



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

Jutta Rothmund, +49 221 42061-358
jutta.rothmund@yougov.de

adesso |

YouGov[®]
What the world thinks

Versicherungsmakler auf dem Weg in die Zukunft

- Versicherungsmakler sind mehr denn je als unabhängiger Beratungspunkt von jungen und wohlhabenden Kunden gefragt. Damit werden sie von den Konsequenzen der demographischen Entwicklung verschont und können sich einer sogar stetig wachsenden Nachfrage erfreuen.
- Dennoch stehen auch die unabhängigen Vertriebspartner vor neuen Herausforderungen und suchen nach neuen Wegen für eine erfolgreiche Marktpositionierung. Insbesondere die neuen Medien und die damit verbundenen Investitionen eines modernen Maklerbüros liegen auf der Hand. Andererseits steht die Produktvielfalt und der damit verbundene Beratungsaufwand kaum noch im Verhältnis mit der Vergütung.
- Die vorliegende Studie untersucht die Anforderungen der Makler in der Zusammenarbeit mit Kunden und Versicherern. In dieser 4. Durchführung seit 2008 hat YouGov mit Unterstützung durch den IT-Dienstleister adesso AG die wichtigsten Trends und Zukunftserwartungen auf Basis von qualitativen Forschungsmethoden herausgearbeitet.
- **Untersuchte Schwerpunkte:**
 - Wie sieht die Kundenberatung der Zukunft für Versicherungsmakler aus und wie können Versicherer sie hierbei unterstützen?
 - Wie sieht die optimale digitale Schnittstellen zwischen Versicherer und Makler aus?
 - Was sollten Versicherer in der Produktentwicklung berücksichtigen, um die Makler zu begeistern?

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

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).*

Haben Sie Fragen?

Sprechen Sie uns gerne an.



Jutta Rothmund

Senior Consultant

T +49 221 42061 - 358

F +49 221 42061 - 100

Jutta.Rothmund@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.



