



Pressemitteilung

dvb-Makler Audit 2012: Versicherungsmakler haben sich in technischer Hinsicht deutlich weiter entwickelt

Die deutsche-versicherungsboerse.de (dvb) veröffentlicht ihr dvb-Makler-Audit 2012. Grundlage ist die Befragung von Versicherungsmaklern zum Thema Maklerverwaltungsprogramm (MVP) und die technische Kommunikation zwischen Maklern und Versicherungsunternehmen.

Von Jahr zu Jahr intensiviert sich der direkte Datenaustausch zwischen den Versicherungsunternehmen und den Versicherungsmaklern. Selbst kleinere Versicherer denken darüber nach, den Datenaustausch mit den Maklern zu automatisieren. Laut Friedel Rohde, Geschäftsführer der dvb, ein guter Grund für die dvb, die Makler zu befragen, ob die von den Versicherern angestrebten (BiPRO)-Standards in die Arbeitsprozesse des Maklers passen.

In der aktuell erschienenen Studie nahm die dvb speziell die Themenkomplexe Maklerverwaltungsprogramme (MVP), Datenaustausch zwischen Versicherungsunternehmen und –maklern sowie den Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozess (TAA-Prozess) unter die Lupe.

Rohde fasst die Umfrage-Ergebnisse wie folgt zusammen: „Generell lässt sich sagen, dass sich die Makler seit unserer letzten Umfrage zu diesen Themen aus 2009 in technischer Hinsicht deutlich weiter entwickelt haben. Technik spielt mittlerweile eine zentrale Rolle im Maklerbüro.“

Den größten Marktanteil bei den Maklerverwaltungsprogrammen (MVP) hat die Software AMS von der AssFINET AG mit 18,5 Prozent (2009: 15,5 Prozent). Es folgt serviceOFFICE der MAPWARE AG mit 8,5 Prozent (2009: 8,7 Prozent). Auf den dritten Platz katapultierte sich das – kostenlose – ass CRM der assapp AG. Dieses Programm tauchte 2009 im Listing der dvb noch nicht auf. Der Marktanteil der weiteren MVP-Hersteller ist gegenüber 2009 weitgehend gleich geblieben.

Knapp 24 Prozent der befragten Makler nutzen immer noch kein MVP oder ein MVP, das für einen automatisierten Datenaustausch nicht geeignet ist. Bei dem letzten dvb-Makler-Audit im Jahr 2009 zum Thema MVP lag der prozentuale Anteil dieser Gruppe erheblich höher bei 37 Prozent.

Diejenigen Makler, die mit einem MVP arbeiten, sind mit ihrer Software meistens zufrieden. Knapp 70 Prozent dieser Makler bewerten ihre Systeme mit der Note gut oder sehr gut.

Die dvb fragte die Makler auch, ob sie sich eine Prozessunterstützung im Bereich des Bearbeitungs- und Beratungsprozesses vorstellen könnten. Dieses wurde beim Bearbeitungsprozess von 71 Prozent der Befragten und beim Beratungsprozess von 62 Prozent bejaht. „Ein deutliches Zeichen an die MVP-Hersteller, aber auch an die Versicherer, die die Makler insbesondere beim Beratungsprozess unterstützen könnten“, kommentiert Rohde dieses Ergebnis.

Zum Thema Datenaustausch wollte die dvb von den Maklern wissen, wie sie sich den Datentransfer vom und zum Versicherer wünschen. Konkret wollte sie wissen, in welcher bevorzugten Form die Makler welche Art von „Daten“ (Provisionsdaten, Schriftwechsel, Schadeninformationen etc.) vom Versicherer automatisch erhalten möchten.

Generell betonen die Makler, dass der Datentransfer eine Bringschuld und keine Holschuld sei. Oftmals sprechen Sie sich für einen E-Mail Anhang aus, was insbesondere bei den Personensparten überrascht, werden doch die Dateien weitgehend unverschlüsselt durch die Leitungen geschickt.

Ergänzend fragte die dvb die Makler, wie ihre Arbeitsprozesse bei den Haupt-Versicherungssparten im Bereich der Marktuntersuchung, der Angebotserstellung und des Antragsversands abgewickelt werden.

Hier überrascht es, wie umfangreich die Makler mittlerweile Technik bei diesen Prozessen einsetzen. Beispielsweise führen die Makler bei der Hausratversicherung in nur noch zwei Prozent der Fälle eine manuelle Tarifierung durch. Rund 50 Prozent der Makler nutzen lieber externe Vergleichsprogramme, ein Großteil davon bei den Pools.

