

### **Tobias Haff**

Seit Juli 2016 COO von massUp und seit März 2017 CEO der European Annex Insurance GmbH (einer Assekurateur-Tochtergesellschaft). Hier zeichnet er für die Entwicklung neuer Produktkonzepte sowie die Optimierung und Qualitätssicherung der hierfür notwendigen Prozesse verantwortlich. Hat bereits seit 1997 Internetprojekte mit dem Fokus auf Finanzdienstleistungen entwickelt. Als „Vertriebsarchitekt“ konzentrierte er sich dabei auf Digitalisierung, Prozessoptimierung, Produktentwicklung und Kommunikation. Den Schwerpunkt bilden Kundenplattformen, CRM-Systeme und Vertriebsprozesse.

### **Patrik Hamacher**

Unabhängiger Versicherungsmakler in Würzburg. Nach der Ausbildung zum Versicherungskaufmann und dem Studium zum Versicherungsfachwirt übernahm er 2015 die Verantwortung im Familienunternehmen Hamacher Versicherungsmakler. Er gibt Seminare und Workshops rund um das Thema Versicherungen und ist er als Dozent für das BWV Nordbayern-Thüringen e.V. unterwegs, 2018 Berufung zum Prüfer von der IHK Würzburg-Schweinfurt.

### **Hannes Heilenkötter**

Hannes Heilenkötter ist 2007 als Fachinformatiker blau direkt eingestiegen und hat dort langjährig die Leitung der IT übernommen. Mit der Gründung der Dionera GmbH hat er dort die Geschäftsführung übernommen. In der Dionera wird die ursprünglich von blau direkt entwickelte Software (Vergleichsrechner, das Maklerverwaltungsprogramm, Analyse etc.) entwickelt und betrieben, um die Vermarktung der Anwendungen auch außerhalb von blau direkt strategisch zu betreiben. Die in der Maklerschaft sehr gut bewerteten Softwareprodukte der blau direkt sind maßgeblich von ihm mitentwickelt worden.

### **Peer Höfling**

Peer Höfling ist seit 1991 in der Branche tätig und heute Prokurist beim Versicherungsmakler Marscheider und verantwortet die Bereiche Marketing, Personal, IT und Qualitätsmanagement. Nach Ausbildung zum Versicherungskaufmann bei Colonia war er als Verkaufsleiter tätig, bevor er 1996 auf die Maklerseite wechselte. Nach seinem Studium zum Versicherungsfachwirt wechselte er 2004 von Curamed Dr. Meindl & Partner zur Martens & Prahl Gruppe, wo er den Standort eines Partnerunternehmens aufbaute. Hier betreute er Mandanten aus Handel, Industrie und Luftfahrt. Im Hause Marscheider begleitet er neben der Mandantenberatung federführend das 2015 ins Leben gerufene Projekt Pilatus, welches verschiedene Dienstleistungen für Cybersicherheit koordiniert.

### **Armin Juhlke**

Armin Juhlke trat 1997, schon während des Studiums der Informatik an der Universität des Saarlandes, in die Dienste der IWM Software AG ein. Vor seinem Wechsel in den Vorstand im Jahr 2014 war er als Prokurist unter anderem für die IT-Abteilung des Softwarehauses zuständig. Heute verantwortet er unter anderem die Ressorts Softwareentwicklung und IT-Infrastruktur. In der Smart InsurTech ist er verantwortlich für die Plattform-Entwicklung.

