

## PRESSESPIEGEL

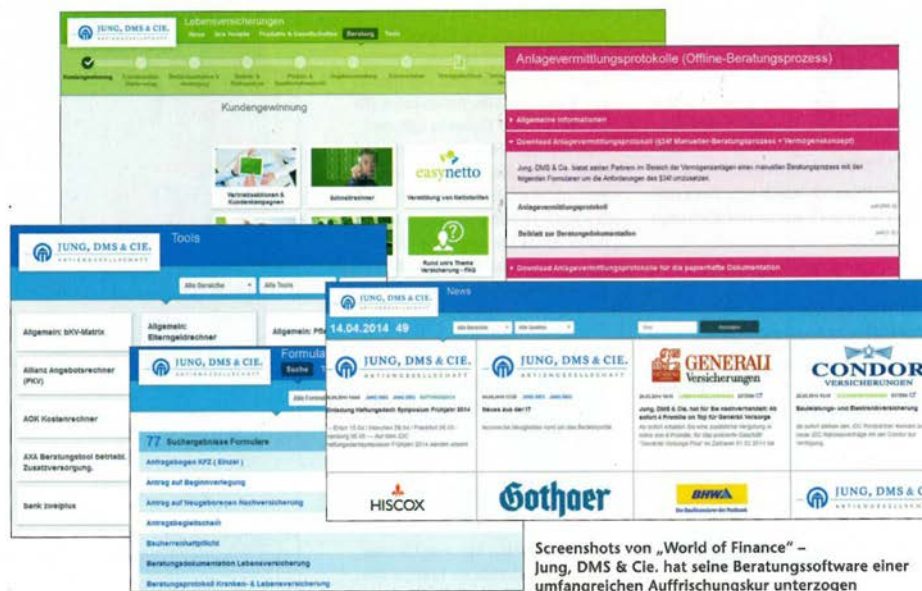
23.05.2014 DAS INVESTMENT: Beratungssoftware  
Schnittstelle zum Kunden  
(Ausgabe 6/2014)

DAS KNOW-HOW MAGAZIN FÜR KAPITALANLEGER  
**INVESTMENT**

86 DAS INVESTMENT 06/14 | FINANZBERATUNG | Beratungssoftware

# Schnittstelle zum Kunden

Die rasante Entwicklung in der Informationstechnologie verändert die Finanzberatung. Wer als Berater künftig mithalten will, braucht Know-how, die richtige Software und mobile Endgeräte



Screenshots von „World of Finance“ – Jung, DMS & Cie. hat seine Beratungssoftware einer umfangreichen Auffrischungskur unterzogen

→ Als der Wanderer aus seinem Hotel tritt, meldet sich sein digitaler Assistent. „Im Winter in dieser Gebirgsregion unterwegs, da empfehle ich eine Unfallversicherung.“ Das System hat aufgrund der über das mobile Endgerät getätigten Hotelbuchung erkannt, dass sein Besitzer einige Zeit in einer Bergregion verbringen wird. Diese gilt aufgrund der Jahreszeit, der aktuellen Wetterdaten und der Unfallstatistik als nicht ungefährlich. Um das Risiko abzudecken, hat der digitale Assistent bereits geeignete Versicherungstarife verglichen und bietet nun die drei

besten Varianten zum Sofortabschluss per digitalem Payment an.

Was heute noch befremdlich klingt, wird im Jahr 2020 Alltag sein. „Intelligente Systeme, die selbstständig die Umgebung ihrer Nutzer analysieren und sich mit anderen Geräten austauschen, werden dem User ungefragt Empfehlungen einspielen, wenn eine Entscheidung ansteht“, sagt Sven Gábor Jánosky. In der Studie „Versicherungen 2020: Kunden, Makler, Changeprozesse“ zeichnet der Trendexperte das Bild einer neuen Finanzberatung. Nicht die Regulierung, sondern der Fortschritt

in der IT, neue Kundenschnittstellen und verändertes Kundenverhalten bestimmen dabei die Richtung. Für den unabhängigen Finanzberater heißt das: Er muss sich neu positionieren, denn allein durch Produkt- und Marktkenntnis wird er nicht mehr punkten können. Das kann die Software besser. „Der Makler der Zukunft ist ein Life Coach, der seinen Kunden dessen wirkliche Bedürfnisse erkennen lässt, diese gemeinsam mit ihm entwickelt und Lösungen dafür findet“, sagt Jánosky voraus.