Generell ist die Zufriedenheit mit den Versicherern in Sachen Datenaustausch bei der VHV am größten, gefolgt von der Haftpflichtkasse Darmstadt.

Den diversen freien Kommentaren in der Studie ist zu entnehmen, dass die Erwartungen an die BiPRO sehr hoch sind. „Die Makler wollen immer mehr automatisierte Prozesse“, meint Rohde.

Das Abholen der Unterlagen aus den Extranets ist bei den Maklern ein Reizthema. Nur rund 23 Prozent der Befragten können sich dieses vorstellen. Aber auch nur dann, wenn sie zumindest per E-Mail darüber benachrichtigt werden, dass etwas im Postfach liegt, betonten viele Makler.

Generell wurde offensichtlich das Image der VU bezüglich der Prozessverlagerung in die Extranets in der letzten Zeit stark belastet. Hier gilt es wohl, einiges an verlorenem Boden gutzumachen. Hauptgrund sind nach wie vor die uneinheitlichen Authentifizierungsverfahren und die unterschiedlichen Strukturen der Extranets. Diese erhöhen den Arbeits- und Zeitaufwand beim Makler enorm. Insbesondere die umständliche Handhabung bei der Authentifizierung zieht sich als roter Faden durch die Umfrage.

Die Vereinheitlichung der Zugänge könnte laut den Maklern mit den Single-Sign-On (SSO) Initiativen gelöst werden. Insgesamt sind 45 Prozent der Makler dafür registriert. Die bekannteste und mit Abstand meist genutzte Initiative ist Easy Login. Dort haben sich 40 Prozent der befragten Makler registriert, gefolgt vom GDV-Portal mit 3,5 Prozent und dem VDG mit 1,8 Prozent. In ihren Kommentaren machen die Makler darauf aufmerksam, dass sich leider viel zu wenige Versicherer bei Easy Login beteiligen. Sollte in der Zukunft ein vereinfachter Zugang weiteren VU gewährleistet sein, würden 86 Prozent der Makler auch eine Einbindung einer SSO Lösung in ihr MVP begrüßen.

„Die Studie ist ein wichtiger Wegweiser für die Versicherer, die planen, BiPRO-Normen einzusetzen“, fasst Friedel Rohde den Nutzen der Studie zusammen. „Bei vielen Fragen sind wir gedanklich von den BiPRO-Normen ausgegangen und haben diese in die Arbeitsprozesse des Maklers „übersetzt“. Auf dieser Grundlage können die Versicherer und Softwareunternehmen erkennen, ob und welche BiPRO-Normen für eine Umsetzung Sinn machen.“

„Einen Schwerpunkt haben wir dabei auf den TAA-Prozess gelegt“, führt Friedel Rohde weiter aus. Hier wollten wir für die wichtigsten Sparten konkreter wissen, wie die Makler im Bereich der Angebotserstellung und der darauf folgenden Prozesse arbeiten.“ Rohde schließt sein Statement mit den Worten: „Wir sind davon überzeugt, dass sich das Leben der Makler erheblich einfacher gestaltet, wenn die Versicherer und MVP-Hersteller Ergebnisse der Umfrage umsetzen würden. Die Makler wollen Standards, sie wollen Schnittstellen, sie wollen es schlicht und einfach. Sie sind die zeitaufwändigen und komplizierten Verwaltungsarbeiten einfach leid.“ Ein Makler kommentierte es auf seine Weise: „Wenn es dann auch funktionieren würde“.

Die rund 150-Seiten umfassende Studie kann auf der Webseite der dVB zu einem Preis von 890 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer gekauft werden.

Für die Makler, die sich an der Umfrage beteiligt haben, stellt die dVB einen Auszug aus dem Maklerverwaltungsprogramm-Teil der Studie kostenlos zur Verfügung, damit sie sich einen Überblick darüber machen können, welche MVP im Markt überwiegend genutzt werden. Da die Umfrage anonymisiert durchgeführt wurde, bittet Rohde die ent-

sprechenden Makler, eine kurze E-Mail an die die Adresse Info@deutsche-versicherungsboerse.de zu schreiben. Sie erhalten anschließend ein entsprechendes PDF-Dokument zugeschickt.

7.387 Zeichen (inkl. Leerzeichen und Headline)

Kontakt:

deutsche-versicherungsboerse.de

dvb-Dienstleistungs GmbH

Friedel Rohde, www.deutsche-versicherungsboerse.de, Komturstrasse 58-62,
12099 Berlin, Tel. 030/6098141-0, Fax 030/6098141-99

E-Mail: Friedel.Rohde@deutsche-versicherungsboerse.de