

STUDIENANGEBOT TRENDSTUDIE – August 2023

Digitalisierung im Maklervertrieb

Status Quo und Zukunftsperspektiven von Versicherungsmaklern

ITW Institut für
Transformation und Weiterbildung
in der Assekuranz GmbH

Ein Spin-Off der HSBA
HAMBURG SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION  HSBA



Die Top 5 Wünsche von Versicherungsmaklern an die Zusammenarbeit mit Versicherern



bessere (telefonische) Erreichbarkeit /
kürzere Wartezeiten / Rückrufservice

32

einheitliche Schnittstellen bzw. Systeme/
BiPro-Daten vereinheitlichen

23

bessere Datenübermittlung /
Datenaustausch
ermöglichen

16

Zusammenarbeit
mit Maklerpools
verbessern

13

bessere digitale
Lösungen
bieten

11

HINTERGRUND UND ZIELSETZUNG DER STUDIE

Wie wird sich der Maklermarkt in Zukunft entwickeln?

Auf der einen Seite bieten neue (KI-basierte) digitale Lösungen große Potenziale für die effizientere und kundenzentrierte Ausrichtung der Beratungs-, Betreuungs- & Schadenregulierungsprozesse von Maklern.

Demgegenüber steht eine alternde Maklerstruktur (Durchschnittsalter 54 Jahre) und eine Vielzahl von Einzelmaklern (40 % aller Makler).

Die Ergebnisse auf der vorausgehenden Seite zeigen: Gerade in der digitalen Zusammenarbeit mit Versicherungsgesellschaften drückt aus Maklersicht der Schuh. Aber welche konkreten Anforderungen haben Makler an die zukünftige Zusammenarbeit mit Versicherern wie auch Maklerpools? Welche neuen digitalen Tools können sich Makler zukünftig vorstellen, im Maklerbetrieb einzusetzen.

Wir wollen Ihnen mit unserer neuen Studie Impulse für Ihre zukünftige digitale Ausrichtung im Maklermarkt geben!

Studieninitiatoren

Die vorliegende Studie entstand in Zusammenarbeit von

- HEUTE UND MORGEN und
- Prof. Dr. Florian Elert
(Institut für Transformation und Weiterbildung in der Assekuranz GmbH)

STUDIENINHALTE: WIR LIEFERN ANTWORTEN AUF FOLGENDE FRAGEN

Direktanbindung vs. Maklerpool

- Über welche Wege wird welches Geschäft geschrieben? Wer spricht welche Maklersegmente an?
- Wie hat sich die Anzahl an Direktanbindungen verändert? Welche Versicherer realisieren die meisten Direktanbindungen?
- Was sind die Gründe für eine Direktanbindung? Nach welchen Kriterien werden einzelne Gesellschaften ausgewählt?

Digitalisierungsgrad von Maklerbüros

- Wie ist aktuell der Digitalisierungsgrad in den einzelnen Maklerbüros?
- Welche digitalen Tools sind schon im Einsatz?
- Welche Vor- und Nachteile werden in der Digitalisierung gesehen?

Herausforderungen bei der Digitalisierung

- Welche Ziele haben Makler hinsichtlich ihrer zukünftigen Digitalisierung?
- Welche Herausforderungen sehen Makler bei der zukünftigen Digitalisierung?
- Von wem möchten Makler bei der Digitalisierung unterstützt werden?

Potenziale von digitalen Tools im Vertrieb

- In welchen Bereichen wünschen sich Makler digitale Unterstützung?
- Wie stehen Makler zu neueren digitalen Tools (wie z. B. Spracherkennung)?
- Über welche Kanäle ist zukünftig eine Maklerbetreuung möglich?

METHODIK UND STICHPROBE



Onlinebefragung (CAWI)

- Onlinebefragung über den E-Mail-Verteiler von Alsterspree
- Befragungsdauer: ca. 15 min



Befragungszeitraum

- Befragungszeitraum: Mai-Juli 2023

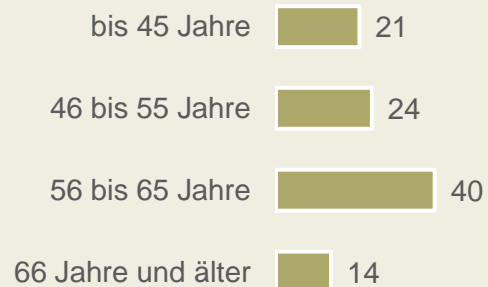


Stichprobe

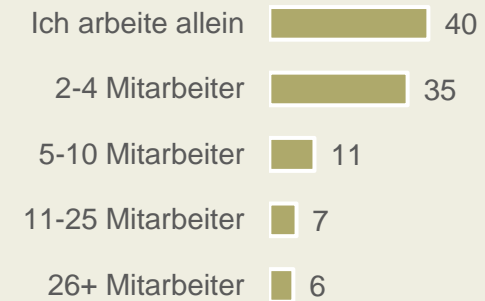
- 300 Versicherungsmakler



Alter der Versicherungsmakler



Anzahl Beschäftigte im Maklerbüro



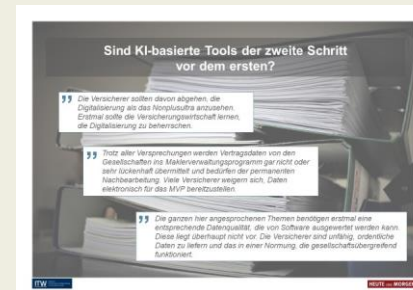
BEZUGSKOSTEN UND ANSPRECHPARTNER

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST

Studienreport

- Analysebericht (PDF, 66 Seiten)
(Chart-Bericht mit kommentierten Ergebnissen und Originalzitate)