### **Ralf Lampe**

Start als Versicherungskaufmann bei der Signal Krankenversicherung. Im Anschluss für den Versicherer einige Jahre in den neuen Bundesländern mit dem Aufbau und der Ausbildung der Innendienstmitarbeiter in den dort ansässigen Direktionen tätig. Umzug nach Hannover und Wechsel auf die Seite der Versicherungsmakler zum Fairsicherungsladen Hannover. Dort nebenberuflich erfolgreich das Studium zum Diplom-Betriebswirt Informatik (VWW) absolviert. Ab 2009 Mitglied der Geschäftsführung. Seit 2013 alleiniger Inhaber und Geschäftsführer des Fairsicherungsladen. Aufgrund er fachlichen Struktur im Fairsicherungsladen seit Beginn Tätigkeitsschwerpunkt bei den Themen Geldanlage/Vorsorge

### **Carsten Oppermann**

Consultant und verantwortlich für die Geschäftsstelle in Paderborn beim Finanz- und Versicherungsmakler exorior financial services. Nach dem dualen Studium im Bereich BWL mit Schwerpunkt Vertriebsmanagement gemeinsam mit dem Unternehmen, folgte die hauptberufliche Tätigkeit und einem aktuellen berufsbegleitenden MBA-Studium. Für die fachliche Beratungskompetenz des Unternehmens wurde fünfmal in Folge der goldene Bulle der Zeitschrift Euro verliehen. Für die technisch prozessuale Kompetenz sorgt die neue Generation von Maklerunternehmer mit einer hohen technischen Affinität und dem betriebswirtschaftlichen Weitblick der immer bedeutenderen Digitalisierung entgegen zu treten.

### **Dr. Manuel Reimer**

Nach dem Informatikstudium an der Universität Hamburg und der Promotion an der ETH Zürich wurde Dr. Manuel Reimer 1986 Geschäftsführer der V-D-V GmbH. Als Dienstleister für Makler und Versicherer bietet V-D-V mit dem Maklersystem OfficeBase und flexibler Kommunikationsservices zwischen Maklern und Versicherern eine cloud-basierte Lösung zur Optimierung der BackOffice-Prozesse. Mit dem Clearing-Service reduziert sich die Makler-Versicherer-Kommunikation auf eine zentrale Schnittstelle. Dr. Reimer ist Mitinitiator des BiPRO e.V. und stellv. Präsident des Vereins seit der Gründung im Jahr 2006. Seit 2015 ist er Chairman des CEN/TC 445 zur europäischen Normierung des digitalen Informationsaustausches in der Versicherungsbranche.

### **Michael Salzburg**

Versicherungskaufmann. Tätigkeit bei der Victoria und der Albingia VAG, zuletzt als Abteilungsleiter für das Privatkundengeschäft. Danach Geschäftsführer bei der Mehrfachagentur Otto Jass Versicherungen GmbH. Inzwischen geschäftsführender Gesellschafter der Maklerfirma Friedels Fairsicherungsbüro Langer & Salzburg GmbH, Berlin. Herr Salzburg gehört dem „Arbeitskreis Beratungsprozesse“ an, sitzt dort im Lenkungsausschuss und arbeitet unter anderem in den Expertengruppen Breitengeschäft und Gewerbe mit.

### **Simon Schäfer**

Simon Schäfer ist seit März 2018 als kaufmännischer Leiter im Fairsicherungsladen angestellt. Der studierte Wirtschaftsingenieur (M.Sc.) ist verantwortlich für die vielen administrativen Aufgaben im Maklerbüro. Dazu gehören neben Digitalisierung und IT auch Organisationsentwicklung und Projektmanagement. Er ist dort auch für die Integration der GDV- und BiPRO-Prozesse verantwortlich und administriert die Zugänge zu den Maklerportalen der Versicherer. Weiterhin ist Simon Schäfer der Datenschutzbeauftragte des Fairsicherungsladens.

### **Wolfgang Schäfer**

Wolfgang Schäfer ist Geschäftsführer des Frankfurter Fairsicherungsladen. Er ist Experte für betriebliche Sachversicherungen (DMA). Seine Arbeitsschwerpunkte sind neben der Geschäftsführung die Betreuung unserer Geschäftskunden im Bereich der betrieblichen Sach- und Haftpflichtversicherungen und die Unterstützung unserer Kunden bei schwierigen Schadensfällen in diesen Bereichen.

