

06 / 2017

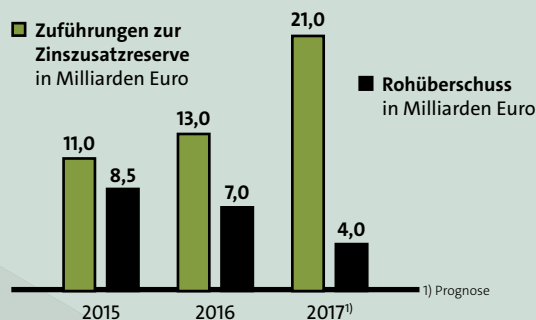
FÜR VERSICHERUNGS-
HELDEN



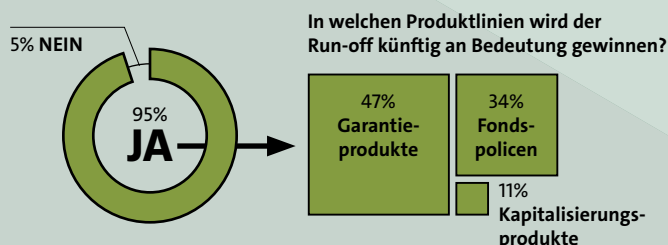
Pfeffer minzia

Eine Branche im Zins-Dilemma

Wegen der Nullzinsen müssen die Versicherer für Altverträge immer höhere Reserven aufbauen – das killt die Erträge



Als Folge kommt für viele Versicherer nun ein Verkauf der Lebensversicherungsbestände (Run-off) in Betracht



Lebensversicherer unter Druck

WIE DIE WENDE GELINGT

BESTANDS-
AKTIONEN

DATEN-
SICHERHEIT

BERATUNGS-
DOKUMENTATION

SUPPORT

ELEKTRONISCHER
POSTKORB

RISIKO-
VORANFRAGEN



Das Wahlprogramm



Foto: ALLVISION/istock

Ob Kosten, Support oder Datensicherheit: Bei der Wahl eines geeigneten Maklerverwaltungsprogramms müssen Makler viele verschiedene Faktoren berücksichtigen

In Zeiten zunehmender Digitalisierung und immer stärkeren Kostendrucks wächst bei vielen Maklern der Bedarf nach einem perfekten Maklerverwaltungsprogramm. Aber wie wählen Makler das richtige für sich aus? Pfefferminzia klärt auf

Die Herausforderungen, die derzeit auf Makler hereinprasseln, sind nicht eben wenige. Die Kundenerwartungen ändern sich, der Kostendruck steigt, die Produkte werden immer komplexer, die Anforderungen des Gesetzgebers an Weiterbildung, Beratung & Co. nehmen zu, und die Digitalisierung schließlich bringt neue Anbieter hervor, die das Geschäftsmodell des Maklers angreifen. →

Das verlangt vom Makler, dass er seine Zeit mit dem verbringt, das Geld in die Kassen spült – der Kundenberatung – und sie im Idealfall weniger mit Bürokratiekram verbringt. Wie das gelingt? „Das Kernstück effektiver Arbeit mit und für den Kunden ist ein modernes Maklerverwaltungsprogramm“, sagt Peter Schmidt. „Ein vernünftiges Maß an Professionalität sowie nachhaltigem betriebswirtschaftlichem Erfolg ist ohne einfach nicht erreichbar“, so der Inhaber und Geschäftsführer von Consulting & Coaching Berlin.

Henning Plagemann, Unternehmensberater mit dem Schwerpunkt Versicherungen bei Sopra Steria Consulting, drückt es noch deutlicher aus: „Wenn in diesen Tagen von einer Marktberreinigung bei Versicherungsmaklern die Rede ist, sind damit insbesondere die Makler ohne Maklerverwaltungsprogramm gemeint.“

Noch nicht bei allen Maklern scheint diese Erkenntnis aber angekommen zu sein. Friedel Rohde, Geschäftsführer von deutsche-versicherungsboerse.de, befragt für sein Makler-Audit einmal im Jahr Versicherungsmakler zu Themen rund um die technische Vertriebsunterstützung. Rund 600 Makler haben in diesem Jahr teilgenommen. „Demnach verwenden 6 Prozent der befragten Makler kein Maklerverwaltungssystem. Weitere 6 Prozent nutzen eine „sonstige Software“, so Rohde. „Dabei kann man anhand der Kommentare auf Eigenentwicklungen schließen.“ Und die



Sarah Hesse,
Unternehmensberaterin
BROCKHAUS AG

„Gibt es nur selten Updates und dann nur kleine Anpassungen, spricht das gegen eine moderne technologische Basis des Maklerverwaltungsprogramms“

wiederum hätten die Schwäche, dass sie sich nicht vernünftig weiterentwickeln lassen, so der Experte.

