



## Wohin geht der Markt der Maklerverwaltungsprogramme?

Mit dem Kauf von LUTRONIK durch assfinet ist der Markt der Maklerverwaltungsprogramme (MVP) in Bewegung gekommen. Aber die wahren Marktverschiebungen kommen noch auf die Makler zu, meinen Branchenkenner Sarah Hesse und Henning Plagemann. Ein Kommentar zu den Entwicklungen, die Makler bei ihren Plänen berücksichtigen sollten.

**D**ie ganze Versicherungsbranche digitalisiert sich, als gäbe es das Internet erst seit gestern. Die erste Generation von InsurTechs hat ordentlich auf den Putz gehauen: Beratung statt Vertrieb, Online-Zugriff auf alle Verträge in Echtzeit, Maßprodukte statt Produktdschungel. Mit Apps und Co. besetzen sie die neuen Kanäle und Mechanismen im Kundenkontakt, die ein Großteil der Einzelmakler nicht mehr verstehen oder für sich nutzen kann. InsurTechs haben die Hoheit über die neue Kundengeneration als erobert erklärt.

Aber zum schwachen Neugeschäft kam später auch noch die Bestandsarbeit hinzu und die Erfolgsmeldungen wurden etwas weniger. Einige InsurTechs setzten verstärkt auf den „digitalen Versicherungsordner“ und fordern mit Blick auf die Bankenwelt auch eine PSD2-Richtlinie für sich, um den Zugriff auf Vertrags- und Kundendaten von der Vermittlereigenschaft und den Pflichten der Bestandsführung zu trennen. Das alleine wird aber deren Herausforderung in der Bestandsarbeit keinesfalls lösen (PSD2 regelt den Zugang zu Bankkonten für berechnigte Dritte).

Als unbestrittenen Erfolg können die InsurTechs für sich verbuchen, die etablierte Versicherungswelt sensibilisiert zu haben. Aus dem nebulösen Begriff „Digitalisierung“ wurden plötzlich sehr konkrete Ideen und Leistungsangebote. Die nächste Generation digitaler Dienstleister steht schon in den Startlöchern. 2018 gehen sieben neue Versicherer an den Start, die komplett auf digitalen Geschäftsprozessen basieren. Gründer und Investoren sind InsurTechs, Versicherungskonzerne oder schillernde Entrepreneur.

Derweil arbeiten die Versicherer der alten Schule mit Hochdruck an der Erneuerung ihrer alten EDV-Anlagen und Systeme. Den Markt der Maklerverwaltungsprogramme haben die lange vorhergesagten Bereinigungsprozesse voll im Griff. Bei den Branchenführern der MVP-Hersteller kaufte assfinet

jetzt LUTRONIK und beendete damit das zweijährige Gerangel um die Unternehmensfortführung. Damit sind im MVP-Markt jetzt vier schwergewichtige Akteure auszumachen.

### Der MVP-Markt bisher ...

Im Rahmen des dvb-Makler-Audits der deutschen-versicherungsboerse.de werden jährlich die Marktanteile der MVPs und die Zufriedenheit ihrer Nutzer abgefragt. Die dvb fragt unter anderem immer die sogenannten „Karteikarten- und Excel-Makler“ ab, die ohne MVP oder mit selbst gebastelten Lösungen arbeiten. Deren Anteil ist in den letzten drei Jahren rapide gesunken, nachdem diese Anwendergruppe jahrelang eine stabile Größe war. Dies lässt sich als Zeichen einer zunehmenden technischen Professionalisierung in der Breite des Maklermarktes deuten.

Dabei stellt sich die Frage, ob Maklerbetriebe zunehmend in eine moderne technische Infrastruktur investieren oder ob Einzelvermittler den Geschäftsbetrieb aufgeben bzw. sich einem Pool anschließen und dessen Verwaltungsprogramme nutzen. Es ist davon auszugehen, dass der Markt der potenziellen eigenständigen Käufer und Nutzer eines MVPs zunehmend kleiner wird, wenn man sich die Entwicklung der aktuellen Vermittlerzahlen ansieht. Im aktuell

laufenden dvb-Makleraudit „Beste technische Unterstützung für Versicherungsmakler 2017“ werden die Makler nach dem eingesetzten MVP-System befragt – es stehen insgesamt 60 verschiedene Systeme zur Auswahl. Auch wenn sich in der Liste einige Exoten und Nischenanbieter befinden, sind das sehr viele Anbieter für den kontinuierlich schrumpfenden Vermittlermarkt. Wahrscheinlich zu viele.

Mit der Übernahme des Maklerverwaltungsprogramms VIAS von LUTRONIK durch Assinet wurde deutlich, dass dieser Markt erheblich unter Druck geraten ist. Die Veränderungen im MVP-Markt überraschen nicht, aber auch hier ist die Geschwindigkeit beeindruckend. Heute nutzen rund 29% der Makler Systeme von Assinet. Zusammen mit dem 25%-igen Marktanteil von VIAS hat man damit einen Marktanteil von über 50%. In einem Markt, der einen entscheidenden Einfluss auf die Konkurrenzfähigkeit der klassischen Vermittler gegenüber den „digitalen Angreifern“ aus der InsurTech-Szene haben wird, lohnt sich bei einer solchen Marktkonzentration ein Blick auf die weitere Entwicklung.

