

Herausgeber



Sponsoringpartner



psychonomics Studienangebot – November/Dezember 2008

Maklerpools und Servicegesellschaften aus Maklersicht

Zukünftige Trends, Erwartungshaltungen und Bindungstreiber

Dr. Oliver Gaedeke

Oliver.Gaedeke@psychonomics.de
+49 (0) 221 42061-364
Leiter Finanzmarktforschung

Axel Stempel

Axel.Stempel@psychonomics.de
+49 (0) 221 42061-327
Senior Projektmanager



Studie „Maklerpools und Servicegesellschaften aus Maklersicht“

Hintergrund und Zielsetzung

Hintergrund der Studie

In den letzten Jahren konnten Maklerpools starkes Umsatzwachstum verbuchen. Die Umsetzung der EU-Richtlinie und das Inkrafttreten des VVG bedeuten für Makler wachsende administrative Aufgaben verbunden mit haftungsrechtlichen Problemen und bescheren den Maklerpools weiteren Zuwachs. Auch zahlreiche Versicherer haben insbesondere zur Stärkung des Neugeschäfts diesen Weg für sich erkannt und gründen „Service-Gesellschaften“ für Makler bzw. kaufen sich in solche ein.

- ➔ Steigende Wettbewerbsintensität um Vertriebspartner
- ➔ Makler „verteilen“ ihr Geschäft auf mehrere Maklerpools bzw. Servicegesellschaften



Die Studie richtet sich an Maklerpools, Servicegesellschaften und Versicherungsgesellschaften und beantwortet die folgenden Fragestellungen

- Was sind die Hauptgründe, warum sich Makler Versicherungspools anschließen?
 - Wie können Versicherungsgesellschaften mit den Leistungen der Pools konkurrieren?
 - Welche Trends für die Entwicklung der Maklerpools lassen sich erkennen?
 - Welche aktuellen Leistungen von Maklerpools sind besonders lukrativ und welche zusätzlichen Leistungen würden sich Makler wünschen?
- Zu diversen Unterstützungsangeboten (z.B. aus den Bereichen Marketing, Vertrieb oder IT) werden Best Practice Beispiele aufgeführt und es erfolgt ein Ranking der Maklerpools aus Maklersicht
 - Zusätzlich werden die Ergebnisse nach verschiedenen Sub-Gruppen differenziert, wie z.B. Makler mit und ohne Poolanbindung, Makler mit Anbindung an Servicegesellschaften von Versicherern, etc.
 - **Zusatzstichproben und Exklusivfragen für einzelne Gesellschaften sind möglich**

Studie „Maklerpools und Servicegesellschaften aus Maklersicht“

Themen und Fragestellungen – Gesamtmarktanalyse

Poolanbindung und strategische Kenngrößen

- Mit welchen und wie vielen Maklerpools bzw. Maklerservicegesellschaften arbeitet der Makler zusammen?
- Mit wie vielen Versicherungsgesellschaften arbeitet der Makler zusammen?
- Welche Spartenschwerpunkte werden über welche Vertriebskanäle abgedeckt?



Generelle Erfolgstreiber der Maklerunterstützung

- Was sind die Anreize und Auslöser für den Wechsel in Makler-Pools?
- Was sind die Anreize, direkt mit der Versicherungsgesellschaft zu arbeiten?
- Wie unterscheiden sich Makler mit und ohne Poolanbindung?
- Welche zukünftigen Unterstützungsangebote wünschen sich Makler von Versicherern und Pools?
- Welche aktuellen Unterstützungsangebote von Versicherern und Pools „begeistern“ Makler, liefern also einen echten Mehrwert?



Einzelne Gesellschaften können in der Konzeptionsphase als Frühbucher der Studie eigene Fragestellungen einbringen.

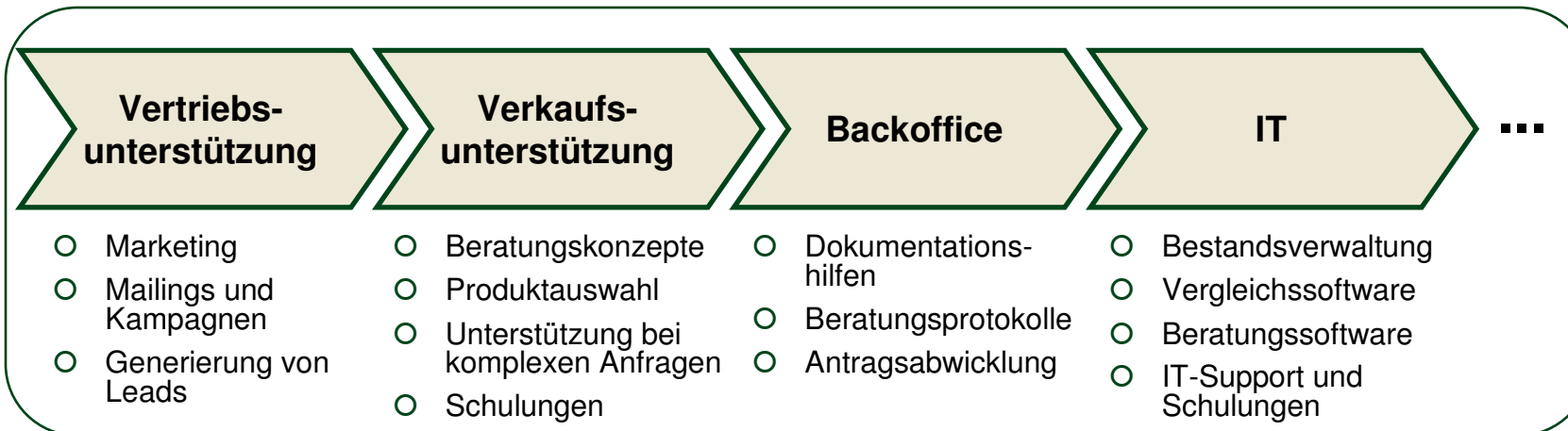
Studie „Maklerpools und Servicegesellschaften aus Maklersicht“

