



YouGov[®]
What the world thinks

Mehrwerte für Makler schaffen 2014

Versicherungsmakler in der digitalen Zukunft

YouGov Deutschland AG
T +49 221-42061-0
www.yougov.de

Dr. Oliver Gaedeke, +49 221 42061-364
oliver.gaedeke@yougov.de

Manuel Rimprecht, +49 221 42061-349
manuel.rimprecht@yougov.de

adesso |

YouGov[®]
What the world thinks

Versicherungsmakler auf dem Weg in die Zukunft

- Die alle zwei Jahre erscheinende Studie **Mehrwerte für Makler schaffen** setzt sich zum Ziel, die Wertschöpfungskette vom Kunden über den unabhängigen Versicherungsvermittler bis hin zum Versicherer detailliert zu untersuchen, um Trends, Veränderungen und insbesondere Erwartungen der Vertriebspartner zu ermitteln.
- In dieser 4. Durchführung seit 2008 hat YouGov mit Unterstützung durch den IT-Dienstleister **adesso AG** die wichtigsten Trends und Zukunftserwartungen auf Basis unterschiedlicher qualitativer Forschungsmethoden herausgearbeitet.
- Die rund 100-seitige Trendstudie beinhaltet Detailergebnisse zum aktuellen Stand der Zusammenarbeit zwischen Versicherungswirtschaft und freien Maklerbüros sowie zu den Themen Online-Beratungstools, Anforderungen an die Zusammenarbeit, Kommunikation, Maklerportale und Maklerpools.
- Die Studie soll mit konkreter Beschreibung der Maklererwartungen und identifizierter Best-Practices dem Business Development, Vertriebsleitern, IT- und Service-Designern in Versicherungsgesellschaften richtungsgebende Impulse für ihre Arbeit setzen. Der offene Austausch mit der Zielgruppe und die gemeinsame Entwicklungsarbeit mit den Maklern liefern so praxisnahe Erkenntnisse.
- Kernziel der Fragen und Analysen ist es, Möglichkeiten und Lösungen für eine Optimierung der Wertschöpfungskette zu ermitteln. Optimierungen beziehen sich auf die Qualität von Schnittstellen, Dokumenten und Prozessen, aber natürlich auch auf deren Effizienz.

Gliederung der Studie

Umfang der Studie

1. Zielsetzung und Methodik
2. Management Summary
3. Status Quo, Best-Practice und Zukunftserwartungen
 - 3.1 Digitaler Kontakt zum Kunden
 - Zukunftserwartungen
 - Nutzen für Makler
 - Anforderungen und Best Practices
 - 3.2 Lebens-, Kranken- und Sach-Versicherungen
 - Zukunftserwartungen
 - Einschätzung des aktuellen Produktangebots
 - Anforderungen und Best Practices
 - 3.3 Interface Makler-Versicherer
 - Innovative Unterstützungsleistungen
 - Beurteilung der aktuellen Zusammenarbeit
 - Anforderungen an die Zusammenarbeit und Best Practices
 - Kommunikation zwischen Maklern und Versicherern
 - Anforderungen an die Kommunikation und Best Practices
 - Maklerportale
 - Anforderungen an Maklerportale und Best Practices
 - Exkurs: Maklerpools
4. Über adesso und YouGov



**Umfang:
112 Seiten**

Untersuchungsdesign

Überblick

Stichprobe

Befragt wurden unabhängige Finanz- und Versicherungsmakler

Auswahlverfahren

Nach Quotenvorgaben (Größe des Maklerbüros, Spartenschwerpunkt, Anteile Privat- und Firmenkunden, Nutzungshäufigkeiten der Extranets und Maklerportale). Ausgeschlossen werden Vermittler mit weniger als einem halben Jahr Tätigkeit als freier Makler sowie Makler über 55 Jahren

Befragungsmethode

Dreistufiges Untersuchungsdesign

1. Phase: Qualitative Interviews
8 Face-to-Face-Interviews à 90 Min.

2. Phase: Online-Forum
Dreitägiges Online-Forum mit 15 Versicherungsmaklern, Chat am 3.Tag

3. Phase: Kreativ-Workshop
1 Workshop mit 6 freien Maklern in Köln mit einer Dauer von 3 Stunden

Befragungszeitraum

Januar 2014 bis Februar 2014

Erhebungswelle

4. Welle (1. Welle: 2008, 2. Welle: 2010, 3. Welle: 2012)

Welche Leistungen Makler heute und in Zukunft an Versicherer binden

Studieninhalte

■ Status Quo und Zukunftsvorstellungen

- Wie beurteilen Makler aktuell die Zusammenarbeit mit den Versicherern und welche Anforderungen stellen sie daran?
- Mit welchen Versicherungsgesellschaften haben Makler besonders positive Erfahrungen hinsichtlich der Zusammenarbeit gemacht? In welchen Phasen gibt es Verbesserungsbedarf?
- Wie könnte die Interaktion zwischen Makler und Versicherungsgesellschaften in Zukunft aussehen?
- Welche Wünsche haben Makler an eine Zukunft mit Versicherungsgesellschaften?
- Wie sollten Maklerportale ausgestaltet sein?