### ... und die bevorstehende Konsolidierung

Unternehmen müssen ständig ihre Effizienz verbessern. Jeder Makler kann sofort auf Ineffizienzen in seinem täglichen Arbeitsalltag hinweisen, nämlich die Verwaltungsprozesse, den Papierkram. Niedrigere Betriebskosten lassen sich nur durch Optimierung von Prozessen erreichen, und Prozessoptimierung bedeutet Automatisierung.

Ständig wiederkehrende Arbeitsschritte manuell zu erledigen, ist nicht nur langweilig, sondern auch teuer. Statt Papierpost, Scanner und Kundenzuordnung per Suchen und Klicken, wünscht sich jeder Anwender etwas mehr „Intelligenz“ von der Anwendung. Die Voraussetzung einer solchen prozessualen Verbesserung ist seitens der Produktpartner eine Umsetzung einheitlicher Schnittstellen. Ein Wunschbild, das mit der Verbreitung der BiPRO-Normen zunehmend Realität wird. Schnittstellen funktionieren aber nur dann, wenn beide Seiten die Anforderungen erfüllen. Die Nutzung eines

professionellen MVPs wird damit im Maklerbüro zur Pflicht. Selbst wenn sich ein Maklerbüro bereits auf eine Nachfolge oder einen Bestandsverkauf vorbereitet, ist das kein Grund zur Entwarnung. Ein professionell verwalteter Bestand ist mittlerweile Grundvoraussetzung für eine finanziell auskömmliche Nachfolgeregelung. Die Umsetzung von BiPRO-Normen erfordert von allen Beteiligten eine Investition. Gerade für die MVP-Hersteller kann dies zukünftig zum Problem werden. Eine Vorfinanzierung durch die Nutzer ist so gut wie unmöglich und auch eine laufende Zusatzgebühr für die Freischaltung von BiPRO-Schnittstellen lässt sich oft nicht durchsetzen.

Für Versicherer ist es ebenso wenig attraktiv, für die Schnittstelleneinbindung in einer Software zu bezahlen, die nur einen kleinen Nutzerkreis hat. Erschwerend kommt hinzu, dass viele MVP-Systeme technisch völlig veraltet sind. Man hat sich in der Vergangenheit auf neue Fachfunktionen konzentriert und die zugrunde liegende Technologie vernachlässigt.

Bei diesen Voraussetzungen kommen neben den direkten Investitionen für die Einbindung der BiPRO-Schnittstellen noch die Kosten für eine grundlegende Überarbeitung der Software hinzu. Das ist vergleichbar mit einem Designwechsel beim Pkw-Hersteller. Wenn unter der Motorhaube jedoch ein Zweitakter knattert, dann sehen die neuen Portal-funktionen von außen gut aus, werden aber niemals so problemlos in die Prozesse integrierbar und für den Kunden online verfügbar sein wie bei einem InsurTech.

Das ist vergleichbar mit einem Designwechsel beim Pkw-Hersteller. Wenn unter der Motorhaube ein Zweitakter knattert, dann sehen die neuen Portal-funktionen von außen gut aus, werden aber niemals so problemlos in die Prozesse integrierbar sein.

In Zeiten von digitalen Angriffen kommen massive Sicherheitsbedenken bei einer selbst administrierten Infrastruktur erschwerend hinzu.

### Wer ist Gewinner der digitalen Selektion?

Die Produktgeber sind seit Jahren dabei, Prozesse zu industrialisieren, und versuchen dabei die Vermittler mitzunehmen, indem unter anderem mit den BiPRO-Normen Arbeitsprozesse im Maklerbüro verschlankt werden können. Diese Prozessautomatisierung steckt aufseiten der Makler noch in den Kinderschuhen, aber der Entwicklungstrend ist eindeutig.

Die Automatisierung von bisher manuell durchgeführten Tätigkeiten haben insbesondere die großen Vertriebe und vor allem die Pools vorangetrieben. Im Massengeschäft der Privatkundensparten und insbesondere dem jährlichen Kfz-Wechselgeschäft mussten ganze Lkw-Ladungen von Papier bewältigt werden. Wenn Prozesse von Hand zu erledigen waren, hat Unternehmenswachstum automatisch mehr Mitarbeiterkapazitäten gebunden und höhere Kosten verursacht.

Die Digitalisierung hat schon lange Einzug gehalten, bevor der Begriff zum Modewort wurde. Würden Versicherer früher ►

nach der Höhe der Provision ausgewählt, schlägt jetzt die Stunde der prozessorientierten Verwaltungsleute. Wenn ein Versicherer als Produktpartner durchgehend digitale Services anbieten kann, ergeben diese einen höheren Automatisierungsgrad und somit deutlich höhere Erträge durch Kosteneinsparungen. Seitdem gilt zunehmend der Spruch: „Prozess schlägt Provision“, und Vermittler wählen ihre Partner nach dem Ertrag statt der Provisionshöhe aus.

