



Seit Jahren beklagen Berater, dass die digitale Kommunikation mit Produktgebern und Kunden allenfalls bruchstückhaft funktioniert. Zahlreiche Untersuchungen bis in die jüngste Vergangenheit zeigen, dass sich daran nicht viel geändert hat. Seit kurzem können jedoch Makler mit ihren Verwaltungsprogrammen vereinfacht auf die Daten der Versicherer zugreifen. Was sich hinter dem Projekt Maklerkommunikation 4.0 verbirgt und wie Makler kurzfristig davon profitieren können. Teil II

Ende des analogen Zeitalters eingeläutet

Beim GDV will man weiter auf Tempo drücken. „Bislang kostet Makler der Datenaustausch mit der Assekuranz Zeit und Nerven. Damit ist nun Schluss“, hofft Jörg von Fürstenwerth. „Je mehr Versicherer mitmachen, desto größer der Effekt“, so der Vorsitzende der GDV-Geschäftsführung. Das ist auch bitter nötig. Selbstkritisch fällt der Vergleich des Managers aus: „Versicherungsmakler fühlen sich bis heute allzu oft wie Reisende im 18. Jahrhundert, wenn sie mit Versicherern kommunizieren: überall Schranken, eigene Gesetze und befremdliche Dialekte.“ Der Grund: Die EDV der Branche verfügt bislang nicht über einheitliche Kommunikationsstandards. Zugangswege, Authentifizierung und Menüs unterscheiden sich deutlich.

Die gute Nachricht für alle Makler, die bereits über ein TGIC-Konto verfügen: Sie können bei der Maklerkommunikation 4.0 sofort dabei sein. Über sein Verwaltungsprogramm kann jeder Makler von allen teilnehmenden Versicherern tagesaktuell neue Dokumente, aktuelle Vertrags- oder Provisionsdaten erhalten und damit schneller und kostengünstiger arbeiten. Und zwar mit nur noch einmaliger Anmeldung pro Tag auf alle Dienste (Single-Sign-On, kurz: SSO). Umgekehrt kann der Vermittler neue Adress- oder Inkassodaten in einem Vorgang an alle Versicherer übermitteln, bei denen der Kunde einen Vertrag besitzt. Vor allem kann der Makler den wachsenden Erwartungen seiner Kunden endlich flächendeckend besser gerecht werden.

Herzstück der TGIC-Cloud ist ein zentraler Authentifizierungsservice, das Insurance Trust Center (ITC): Möchte der Nutzer Daten bei einem Versicherer abrufen, überprüft das ITC, ob der Nutzer registriert ist und authentifiziert ihn. Das funktioniert nicht allein mit einem Passwort. Der Nutzer muss sich außerdem über eine Transaktionsnummer, die er per SMS auf das Handy erhält, anmelden. Das Prinzip ist ähnlich dem Online-Banking. Die einmalige Authentifizierung pro Tag ermöglicht es dem Makler, von einem Unternehmens-Extranet ins andere zu wechseln, ohne sich erneut einloggen oder ausweisen zu müssen. Das erledigt die Software im Hintergrund automatisch mit Hilfe von Sicherheitszertifikaten. Allerdings fragen sich manche Branchenkenner, warum der GDV dem bereits funktionierenden SSO-System "Easy Login", bei dem viele Versicherer mitmachen, nun Konkurrenz macht.

Bald auch standardisierte digitale Tarifierung

Wie auch immer: Nach erfolgreicher Authentifizierung können Makler bei MKK 4.0 im Laufe eines Arbeitstages – ohne erneute Eingabe von Zugangsdaten – auf die Daten aller angebotenen Versicherer zugreifen. Vorausgesetzt, sie verfügen über die entsprechende Berechtigung (Autorisierung) im jeweiligen System des Versicherers. In Zukunft soll die Möglichkeit hinzukommen, auch sogenannte TAA-Prozesse (Tarifierung, Angebot und Antrag) zu standardisieren. Auf Basis der eingegebenen Bestandsdaten könnte der Vermittler dann gleichzeitig die Angebote aller angeschlossenen Versicherer samt Preis abrufen.

Hilfe gibt es im Internet. Unter der Adresse <https://makler.tgic.de/home> stehen zahlreiche technische Details. Nach der Anmeldung bei der MKK 4.0 kann der Makler neben der Verwaltung seiner Daten insbesondere auch die Vorteile des Single-Sign-On nutzen. Er erhält dann durch nur eine einzige Anmeldung Zugang zu allen Extranets der Versicherer, bei denen er schon Benutzerkonten hat. Zudem benötigt der Makler lediglich ein Benutzerkonto bei der Trusted German Insurance Cloud (TGIC). Mit diesem Konto meldet er sich im MKK-Portal an. Telefonischen Support gibt es von Montag bis Freitag zwischen acht und 18 Uhr (unter 0800/ 855 15 67), zudem ist über den oben genannten Link auch E-Mail-Hilfe möglich.



Das neue Zeitalter dürfte zahlreiche Makler allerdings auf dem falschen Fuß erwischen. Voraussetzung ist die Nutzung eines Maklerverwaltungsprogramms (MVP). Wer mit anderer EDV arbeitet, etwa einer Access Datenbank, müsste grundsätzlich seine Technik umrüsten. In seiner Studie kommt Vertriebsexperte Rainer Stieber zu dem Schluss, dass derzeit nur 56 Prozent der von Beratern angeschafften eigenen Systeme in der Lage sind, den einfachen Datenaustausch mit Systemen von Versicherern oder Pools zu schaffen. Acht Prozent der Teilnehmer arbeiten immer noch mit Karteikarten.

Hinzu kommt: Längst nicht alle MVP-Hersteller machen schon bei MKK 4.0 mit. Laut GDV waren Ende Oktober erst fünf Anbieter dabei: Assfinet, Lutronik, Fincon, IWM Software und NKK. Zusätzlich hat zum Beispiel auch der Pool Blau Direkt mit seinem Maklerverwaltungsprogramm „Ameise“ die Maklerkommunikation 4.0. implementiert, heißt es beim GDV. Damit sind zumindest maßgebliche MVP involviert.

Zum Hintergrund: Laut Studie „DVB-Makler-Audit 2016“ von der Deutschen-Versicherungsboerse.de schaffte wie in den Vorjahren das MVP „AMS“ von Assfinet (28 Prozent Marktanteil) die größte Verbreitung, gefolgt von „Vias“ von Lutronik (24,5 Prozent). Den Award für die beste technische MVP-Anbindung an Versicherer bekam „AMS“, gefolgt von „Ameise“ und „Vias“. Bei der Zufriedenheit der Makler mit ihren MVP lag „Finass“ (Frank Weber Softwareentwicklung) mit der Gesamtnote 1,1 vorn, gefolgt von „AB-Agenta“ von Artbase mit 1,2 und „Ameise“ mit 1,3.