■ Vertiefung von Schwerpunktthemen

- **Digitale und Online-Beratungstools:** Welche Tools werden von Maklern genutzt? Welche werden die Zukunft prägen?
- **Produkte:** Wie schätzen Makler den aktuellen Versicherungsmarkt ein? Welche Innovationen können diesen verändern?
- **Interaktion Makler - Versicherungsgesellschaft:** Welche Unterstützungsangebote nehmen Makler wahr und wie bewerten sie diese? Wie kommunizieren Makler mit Versicherern?

Welche Leistungen Makler heute und in Zukunft an Versicherer binden

Vertiefungsthemen

Die folgenden drei Highlight-Themen werden in der vorliegenden Studie einer detaillierten Betrachtung unterzogen:

Digitaler Kontakt zum Kunden

- Digitale und Online-Beratungstools der Zukunft
- Nutzen von Beratungstools in den einzelnen Beratungsphasen
- Anforderungen an Beratungstools
- Best Practice-Beispiele

Lebens-, Kranken- und Sachversicherungen

- Innovationen und Zukunft im Produktbereich
- Einschätzung des Versicherungsmarktes
- Anforderungen an Produkte
- Best Practice-Beispiele

Interface Makler-Versicherer

- Aktuelle Zufriedenheit und Erwartungen an Versicherer
- Nutzung von Kommunikationswegen (offline vs. online)
- Anforderungen an ein optimales Maklerportal
- Best Practice-Beispiele

Bestellformular

Bestellung per FAX +49 221 420 61-100 an Jutta Rothmund & Manuel Rimprecht

Hiermit bestelle ich verbindlich (bitte ankreuzen):

Listenpreis

Studie „Mehrwerte für Makler schaffen 2014“

2.450 €

zzgl. 7 Prozent MwSt.

Mit unserer Bestellung akzeptieren wir die [AGB](#) und die Regelungen zu Mehrbezieherstudien (vgl. nächste Seite)

Name, Vorname: _____

Telefon: _____

Unternehmen: _____

E-Mail: _____

Funktion, Abteilung: _____

Datum: _____

Straße: _____

Ort, Datum und Unterschrift:

PLZ, Ort: _____

Bitte beachten Sie unsere Eigentumsrechte

Nutzungsrechte von YouGov-Mehrbezieherstudien

- Diese Studie sowie alle einzelnen Studienergebnisse sind Eigentum der YouGov Deutschland AG.
- Studienbezieher ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Studienergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
- Veröffentlichungen in der Presse sind auszugsweise möglich, bedürfen aber auf jeden Fall der textlichen Zustimmung durch die YouGov Deutschland AG.
- *Veröffentlichungen erfolgen grundsätzlich unter der Angabe der Quelle (Studiename, YouGov als Hrsg., ggf. öffentlich genannte Unterstützer und Jahr).*

Ihre Ansprechpartner



Dr. Oliver Gaedeke

Vorstand

T + 49 221 42061 - 364

T + 49 221 42061 - 1364

Oliver.Gaedeke@yougov.de



Manuel Rimprecht

Consultant

T + 49 221 42061 - 349

F + 49 221 42061 - 1349

Manuel.Rimprecht@yougov.de

Mitarbeiter

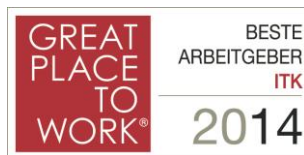
- ▶ Über 1.200 Mitarbeiter in der adesso Group (Stand: 31.12.2013)
 - > hoch motiviert, unternehmerisch denkend, methodensicher, flexibel, mehr als 90% mit akademischer Ausbildung

Umsatz

- ▶ Gruppenumsatz 2013: 136,2 Mio. Euro
- ▶ Umsatzerwartung 2014: 144 bis 148 Mio. Euro

Auszeichnungen

- ▶ kununu TOP COMPANY
- ▶ Deutschlands beste Arbeitgeber (2010, 2012 und 2014)
- ▶ Beste Arbeitgeber ITK 2014



adesso optimiert die Kerngeschäftsprozesse von Unternehmen durch Beratung und kundenindividuelle Softwareentwicklung.