Bereits heute spielt die IT eine entscheidende Rolle bei der Frage, wie →

# PRESSESPIEGEL

88

DAS INVESTMENT 06/14 | FINANZBERATUNG | Beratungssoftware

## Software für Berater: Das Angebot der Maklerpools

Nicht jeder Maklerpool bietet für alle Funktionen ein eigens entwickeltes oder externes IT-Programm für seine angeschlossenen Vermittler. Die

Pool	Beratungssoftware Versicherung			Beratungsdokumentation Versicherung		
	eigene/extern	Anbieter	kostenlos	eigene/extern	Anbieter	kostenlos
1:1 Assekuranzservice	eigene		✓	eigene		✓
Apella	extern	Etvice	✓	extern	M&M, Mr.Money, FSS-Online	✓
BCA	eigene/extern	Cheops <sup>1)</sup>	✓	eigene		✓
Charta	eigene/extern	AVP professional, FB expert, Rendite 2000/Fiana, Finanzplaner-Software <sup>2)</sup>	✓	eigene/extern	AVP professional, FB expert, Rendite 2000/Fiana, Finanzplaner-Software <sup>2)</sup>	teils
Finanz Net	extern	keine Angabe	✓	extern	keine Angabe	✓
Finet	extern	Gschwind Finanzplaner	✗	eigene		✗
Fonds Finanz	extern	C1 Fincon, Cara Versorgungsanalyse	✓	eigene/extern	C1 Fincon, Venta (KVM)	✓
Fonds Konzept	eigene		✓	extern	Softfair, Maklersoftware.com	✗
German.Broker.net	eigene		✓	eigene		✓
Jung, DMS & Cie.	eigene/extern	Softfair, ITA-Select, Elaxy, Nafi	✓	extern	Softfair	teils
Netfonds Gruppe	eigene/extern	Dr. Kriebel / Versicherungslosse / Moneycheck	✓	extern	Softfair Lotsen / FB expert / Nafi / Level Nine	✗
pma	extern	diverse	✗	eigene		✓
Proma/Finanzinvest	eigene/extern	diverse	✗	keine Angabe		✓
Qualitypool	extern	keine Angabe	✗	extern	Wecode	✗
Vema	eigene		✓	eigene		✓

Quelle: BrunotteKonzept, Auszug aus der Studie „Maklerpools, Verbände und Servicedienstleister 2013“ (30 Maklerpools haben geantwortet)

effektiv ein Berater seinem Tagesgeschäft nachgehen kann. „Die Entscheidung für eine individuelle Software ist für einen Finanzberater ähnlich bedeutend wie ein Hauskauf bei einem Verbraucher“, weiß Martin Kinadeter. Der Inhaber des Versi-

cherungssoftwareportals VSP vermittelt seit zehn Jahren IT-Systeme diverser Anbieter für Finanzberater, Vertriebe und Versicherungen und kann beziffern, wie teuer eine Fehlentscheidung werden kann: „Bei einem kleinen bis mittleren Betrieb

schätzen wir auf zehn Jahre gesehen die Opportunitätskosten auf 200.000 bis 300.000 Euro.“

Das Problem: Berater haben selten die Expertise und noch seltener die Zeit und Nerven, den IT-Markt akribisch zu scannen. Nur wenige Anbieter haben Lösungen aus einer Hand, häufig wird nur entweder ein Programm zur Verwaltung, für Produktvergleiche, die Provisionsabrechnung oder eine Beratungssoftware angeboten. „Wenn Einzellösungen kombiniert werden, kommt es oft zu Problemen mit den Schnittstellen und der Datenübertragung. Medienbrüche, die Mehrfacheingaben erfordern, sind ein Hauptärgernis in der Branche“, weiß Kinadeter.