Themen und Fragestellungen – Unternehmensanalyse

Bindung an den Maklerpool bzw. die Maklerservicegesellschaft

- Gesamtzufriedenheit mit der Betreuung durch den Maklerpool bzw. die Maklerservicegesellschaft
- Treue und Einschätzung der zukünftigen Geschäftsentwicklung mit dem jeweiligen Maklerpool
- Weiterempfehlungsbereitschaft des Maklerpools an Maklerkollegen

Beurteilung und Erwartung an spezifische Unterstützungsangebote



Einzelne Gesellschaften können in der Konzeptionsphase als Frühbucher der Studie eigene Fragestellungen einbringen.

Studie „Maklerpools und Servicegesellschaften aus Maklersicht“

Untersuchungsdesign und Projektablauf

Projektphase 1: Konzeption

- Fragebogenerstellung
- Fragebogenabstimmung mit Frühbuchern der Studie
- Schaltung von Exklusivfragen durch einzelne Gesellschaften

bis Ende
KW 47

Projektphase 2: Feldphase (Durchführung der Befragung)

- Onlinebefragung – Durchführung der Befragung im psychonomics Makler Onlinepanel (weitere Informationen unter www.maklerpanel.de)
- Es wird eine Stichprobe von ca. n=400 angestrebt
- Zur Sicherstellung einer ausreichenden Fallzahl für einzelne Gesellschaften können bei Bereitstellung von E-Mail-Adressen Zusatzstichproben erhoben werden

bis Ende
KW 50

Projektphase 3: Auswertung und Berichtlegung

- Versand der Berichte an Bezieher der Studie
- In Rankings werden die unteren Gesellschaften anonymisiert, der Bezieher erhält seine eigenen Beurteilungen für alle Leistungsbereiche (bei ausreichender Fallzahl)

bis Ende
2008

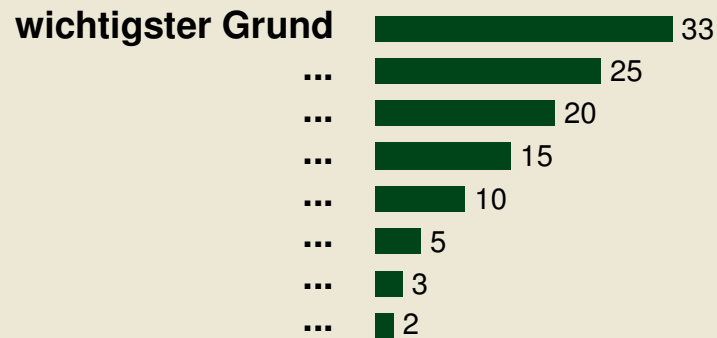
psychonomics behält sich vor, bei weniger als 5 Frühbuchern die Studie nicht durchzuführen. Sollte es zu einem größeren Abstimmungsaufwand in der Konzeptionsphase kommen, ist eine Verschiebung der weiteren Projektphasen möglich.

Studie „Maklerpools und Servicegesellschaften aus Maklersicht“

Beispiel: Darstellung der Ergebnisse

Bestimmung von Mehrwerten durch die Zusammenarbeit mit Maklerpools

Was sind aus Ihrer Sicht die drei wichtigsten Gründe, warum Sie mit Maklerpools bzw. Maklerservicegesellschaften zusammenarbeiten?

