

Beratung

24.11.2015

Volkswohlbund mit bester technischer Maklerunterstützung



Friedel Rohde

Die direkte technische Anbindung an den Makler gewinnt für Versicherer immer mehr an Bedeutung. Immer mehr Versicherer greifen die Kritik der Makler auf und arbeiten an einer direkten Anbindung an das Maklerverwaltungsprogramm (MVP). Was eine neue Studie noch offenbart.

In der Studie „Dvb-Makler-Audit 2015“ befragte die Deutsche-Versicherungsboerse.de (Dvb) nicht nur die Makler, sondern auch die Versicherer und erstmals auch 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.

Eine von der Dvb einberufene Jury, die mit IT-Fachleuten und Versicherungsmaklern besetzt ist, krönte den Volkswohlbund als Anbieter mit der besten technischen Vertriebsunterstützung für Makler. Dahinter landete Vorjahressieger Axa, gefolgt von der Gothaer. „Die Versicherer haben wieder viel Energie in die Umsetzung technischer Makleranbindungen gesteckt. Insbesondere der Volkswohlbund investierte viel Kraft in die direkte Anbindung an die Maklerprogramm-Hersteller“, resümiert Dvb-Geschäftsführer Friedel Rohde.

„Dass der Volkswohlbund die Führung übernahm, liegt in erster Linie an den ausgebauten Anbindungen an die MVP-Hersteller, was von der Jury hoch bewertet wurde“, kommentiert Rohde das Ergebnis. Andere Versicherer, die im letzten Jahr noch keine große Rolle spielten, haben laut Studie aufgeholt. Insgesamt wollen die Versicherer die Anbindung an die MVP. „Das ist eine gute Entwicklung, auch wenn noch einiges zu tun ist“, so Rohde weiter.

Von den 20 teilnehmenden Versicherern und zehn teilnehmenden MVP-Herstellern wollte die Dvb wissen, wie weit sie mit der Realisierung der Bipro-Normen gekommen sind, und von den 10.500 angeschriebenen Maklern (780 haben geantwortet) wollte sie erfahren, wie zufrieden sie mit der technischen Anbindung und ihre MVP sind. „Die Antworten der Makler machen deutlich, dass bei der technischen Unterstützung bei diversen Versicherern noch immer viel Luft nach oben ist und so viel Zeit für Verwaltungsarbeiten aufgewendet werden muss.“, sagte Rohde. Im Bereich der Extranets fühlen sich die Makler von der VHV am besten unterstützt, gefolgt von der Haftpflichtkasse Darmstadt.

Am meisten wünschen sich Makler die Umsetzungen der Bipro-Normen für den Geschäftsvorfall „Zugriff und Verarbeitung auf Schriftwechsel zwischen Versicherer und Kunden“, bei dem fast 95 Prozent der Makler meinten, er sei „sehr wichtig“ oder „wichtig“. Die umständlichen Zugänge zu den Extranets und die fehlende Chance, mit möglichst nur einmaliger Anmeldung auf alle Dienste zugreifen zu können (Single-Sign-On, kurz: SSO), sind nach wie vor Reizthemen vieler Makler. Bei SSO konnte Easy Login seine Spitzenstellung im Markt mit über 52 Prozent um rund zehn Prozentpunkte ausbauen. Die meisten Makler bevorzugen aber das MVP: Über 80 Prozent der Makler wollen Zugriff und Übertragung von Versicherungsscheinen im MVP, nur 19 Prozent votierten für das Extranet.

Die höchsten Einsatzzahlen schaffte wie in den Vorjahren das MVP „AMS“ von Assfinet (24 Prozent Marktanteil), gefolgt von Blau Direkt (12 Prozent). Bei der Anzahl der genutzten MVP-Lizenzen liegt AMS mit 22,5 Prozent Marktanteil nur noch knapp vor „Vias“ von Lutronik (fast 20 Prozent). „In den nächsten Jahren können sich nur noch wenige MVP-Hersteller behaupten, denn die technischen Anforderungen bei der direkten Anbindung an die Versicherer sind anspruchsvoll und teuer“, vermutet Rohde.

Bei der Zufriedenheit der Makler mit ihren MVP gab es dieses Mal einen geteilten Sieger: Sowohl „Ameise, das Pool-eigene MVP von Blau Direkt, als auch „AB-Agenta“ von Artbase erreichten eine Gesamtnote von 1,3. Wie in den Vorjahren wurden die Makler gefragt, welche mobilen Geräte sie einsetzen, welche Versicherer-Apps sie am besten finden und welche Geschäftsvorfälle über eine App abgewickelt werden sollten. Den Award für die beste App erhielt die Nürnberger Versicherung, gefolgt von Dialog und Interrisk.

Abschließend befragte die Dvb die Makler zum Thema „Digitalisierung“. Hierbei gaben etwa 35 Prozent der Makler an, dass sie ihren Kunden die Möglichkeit bieten, online auf ihrer Webseite Verträge abzuschließen. Weitere 30 Prozent der Befragten würden dies in Zukunft gern bereitstellen. Etwas mehr als 22 Prozent der Makler bieten ein Endkundenportal an, wobei der Umfang der bereitgestellten Funktionen sehr unterschiedlich ausfällt. „Die Zahl wird in den kommenden Jahren stark zunehmen“, schätzt Rohde.

Für die Makler, die sich an der Umfrage beteiligt haben, stellt die Dvb einen Auszug aus dem MVP-Teil der Studie

kostenlos zur Verfügung. Da die Umfrage anonymisiert durchgeführt wurde, sollten Makler eine E-Mail schreiben und das entsprechende PDF-Dokument anfordern. Die Studie kostet 1.590 Euro plus 19 Prozent Mehrwertsteuer. Käufer des Vorjahres zahlen für das Update nur 1.290 Euro plus Steuer.

Detlef Pohl

(Bild: Dvb)

Weiterführende Links:

Hier kann die Studie 2015 bestellt werden

Zum Vergleich: Wichtige Ergebnisse der Studie 2014

Zum Vergleich: Wichtige Ergebnisse der Studie 2013

portfolio international update 24.11.2015

© 2015 portfolio international. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck nur mit Genehmigung von portfolio international
Kontakt: portfolio international, Telefon +49 (0)69 8570 8111, E-Mail: kontakt@portfolio-verlag.com