### **Sasha Justmann**

Geschäftsführer bei der zeitsprung GmbH & Co. KG und unterstützt seit 12 Jahren die Branche bei der Digitalisierung von Geschäftsmodellen. Als Konzeptmakler und IT-Dienstleister kennt er die Bedürfnisse von Maklern genauso, wie die technischen Möglichkeiten moderner IT-Systeme. Er hat es sich zur Aufgabe gemacht, Maklern, Versicherern und Dienstleistern den Sprung in eine digital vernetzte Zukunft zu ermöglichen. Er ist Mitgründer der zeitsprung GmbH & Co. KG und Mitglied im fachlichen Normungsausschuss der BiPRO e.V.

### **Andreas Vollmer**

Als Vizepräsident im Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute verantwortet Andreas Vollmer seit 2012 u.a. die Geschäftsbereiche Makler, Betriebswirtschaft, Schadenversicherung Datenschutz, Normierung und Digitalisierung. Andreas Vollmer arbeitet nach Ausbildung und Studium an der FH Köln, Institut für Versicherungswesen, seit 1996 als beherrschender Gesellschafter- Geschäftsführer in der Mehrfachagentur Hasenclever + Partner GmbH + Co. KG mit dem Schwerpunkt im Firmenkundengeschäft. Er ist seit Gründung der BiPRO stellvertretender Vorsitzender des Beirates und gehört ebenfalls seit 2013 dem Resonanzkreis Maklerverbände zum Lenkungsausschuss des MKK-Projektes beim GDV (heute: Beirat zur TGIC) an.

**So melden Sie sich an:**

Ein Online-Anmeldeformular finden Sie auf den Internetseiten der [deutsche-versicherungsboerse.de](http://deutsche-versicherungsboerse.de).

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an Frau Marita Öztürk-Kussin unter der Telefonnummer

030-6098141-0 (E-Mail: [Marita.Kussin@deutsche-versicherungsboerse.de](mailto:Marita.Kussin@deutsche-versicherungsboerse.de))

Teilnahmegebühr: Die Teilnahmegebühr für die Konferenz beträgt 1.590 Euro zzgl. MwSt. Für jeden weiteren Mitarbeiter eines Unternehmens wird ein Nachlass von 20% gewährt.

Tagungshotel: Hollywood Media Hotel GmbH, Kurfürstendamm 202, 10719 Berlin

Telefon: +49 (0)30 - 889 10-0, [www.filmhotel.de](http://www.filmhotel.de)

Es steht Ihnen bis vier Wochen vor Workshopbeginn im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung selbst im Hotel vor, Stichwort „deutsche-versicherungsboerse“.

**Teilnahmebedingungen:**

Die Teilnahmekosten für die Veranstaltung einschließlich Pausenverpflegung und Mittagessen sowie den Pausengetränken betragen 1.590 Euro zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und sind nach Erhalt der Rechnung sofort fällig. Für jeden weiteren Mitarbeiter eines Unternehmens wird ein Nachlass von 20% gewährt.

Eine Stornierung ist bis zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich. Bei einer Stornierung von weniger als zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn gilt die folgende Regelung: Falls vom Veranstalter der Platz mit einer Ersatzperson (Warteliste) besetzt werden kann, erfolgt eine kostenlose Stornierung. Sollte dieses nicht möglich sein, wird der volle Betrag berechnet. Bei einer Stornierung oder Nichterscheinen am Veranstaltungstag werden ebenfalls die gesamten Teilnahmekosten erhoben. Sie können gern ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer senden. Wir behalten uns Programmänderungen aus dringendem Anlass vor.