Warum weigern sich manche Makler aber, den digitalen Helfer einzusetzen? Mitunter gebe es welche, die darauf warten, dass die Versicherungen ein zentrales Einheitssystem erstellen, berichtet Rohde. „Das hört sich zwar gut an, wird es aber nicht geben. Es ist daher jeder Makler aufgefordert, sich um die Digitalisierung seines Unternehmens selbst zu kümmern.“

Gerade bei jüngeren Maklern beobachtet Unternehmensberater Peter Schmidt, dass die Meinung vorherrscht, es gehe auch ohne Maklerverwaltungsprogramm (MVP). „Aber spätestens bei 100 Kunden und mehr werden dann die Grenzen erreicht“, sagt er. „Dann muss gehandelt werden.“ Aber selbst bei den Maklern, die schon ein MVP einsetzen, ist noch nicht alles im Lot. „Nur 25 Prozent der Befragten sind mit ihrem System sehr zufrieden“, so Rohde. „Daher ist es auch nicht überraschend, dass über 60 Prozent einen Wechsel des Systems in Betracht ziehen.“

Worauf sollten Makler aber nun achten, wenn Sie sich für den Einstieg in ein MVP oder einen Wechsel entschieden haben? „Der Makler sollte drei Punkte analysieren“, sagt Sarah Hesse, Unternehmensberaterin bei Brockhaus. „Die eigenen Abläufe und Anforderungen, den Anbieter des MVP und natürlich das Programm selbst.“

Mehr zum Thema Maklerbüro

Rund um das Thema „Wie organisiere ich mein Maklerbüro“ gibt es auf pfefferminzia.de zahlreiche spannende Artikel. Hier sind einige davon



Wie Makler die Daten ihrer Kunden richtig schützen



Hier erfahren Sie mehr zum Thema

Warum die Kundenklassifizierung in Maklerfirmen sinnvoll ist



Details finden Sie hier

Was kostet und was bringt ein Mitarbeiter im Maklerbüro?



Hier lesen Sie mehr dazu

Zunächst heißt es also, die eigenen Prozesse zu hinterfragen: Wie soll das Unternehmen in fünf Jahren dastehen? Welchen Service will der Makler seinen Kunden anbieten? Wobei soll das Programm unterstützen? Wie lassen sich andere Programme mit dem MVP kombinieren? Sind diese Fragen beantwortet, geht es an die Anbieterwahl. „Der Anbieter muss wirtschaftlich gesund sein und dauerhaft über ausreichend Lizenzinnahmen verfügen, um sein Produkt fachlich und technisch auf aktuellem Stand zu halten“, sagt Plagemann. Das ist deshalb von Bedeutung, da sich auch der MVP-Markt derzeit stark wandelt. Abwicklungen und Übernahmen nehmen zu. „Selbst namhafte Anbieter werden von einigen wenigen großen Playern gekauft“, berichtet Hesse.

Schließlich sollte der Makler das Programm selbst ins Visier nehmen. In Schritt 1 hat er Ziele und Abläufe definiert, die für das Maklerunternehmen wichtig sind. Jetzt geht es darum, zu prüfen, ob das MVP diese unterstützen kann. Dazu gehören etwa die Verwaltung von Kundendaten, die Dokumentation oder Durchführung von Marketing-Maßnahmen, ist das MVP auch auf Tablet & Co. anwendbar, kann man die Daten über die eigenen Firmengrenzen hinaus verwenden.

Auch ein Blick auf die Technologie steht an. Informationen darüber, ob das MVP kontinuierlich weiterentwickelt wird, liefern etwa Häufigkeit und Umfang von Updates. „Wenn es etwa nur halbjährliche Updates gibt und dort vor allem kleinere fachliche Anpassungen veröffentlicht werden, spricht das gegen eine moderne technologische Basis“, erklärt Hesse.

