

Wer für Makler die beste technische Anbindung liefert

pi www.portfolio-international.de/newsdetails/article/wer-fuer-makler-die-beste-technische-anbindung-liefert.html

Die direkte technische Anbindung an den Makler gewinnt für Versicherer immer mehr an Bedeutung. Auch in diesem Jahr lieferte der Volkswohl Bund die beste Unterstützung, gefolgt von der WWK und Axa. Bei den Maklerverwaltungsprogrammen (MVP) siegte Assfinet mit „AMS“ vor Blau Direkt („Ameise“) und Lutronik („Vias“). Was eine neue Studie noch offenbart.



In der Studie „Dvb-Makler-Audit 2016“ befragte die deutsche-Versicherungsboerse.de (Dvb) nicht nur die Makler, sondern auch die Versicherer und die MVP-Hersteller, inwieweit bereits Bipro-Normen umgesetzt werden. Dabei handelt es sich um technische Standards, die von der Brancheninitiative Prozessoptimierung (Bipro) entwickelt werden, um die IT-Infrastruktur und Kommunikation zwischen Versicherern, Vertriebspartnern und Dienstleistern zu vereinfachen.

„Nachdem anfangs die Versicherer nur die Bipro-Normen umsetzten, die in erster Linie ihnen nutzen, werden nun auch die Normen angegangen, die den Maklern wichtig sind, wie die 430er Normen“, kommentiert Dvb-Geschäftsführer Friedel Rohde die Ergebnisse. Dabei seien den Maklern in erster Linie die bestandsunterstützenden Prozesse wichtig. Besonders die Prozesse der 500er-Normen stehen im Fokus der Makler. „Diese wurden bislang von den Versicherern so gut wie noch nicht umgesetzt“, kritisiert Rohde.

Parallel zur Befragung der Versicherer und MVP-Hersteller wurden rund 10.500 Versicherungsmakler zum Thema angeschrieben, um ihre Sichtweise einfließen zu lassen. Etwa 700 Makler beantworteten die Fragen. Im Bereich der Extranets fühlen sich die Makler von der VHV am besten unterstützt, gefolgt von der Haftpflichtkasse Darmstadt und der Allianz.

Die zentrale Schaltstelle im Maklerbüro ist das MVP. Erstmals verlieh die Dvb einen Award für die beste technische Anbindung der MVP an die Versicherer. Den ersten Platz konnte sich das MVP „AMS“ von Assfinet sichern (76,7 Prozent). Den zweiten Platz nimmt „Ameise“ von Blau Direkt ein (67,8 Prozent), gefolgt von „Vias“ von Lutronik (67,3 Prozent).

Um festzustellen, welche MVP die größte Verbreitung haben, wurde nach unterschiedlichen Kriterien gefragt. Analog zum letzten Jahr hat auch in diesem Jahr bei der Nennung des genutzten MVP das Unternehmen Assfinet mit „AMS“ (einschließlich Info-Agent) den Spitzenplatz erobert. Der zweite Platz ist von Betrachtung zu Betrachtung unterschiedlich. Rohde dazu: „Nehmen wir alle Teilnehmer, so steht „Vias“ von Lutronik auf dem zweiten Platz. Das betrifft sowohl die Anzahl der verwendeten Lizenzen als auch die Anzahl der Nennungen. Auf Platz drei befinden sich Oasis, wenn die Anzahl der Lizenzen betrachtet, und Blau Direkt, wenn die Nennungen berücksichtigt werden.“

Die objektive Verbreitung der MVP ist das eine, die Zufriedenheit der Makler mit ihrem MVP das andere. Bei der Zufriedenheit der Makler mit ihren MVP lag „Finass“ (Frank Weber Softwareentwicklung) mit der Gesamtnote 1,1 vorn, gefolgt von „AB-Agenta“ (Artbase) mit 1,2 sowie „Ameise“ (Blau Direkt) und „Keasy“ (Vfm-Gruppe) mit 1,3.

Von den Maklern wollte die Dvb wissen, was die MVP-Hersteller besser machen können. „Die Rückmeldungen der Makler sind teilweise alarmierend“, so Rohde. Weit verbreiteten MVP werde von den Maklern teilweise sehr deutlich der Spiegel vorgehalten: Oft werden ein schlechter Support und fehlende technische Weiterentwicklung kritisiert. Auch ist die Gebührenpolitik einzelner MVP immer wieder ein Thema. „Dabei wird insbesondere kritisiert, dass man neben den hohen Fixkosten auch noch weiteres Geld bei Programmänderungen ausgeben muss“, resümiert Rohde.

An der Studie beteiligten sich 21 Versicherer und 15 MVP-Hersteller . Für die Untersuchung sind 10.500 Makler angeschrieben worden, von den 780 geantwortet haben. Für die Makler, die sich an der Umfrage beteiligt haben, verlost die Dvb Gutscheine und stellt zudem einen Auszug aus dem MVP-Teil der Studie kostenlos zur Verfügung. Die 230-Seiten-Studie kostet 1.590 Euro plus 19 Prozent Mehrwertsteuer. Erstmals erhalten Käufer für ein Jahr Zugang zum neu geschaffenen „Dvb-Makler-Audit Archiv“, das alle Studien seit 2012 umfasst.

Detlef Pohl

portfolio international update 06.12.2016