Dabei sind die großen Player im Vermittlermarkt die Vorreiter: Es macht eben einen Unterschied, ob 20 oder 20.000 Dokumente pro Tag eingehen und zu verarbeiten sind. Zudem stand mit skalierbaren Prozessen der Wachstumspfad offen, denn der digitale Prozess kann ohne Probleme und Mehraufwand auch 200.000 Dokumente verarbeiten.

Während die „klassischen“ MVP-Systeme an Betriebssystem, Datenformate und proprietäre Schnittstellen gebunden sind, haben die jüngeren Anbieter auf moderne Internettechnologie

Es gilt zunehmend der Spruch: „Prozess schlägt Provision“, und Vermittler wählen ihre Partner nach dem Ertrag statt der Provisionshöhe aus.

gesetzt. Im Rahmen der Weiterentwicklung der Software kann man flexibel entscheiden, ob man Module selbst entwickelt (und event-

tuell auch anderen Marktteilnehmern zur Verfügung stellt) oder bestehende Module am Markt zukauf. Damit können auch Vergleichsprozesse einfach integriert, ohne Mehrfachaufwand Kunden- und Vertragsdaten an den Vergleichsprozess übergeben und Berechnungsergebnisse und Anträge beratungskonform historisiert werden.

### Die Akteure der Spitzenliga

Weil das den Vertriebsalltag erleichtert, haben alle großen Anbieter Vergleichsunternehmen zugekauft oder eigene Vergleiche entwickelt. Statt eines MVP-Systems entwickeln sich daraus Prozessplattformen, die zur Abwicklung der Geschäfte zwischen Versicherungsmaklern und Versicherern genutzt werden. Ein einzelnes Maklerunternehmen mit individuellem MVP-System wird das nur mit erheblichen IT-Investitionen erreichen können.

#### assfinet (Acturis-Gruppe)

assfinet ist Hersteller des MVP-Systems ams, später kam mit Übernahme des Herstellers Buchholz das System Info-Agent hinzu. Durch Fokussierung auf eine professionelle Softwareentwicklung konnte man die MVP-Eigenentwicklung von Martens & Prahl übernehmen, denen der Entwicklungsaufwand zu hoch wurde. Mit LUTRONIK und deren Programm VIAS verfügt man aktuell über einen Marktanteil von rund 50%. An die eigene Abwicklungsplattform con:center sind derzeit 33 Versicherer angeschlossen. Zur Vereinfachung der Maklerprozesse hat assfinet in die strategische Integration von Vergleichen investiert und mit NAFI einen Maklerliebling unter den Vergleichsanbietern gekauft.

#### blau direkt

Ursprünglich als „erster Internetpool“ angetreten, hat der Lübecker Maklerpool blau direkt später seinen Slogan und das Geschäftsmodell geändert. Die konsequente Digitalisierung der Prozesse vom Dokumenteneingang bis hin zur Entwicklung eigener Vergleichsrechner ist aus den Anforderungen des eigenen Poolgeschäftes entstanden. Mit Gründung der IT-Tochter Dionera expandierte man nach Berlin, wo Entwickler deutlich leichter zu finden sind als an der Trave. Damit wurde die Grundlage zur Vermarktung von Softwareelementen an andere Marktteilnehmer als weiteres Geschäftsfeld erschlossen. Die Kunden- und Vertragsverwaltung „Ameise“ ist in dem dvb-Award 2016 von Maklern sehr positiv bewertet worden und dürfte der Ausgangspunkt für die weitere Marktbegehung sein. Mit der Übernahme der HT-Maklerservice GmbH wurde weiteres Fachwissen und vor allem IT-Ressourcen ins Haus geholt.

#### Fonds Finanz

Der Shootingstar Fonds Finanz aus München hat seit seiner Gründung konsequent auf eine serviceorientierte Systemumgebung zur digitalen Automatisierung gesetzt. BiPRO-Prozesse werden genutzt, wenn sie denn angeboten werden. Im Gegensatz zu anderen Poolunternehmen hat man nur das selbst entwickelt, was nicht schon am Markt erhältlich war. Für Vergleiche kooperierte man mit softfair in Hamburg und führte nebenbei das Alles-umsonst-Angebot für Makler ein. softfair wurde dadurch zum Marktführer, sodass der kürzlich erfolgte Kauf durch Fonds Finanz einen konsequenten strategischen Schritt bedeutet, auch wenn die Eigentümer das als private Kapitalanlage bezeichnen. Mit dem Vergleichsangebot sowie den Verwaltungskomponenten von softfair verfügt Fonds Finanz jetzt über alle erforderlichen Komponenten, um ein umfassendes und voll integratives Prozessportal für Makler bereitzustellen.

#### Hypoport

Im Vermittlermarkt ist der Anbieter Hypoport eher durch das Tochterunternehmen Dr. Klein aus Lübeck bekannt. Die Mutter Hypoport ist jedoch