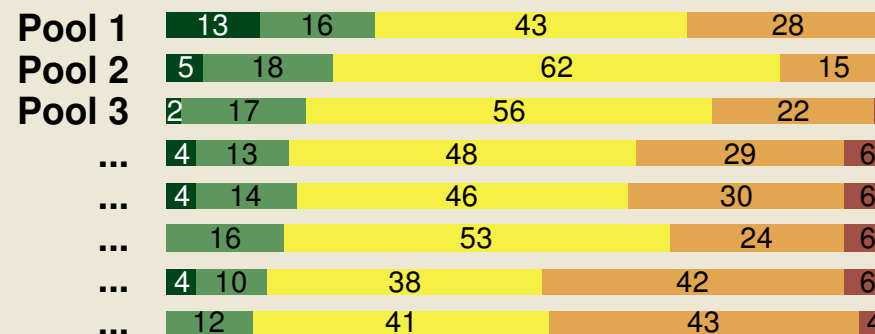


- Durch offene Fragestellungen werden die tatsächlichen Mehrwerte von Maklerpools ermittelt.
- Je Maklergruppe (mit vs. ohne Poolanbindung) werden unterschiedliche Fragen gestellt und zukünftige Geschäftsentwicklungen ermittelt.

Ranking einzelner Maklerpools und Servicegesellschaften

Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit dem [Maklerpool] insgesamt?

■ ausgezeichnet ■ sehr gut ■ gut ■ mittelmäßig ■ schlecht



- Zu allen Leistungsbereichen werden Rankings der einzelnen Maklerpools und Servicegesellschaften dargestellt.
- Makler beurteilen Leistungsbereiche der Gesellschaften, mit denen sie zusammenarbeiten und zusätzlich Image und Kooperationsbereitschaft von Gesellschaften, mit denen sie bisher nicht zusammenarbeiten.

Studie „Maklerpools und Servicegesellschaften aus Maklersicht“

Optionales Zusatzangebot: Rating zur Servicequalität

Erstellung eines Ratings zur Servicequalität durch die ServiceRating GmbH

- Hierunter fallen alle Serviceleistungen, die im Rahmen von Maklerkontakten geleistet werden
- Das Ergebnis und konkrete Handlungsoptionen werden in Form eines schriftlichen Managementberichtes zugänglich gemacht und im Rahmen einer Präsentation durch ServiceRating tiefer erläutert (Ableitung von Handlungsoptionen und die Vor-Ort-Präsentation sind optional)
- Bereitstellung des Rating-Ergebnisses über ein Kommunikationspaket (inkl. Gütesiegel)

Durchführung / Untersuchungsbausteine

- Makler-Zufriedenheitsbefragung (Durchführung durch psychonomics AG)
- Optional: Expertengespräche mit Maklern
- Service-Audit (schriftlicher Fragebogen und Management-Interviews)

Untersuchte Qualitätsdimensionen

- Service- und Beratungsleistungen
- Servicewirksamkeit
- Servicemanagement

Kontakt

Dr. Claus Dethloff
- Geschäftsführer -
T: (0221) 16 88 28 8-20
E-Mail: dethloff@servicerating.de

Johan Bosse
- Service Analyst -
T: (0221) 16 88 28 8-72
E-Mail: bosse@servicerating.de



Studienbestellung per FAX an psychonomics: 0221 - 42061-100 z. H. von Herrn Axel Stempel

Preis zzgl. MwSt.

Studienbestellung

	Frühbucherpreis bis zum 21.11.2008	Listenpreis
<input type="checkbox"/> Bericht der Studie (PPT-Chartbericht mit Kommentierungen)	<input type="checkbox"/> 1.900 €	<input type="checkbox"/> 2.300 €

Optionale Zusatzleistungen

<input type="checkbox"/> Nur für Maklerpools und Servicegesellschaften: Aufstockung der eigenen Stichprobe um n=100 (Bereitstellung von Kontakten mit E-Mail-Adressen notwendig)	<input type="checkbox"/> 950 €
<input type="checkbox"/> Schaltung von geschlossenen Exklusivfragen	<input type="checkbox"/> 350 € (je Frage)
<input type="checkbox"/> Rating zur Servicequalität (auf Anfrage)	

Kontaktdaten

Name	Unternehmen	Anschrift
Email	Telefon	Telefax
Ort, Datum	Unterschrift	



Was wir können, können unsere Mitarbeiter



Branchen- und Technologiekompetenz aus einer Hand

- Die C1 FinCon GmbH ist ein auf Versicherungen, Finanzdienstleistungsvertriebe und Banken spezialisiertes Beratungs- und Lösungshaus und hat sich seit ihrer Gründung im Juli 2003 sehr erfreulich entwickelt. Derzeit sind ca. 220 Mitarbeiter in Vollzeit beschäftigt.
- Der Geschäftsbereich Versicherungen verfügt über Mitarbeiter mit fachlichem und technischem Know-How für die Entwicklung von Standardsoftware für die Assekuranz. Damit sind wir insbesondere in der Lage, die vertriebsrelevanten Prozesse eines Versicherungs- und Finanzdienstleistungsvertriebes / Maklers / Pools abzubilden.
- Das Leistungsangebot erstreckt sich neben der Konzeption und Realisierung von vertriebsunterstützenden Systemen auf die Prozess- und Systemberatung sowie die Architektur- und Technologieberatung.

Zentraler Kontakt:

Tel: +49 (0) 40 650565-0
Fax: +49 (0) 40 650565-25

studie@c1-fincon.de
www.c1-fincon.de