Wir haben das Recht, die Veranstaltung wegen nicht von uns zu vertretenden Gründen (z.B. zu geringe Teilnehmerzahl, Absage von Referenten, höhere Gewalt) abzusagen oder auf einen anderen Termin zu verschieben. Hierüber informieren wir in Textform über die in der Anmeldung genannten Kontaktdaten. Bereits überwiesene Teilnehmerbeträge werden zurückerstattet. Das gilt auch, falls der Teilnehmer an einem Ersatztermin verhindert ist. Weitere Ansprüche, wie z.B. die Erstattung von Reisekosten, sind ausgeschlossen. Eine Änderung der Agenda und die Stellung von Ersatzreferenten ist möglich. Es besteht in dem Fall z.B. kein Anspruch auf Minderung der Teilnahmekosten oder auf einen Rücktritt vom Vertrag.

Ihre Daten werden von uns zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Mit Ihrer Anmeldung geben Sie Ihre Einwilligung, dass wir Sie auch per Fax, E-Mail oder Telefon kontaktieren. Falls Sie uns diese Einwilligung nicht geben möchten, informieren Sie uns bitte entsprechend. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Sie können der Verwendung Ihrer Daten zu den genannten Zwecken jederzeit widersprechen.

**Anhang zur Agenda "Workshop Digitale Versicherer-Vermittler-Kommunikation: Jahresgespräche 2019" am 8./9.5.19**

gem. Anlage 3 Ziffer 2.2. (zu § 7 Abs 1) VersVermV.

	Inhalte	Lernziele	Kompetenzen	Methoden / Medien	Weiterbildungszeiten	Kommentar
Tag 1						
10:00 - 10:15	Begrüßung / Organisatorisches				0	
10:15 - 10:45	Impulsvortrag: Technik-Nerd übernimmt väterliches Maklerbüro – was ändert sich für Inhaber und Kunden?	Kennenlernen des Wesens und der Funktion eines Maklerbüros.	Kennt die Struktur eines Maklerbüros, wenn es aus prozessualer Sicht verändert wird.	Powerpoint	0,5	
10:45 - 11:45	Fachliche Inhalte und Verfahren der DIN 77230	Die Grundlagen der Norm erfahren. Einblick in die Herausforderungen für die Integration in die Vermittlungsprozesse.	Weiß, welche Grundüberlegungen die Basis der Norm darstellen, welche Daten erhoben werden müssen und wie das Ergebnis der Analyse zustande kommt. Ferner: Kann beurteilen, welche Freiheiten zur Adaption und Implementierung die Norm bietet.	Powerpoint	1	
10:45 - 13:00	Herausforderung Datenclearing – wie kommen wir (endlich) zu sauberen Daten? Diskussion zwischen Versicherer, Pool, MVP-Hersteller und Makler über den Rohstoff im Versicherungsvertrieb: Daten.	Was sind die Kriterien einer hochwertigen Datenversorgung, welchen Anforderungen muss ein Systemhersteller bewältigen? Was muss der Versicherer tun, damit der Makler in den Genuss sauberer Daten kommt bzw. wir muss sich der Makler dazu aufstellen? Führt ein Weg an den Poolsystemen vorbei? Was kann getan werden, um die generelle Umsetzung und Nutzung von Prozessen im Maklerbüro voranzutreiben? Welche technische Grundlage muss dafür für die Makler unterschiedlicher Unternehmensgröße zur Verfügung stehen und wer kann diese bereitstellen?	Weiß wie die Kriterien einer hochwertigen Datenversorgung sind und welche Anforderung sowohl beim Versicherer als auch beim Makler notwendig sind.	Diskussion	1,75	30 Minuten Pause sind berücksichtigt
13:00 - 14:00	Mittagspause				0	
14:00 - 17:00	Gruppenarbeit 1-4 (Auswahl einer der nachstehenden Gruppen)				2,5	30 Minuten Pause sind berücksichtigt
	Gruppe 1	Datenclearing - Stationen der Verträge auf dem Weg ins MVP-System: In dieser Arbeitsgruppe wird das Thema der Diskussionsrunde noch einmal tiefer bearbeitet. Welche Prozesse werden durch das MVP unterstützt, welche Funktionen übernehmen die Intermediäre, welche Änderungen sind in Zukunft von Seiten der Versicherer zu erwarten. In der Arbeitsgruppe werden diese Fragestellungen näher beleuchten und Lösungsansätze diskutiert, um die möglichen Automatisierungspotenziale in der Verwaltungstätigkeit beim Makler zu aktivieren.	Kennt die Prozesse, wie das Datenclearing in das MVP erfolgen muss und welche Änderungen in Zukunft zu erwarten sind. Weiß die Automatisierungspotenziale in der Verwaltungstätigkeit beim Makler.	Gruppenarbeit		
	Gruppe 2	Prozessinnovation: Schadentracking wie bei FinTechs als Mehrwert für Makler und Endkunden?: Mit Blick auf ein konkretes Projekt bei einem konventionellen Versicherer werden in der Gruppe die Anforderungen der Makler an eine innovative Funktionalität diskutiert und die Möglichkeiten der Verwendung bestehender BiPRO-Prozesse betrachtet werden.	Kennt die Möglichkeiten einer schlanken Schadenbearbeitung mittels innovativer Funktionalitäten.	Gruppenarbeit		

