

## Auf dem Weg in die Cloud

Bild: stockphoto

**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.**

Das Problem kennt jeder Makler: Viele Versicherer schicken die Abrechnungen mit dem Vertrieb nicht mehr per E-Mail oder Briefpost, sondern stellen sie einfach ins firmeneigene Extranet. Dort muss sich der Makler die Unterlagen herunterladen. Somit wandelt die Assekuranz ihre Bringschuld in eine Holschuld des Maklers. Das führte häufig zu Streit, zumal die umständlichen Zugänge zu den Extranets abschrecken. Der Makler muss sich in jedes Extranet gesondert einloggen und auf gut Glück nachschauen, ob Post vorliegt. Kein Wunder, dass die meisten lieber die Dokumente per E-Mail haben wollen.

Die Digitalisierung ist im Vertrieb oftmals noch gar nicht angekommen, ergab denn auch kürzlich die Studie „Qualitätsaudit 2016 – Digitalisierung – Vermittlung von Finanzdienstleistungen“. Laut Studie können rund 42 Prozent der Vermittler keine Standard-schnittstelle nutzen. Diese Schnittstellen sind aber unabdingbar, um durchgängig digitalisierte, papierlose Abläufe zu gewährleisten, weiß Studienautor Rainer Stieber von der Mindtrace Stieber Beratung GbR (siehe Ausgabe 5/2016).

Inzwischen kommt Bewegung in die Angelegenheit. Am 7. Oktober wurde das Projekt „Maklerkommunikation 4.0“ scharfgeschaltet. „Der Makler muss sich ab sofort nur einmal pro Tag authentifizieren und kann dann auf die Extranets und Services aller angeschlossenen Versicherer über sein Verwaltungsprogramm zugreifen“, berichtete Holger Mardfeldt, Vorstand des Verbandes Deutscher Versicherungsmakler (VDVM), kürzlich bei einem Fachgespräch in Hamburg. Mardfeldt, im Hauptberuf Partner des Versicherungsmaklers Martens & Prahl Holding, erklärte die brandneue Lösung.

Im Jahr 2015 hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) das Pilotprojekt MKK (Maklerkommunikation) unter Beteiligung von sieben Versicherern, zwei Herstellern von Maklerverwaltungsprogrammen (MVP) und zwei VDVM-Maklern gestartet. Inzwischen beteiligen sich mehr als doppelt so viele Partner daran. Während das Brancheninstitut für Prozessoptimierung (Bipro) die Normen erarbeitet und liefert, stellt der GDV nun die Authentifizierungskomponente TGIC (Trusted German Insurance Cloud) zur Verfügung.

„Makler, MVP-Hersteller und Versicherer können die Bipro-Standards und die Authentifizierung über TGIC ab sofort mit ihren Systemen nutzen“, bestätigt Christian-Hendrik Noelle, Geschäftsführer Digitalisierung des GDV. Scharf geschaltet hatten bei Redaktionsschluss bisher 15 Versicherer: Allianz, Alte Leipziger, Axa, Barmenia, Canada Life, Generali, Gothaer, HDI, Nürnberger, R+V, Stuttgarter, SV Sparkassen-Versicherung, VHV, Volkswohl Bund sowie Württembergische. Weitere Gesellschaften stehen laut Noelle in den Startlöchern. Übrigens: Der Daten- und Dokumententransfer zwischen Makler und Versicherer findet nicht über TGIC, sondern ausschließlich direkt zwischen den Systemen des Maklers und den Systemen des Versicherers statt. Apropos Makler: Bisher sind schon 18.000 Makler in der TGIC registriert, da über diese Cloud auch die Weiterbildungsinitiative „Gut beraten“ läuft.

### Versicherungswolke vereinfacht Zugriff

Holger Mardfeldt, dessen Maklerhaus beim Pilotprojekt MKK aktiv beteiligt ist, hält Einsparungen von bis zu 20 Prozent durch automatisierten Abgleich der Bestandsdaten für möglich, zudem weitere Effekte durch vollelektronische Verarbeitung der Tarifierungs-, Angebots- und Antragsprozesse. Das größte Risiko für Versicherer sei es, sich mit der Umstellung Zeit zu lassen, weil sie dann aufgrund der schlechteren Prozessunterstützung im Tagesgeschäft künftig weniger von Maklern ausgewählt würden. Aber: Makler, die sich nicht selbst frühzeitig mit den neuen Möglichkeiten und notwendigen prozessualen und technischen Anpassungen beschäftigen, „werden ebenfalls unter Druck geraten“, sagt Mardfeldt. Und da liegt noch

einiges im Argen. Laut Stieber nutzen fast 30 Prozent der Makler beruflich noch kein Smartphone, rund 65 Prozent weder Desktop-PC noch Notebook sowie 60 Prozent kein Tablet.

### 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.

### Bald auch standardisierte digitale Tarifierung

Nach erfolgreicher Authentifizierung können Makler 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

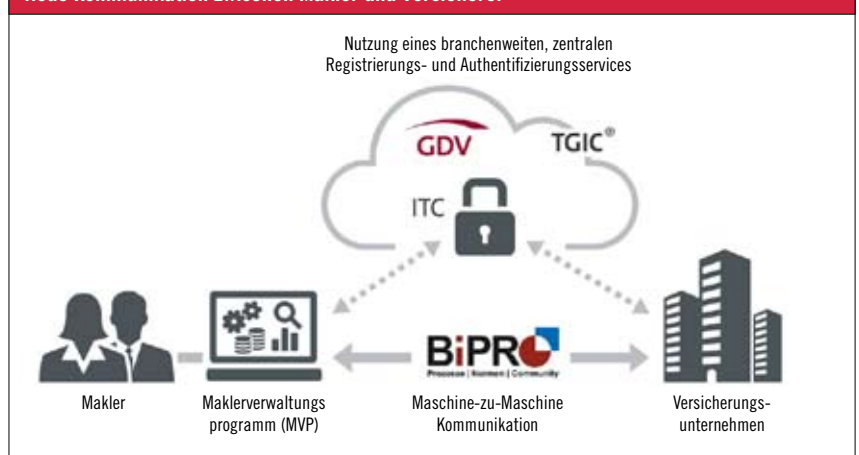
sind zumindest maßgebliche MVP involviert. Zum Hintergrund: Laut Studie „DVB-Makler-Audit 2016“ von der Deutschen-Versicherungsboerse.de schaffte wie in den Vorjahren das MVP „AMS“ von Assfinet (28 Prozent Marktanteil) die größte Verbreitung, gefolgt von „Vias“ von Lutronik (24,5 Prozent). Den Award 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.

Detlef Pohl



Scharfgeschaltet haben das neue System bereits 15 Versicherer, Tendenz steigend.  
Christian-Hendrik Noelle, GDV

### Neue Kommunikation zwischen Makler und Versicherer



Stand: Oktober 2016

Quelle: GDV