3.500 €



Sprechen Sie uns gerne an. Wir stehen Ihnen jederzeit für Rückfragen zur Verfügung!



Axel Stempel

+49 221 995005-14
axel.stempel@heuteundmorgen.de



Sonja Kränz

+49 221 995005-20
sonja.kraenz@heuteundmorgen.de

STUDIEN INITIATOREN

HEUTE UND MORGEN

KURZPROFIL

HEUTE UND MORGEN ist Experte für Marktforschung und datenbasierte Beratung im Finanzdienstleistungssektor.

Wir unterstützen Maklerversicherer bei den folgenden Themen:



Messung der Zufriedenheit der Makler mit Ihrer Gesellschaft und Erhöhung der Maklerbindung



Markenberatung, Durchführung von Markentrackings im Maklermarkt, Werbewirkungsmessung



Entwicklung neuer Produkt- / Serviceideen, Evaluation und Optimierung von Produktkonzepten

Wir bieten Ihnen durch unsere Studien regelmäßig Marktdaten und Trends zu folgenden Themen:

- Markenbekanntheit und Markenpositionierung von Versicherungsgesellschaften bei Privatkunden
- Digitale Kontaktkanäle und digitale Sichtbarkeit von Versicherungsgesellschaften bei Privatkunden
- Marktanteile und Kundenzufriedenheit im Gewerbekundenmarkt
- Trendstudien zu diversen Themen wie Nachhaltigkeit, Bewertungsportale, Social Media, Gütesiegel u. a.



HEUTE UND MORGEN

WEITERE AKTUELLE STUDIEN ZUM THEMA DIGITALISIERUNG

ITW **HEUTE UND MORGEN**

HEUTE UND MORGEN TRENDSTUDIE – AUGUST 2021

Chancen und Herausforderungen von datengetriebenen und digitalen Ansätzen im Geschäftsmodell Versicherung
Wie sollten zukünftig Beratung, Betreuung & Schadenregulierung aus Sicht der Kunden ablaufen?

HEUTE UND MORGEN

HEUTE UND MORGEN Studienreihe Finanzmarktrends

Techmonitor Assekuranz 2022

Fokus 2022: Selfservices in der Produktkonfiguration

HEUTE UND MORGEN

HEUTE UND MORGEN Studienreihe Techmonitor GKV

Techmonitor GKV 2022: Digitale Vorreiter und Trends im Mitgliederverhalten

Fokus 2022: Nutzungsbereitschaft für Telemedizin

Weitere Informationen und Bezugsmöglichkeiten dieser Studien finden Sie unter: <https://heuteundmorgen.de/studien/>

STUDIEN INITIATOREN



KURZPROFIL

- Die ITW Institut für Transformation und Weiterbildung in der Assekuranz GmbH ist ein Spin-Off der HSBA Hamburg School of Business Administration.
- Wir sind spezialisiert auf das Angebot von exklusiven Weiterbildungsangeboten, Keynotes, Studien und Beratungsprojekten speziell für die Versicherungswirtschaft.
- Als Organisator der InsurTech-Werft (www.insurtech-werft.de), einer umsetzungsorientierten Digitalisierungsinitiative für die Versicherungswirtschaft, analysieren wir fortlaufend aktuelle Digitalisierungstrends und scouten für unsere Partnerunternehmen InsurTechs und Technologieanbieter.
- Startups, die in den deutschsprachigen Versicherungsmarkt eintreten wollen, unterstützen wir beim Proof of Concept und bei der Vernetzung mit potenziellen Partnern.
- In exklusiven Weiterbildungsprogrammen wie z. B. der Masterclass Versicherungsmanagement (www.itw-hh.de/masterclass) fördern wir den Wissenstransfer und den Erfahrungsaustausch zwischen Experten aus der Versicherungswirtschaft und Potenzialträgern von Versicherungsunternehmen und Vertrieben.
- In speziell für den individuellen Kunden konzipierten Einzeltrainings unterstützen wir Führungskräfte, die als Quereinsteiger in unsere Branche eintreten, im schnellen Aufbau von Versicherungs-Know-how und bei der Analyse von Branchentrends.
- Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.itw-hh.de>

ITW

Institut für
Transformation und Weiterbildung
in der Assekuranz GmbH

EIN SPIN-OFF DER HSBA
HAMBURG SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION



HSBA