	Gruppe 3	Vermittler-Versicherer Kommunikation: Die größten Leiden der Makler im Jahr 2019. Im gemeinsamen Gespräch mit Maklern und Versicherern werden die aktuellen größten Probleme in der Vermittler-Versicherer Kommunikation aus Maklersicht behandeln. Themen sind beispielsweise der E-Mail-Verkehr zwischen den Beteiligten, die Datenqualität beim Datenaustausch, der digitale Postversand der VU oder generell die Verbesserung des Verständnisses der VU von den Abläufen im Maklerbüro. Ein weiteres Thema ist die Bestandsübertragung im Zwiespalt mit dem Datenschutz.	Kennt die Probleme der Makler, um sie mittels veränderter Prozesse zu verringern. Makler wissen, wie man Prozesse verändert, um zeitsparender arbeiten zu können.	Gruppenarbeit		
	Gruppe 4	Lean-Coffee-Runde - kollegialer Wissensaustausch zu aktuellen Themen: Eine „Lean Coffee Runde“ – dabei handelt es sich um eine strukturierte Vorgehensweise, bei der es vorab keine Agenda gibt. Die Themen werden gemeinsam zu Beginn der Arbeitsgruppe festgelegt – und aktuelle Themen gibt es in diesen Tagen zahlreich.	Kennt die Lösung aktueller Probleme.	Gruppenarbeit		
Tag 2						
9:00 - 12:00	Gruppenarbeit 1-4 (Auswahl einer der vorstehenden Gruppen)			Gruppenarbeit	2,5	30 Minuten Pause sind berücksichtigt
12:00 - 13:00	Mittagspause				0	
13:00 - 15:00	Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Gruppenarbeiten	Präsentation für alle Teilnehmer, um die Ergebnisse und Erkenntnisse der jeweiligen Gruppen zu präsentieren.	Kennen die Lösungen aus den Arbeitsgruppen, die nicht besucht wurden und Vertiefung der Ergebnisse der besuchten Arbeitsgruppen.	Powerpoint	2	
15:00 - 15:30	Kaffeepause				0	
15:30 - 16:00	Diskussion der Ergebnisse als Priorisierung für die zukünftige BiPRO-Normierung	Mit einer gemeinsam erstellten Prioritätenliste wird eine belastbare Referenzvorlage für Strategiepapiere und Projektanträge gewonnen, die zielführend in den Umsetzungsprojekten genutzt werden kann.	Kennen die Priorisierungen bei der Umsetzung von BiPRO-Normen.	Powerpoint und Diskussion	0,5	

Summe

10,75