Wichtig ist auch das Thema Schnittstellen. Beispiel Bipro. Über diese Schnittstelle läuft die Kommunikation mit dem Versicherer. Hier gibt es Unterschiede darin, welchen Funktionsumfang das Zusammenspiel der Systeme bietet. Hesse: „So können Bipro-Nachrichten entweder nur abgerufen und zur komplett manuellen Bearbeitung bereitgestellt werden. Oder die Software ordnet die Nachrichten automatisch dem richtigen Kunden zu und stößt maschinell einen zuvor definierten

Was passt zu wem? Drei Beispielfälle

Wie gelingt die Wahl des richtigen Maklerverwaltungsprogramms (MVP)? Das kommt auf den Makler und dessen Ziele an, meint Unternehmensberater Peter Schmidt. Hier gibt er für drei Beispielfälle eine Empfehlung ab



1. NEUMAKLER, Ehemaliger AO-Mitarbeiter, 49 Jahre

Das Motiv zum Abschied aus der Ausschließlichkeitsorganisation (AO): Er oder sie wurde wegen Erfolglosigkeit Opfer einer Umstrukturierung. Zeithorizont für den Maklerberuf: zirka 15 Jahre. Er verlässt sich auf sich und keinen anderen. Will für sich allein arbeiten.

EMPFEHLUNG: Prüfen Sie, zu welchem Pool Sie am besten passen und nutzen Sie dessen MVP.



2. JUNGMAKLER, Ehemaliger Banker, Mitte 30, Familie, Kinder

Das Motiv zum Abschied aus der Bank: Job war ihm zu bürokratisch. Keine Kundenorientierung. Makler hat einen starken Drang nach Selbstverwirklichung. Zeithorizont für den Maklerberuf: 35 Jahre. Will ein Unternehmen für sich und seine Kinder aufbauen.

EMPFEHLUNG: Prüfen Sie, welches zukunftsfähige MVP zu Ihnen und Ihren Beratungsschwerpunkten passt. Orientieren Sie sich an dem, was das MVP können soll und was zeitgemäße Funktionalität braucht. Wichtig: Möglichkeiten der Erweiterung durch optionale Funktionen, Lizenzen und gegebenenfalls ein sicheres Ausstiegsszenario prüfen.



3. ERFAHRENER MAKLER, Mitte 50, größerer Kundenbestand

Technisch interessiert. Hat die digitalen Grenzen seines MVP erkannt. Will für seine Kunden eine App, Möglichkeit von Online-Abschlüssen und moderne Kommunikation.

EMPFEHLUNG: Prüfen Sie zuerst, wie Sie die vorhandenen Kundendaten über das alte MVP oder über die Versicherer in ein passendes neues MVP migrieren können. Wägen Sie ab, ob ein eigenes neues MVP oder die Nutzung eines führenden MVP eines Maklerpools der bessere Weg ist.

Quelle: Consulting & Coaching Berlin

Prozess an.“ In beiden Fällen gebe es eine Bipro-Schnittstelle. „Der wirtschaftliche Nutzen für den Vermittler ist bei der zweiten Variante aber ungleich höher.“

Fakt ist: Das Angebot der Maklerverwaltungsprogramme ist sehr unterschiedlich. Wie sieht es da eigentlich mit den Kosten aus? „Maklerverwaltungsprogramme beginnen aktuell bei etwa 28 Euro pro Monat“, sagt Schmidt. Der Preis sei unter anderem von der Zahl der Arbeitsplätze, der Form der Datensicherung, der Aktualisierung und der Verbindung mit Beratungsprogrammen abhängig. Schmidt:

„Bei der Auswahl eines MVP sollte sich der Makler immer davon leiten lassen, was ihn ein Mitarbeiter kosten würde, der die Tätigkeiten des MVP manuell erledigen würde. Dann kommt man zu einer vernünftigen Kosten-Nutzen-Analyse und einer guten unternehmerischen Entscheidung.“

Da ist doch viel zu teuer, mag nun manch ein Makler anführen. Zu Recht? Plagemann: „Ich kann nur die Opportunitätskosten eines nicht vorhandenen oder nicht zeitgemäßen MVP-Systems nennen: Das kostet den Makler langfristig die Existenz.“ ■ Karen Schmidt