Viele Berater suchen daher versierten Rat bei einem Maklerpool. Die Pools haben längst erkannt, dass nicht mehr nur Top-Produkte und hohe Provisionen ihr Wachstum bestimmen, sondern es immer stärker auch auf den Rundum-Service für Berater ankommt. In jüngster Zeit haben die führenden Maklerpools viel in ihre Beratungs- und Abwicklungssoftware investiert. Jung, DMS & Cie hat auf dem Fondskongress die relaunched „World of Finance“ vorge-

## Wie mobil sind deutsche Versicherer?



Die App von Axa ist eine der am weitesten entwickelten

- 43 Prozent der Versicherer haben frei zugängliche Apps für Verbraucher
- Nur ein Viertel der Inhalte wird sinnvoll auf Smartphones dargestellt
- Nur eine Handvoll Versicherer besitzt einen responsiven Web-Auftritt, der über alle Endgeräte ein durchgängiges Informations- und Kommunikations Erlebnis bietet
- Am weitesten entwickelt sind die mobilen Services bei Axa, Big, D.A.S., Ergo, HUK 24, der LV 1871 und der EWP, einer Tochter der Wertgarantie
- Bei den Inhalten dominieren Service-Angebote vor Marketing-Anwendungen
- Inhalte richten sich an Bestandskunden, kaum Angebot für Neukunden
- Mobiler Vertragsabschluss ist nur bei vier Angeboten möglich

Quelle: AMCJ.de/kom, Studie „Mobilität in der Asekuranz“, untersucht wurden mobile Services von 121 Versicherern

# PRESSESPIEGEL

hier gelisteten Pools haben für fünf verschiedene wichtige Anforderungen eine Lösung.

Portfoliotools Kapitalanlage			Beratungsdokumentation Kapitalanlage			Maklerverwaltungsprogramm		
eigene/extern	Anbieter	kostenlos	eigene/extern	Anbieter	kostenlos	eigene/extern	Anbieter	kostenlos
eigene/extern	Ebase	✓	eigene/extern		✓	extern	IWM Finanzoffice	✓
extern	Safety, Fundsaccess	✓	extern	Safety, Fundsaccess	✓	eigene		✓
eigene	nur Basisfunktion kostenlos	✓	eigene		✓	eigene		✓
extern	Jung, DMS & Cie., Oppenheim	✓	extern	Finanzinvest Consulting	✓	eigene		✓
eigene		✓	extern	keine Angabe	✓	extern	keine Angabe	✗
extern	Munio pm	✗	eigene		✓	eigene		✓
extern	geschl. Fonds im Fonds Finder, Investment <sup>2)</sup>	✓	extern	bei jedem Fonds hinterlegt	✓	extern	Venta (KVM)	✓
eigene/extern	Munio	✓	eigene/extern		✓	eigene		✓
extern	Zusatztool in AdWorks (eigenes CRM-System)	✗	extern	financeTec (AdWorks)	✓	extern	financeTec (AdWorks)	✓
eigene/extern	FWW, Fundsaccess, Teralog	✓	eigene		✓	eigene		✓
eigene		✓	extern	Munio, FVBS	✗	eigene/extern	Moneycheck	✓
extern	diverse	✗	eigene		✓	eigene		✗
eigene/extern	diverse	✗	eigene		✓	eigene		✗
extern	Fondskonzept	k. A.	extern	Fondskonzept	k. A.	eigene	NKK	✗
extern	keine Angabe	✓	eigene		✓	-	kein eigenes Programm, Schnittstellen zu 30 MVP	-

1) eigene Software frei, Cheops kostenpflichtig 2) zudem: Levelnine, MWS Braun-Finanz-Analyse 3) persönlicher Ansprechpartner, Produktberatung

stellt, die Netfonds Gruppe stellt die von ihrer Tochter entwickelte Poolsoftware „AdWorks“ all ihren Maklern zur Verfügung, und die Fonds Finanz hat eine neue Investment-Plattform angekündigt.

„Die großen Pools sind tendenziell im Vorteil. Ob eigene oder externe Softwarelösungen zum Einsatz kommen, wird kontrovers diskutiert“, bestätigt Vertriebsexpertin Sabine Brunotte, die den Service der deutschen Pool-Landschaft in einer jährlichen Studie analysiert (siehe Übersicht oben). „Eigenentwicklungen haben eher das Potenzial zum Alleinstellungsmerkmal, sind aber kostenintensiv. Wer auf Fremdsoftware setzt, spart Entwicklungskosten, hat jedoch meist ein Produkt von der Stange und begibt sich im schlimmsten Fall in Abhängigkeit vom IT-Dienstleister“, so Brunotte.

Das Ziel der Pools: Der Makler soll auf allen Produktfeldern den kompletten Weg von der Produktauswahl bis zum Abschluss auf der pooleigenen Plattform absolvieren und Stammkundenangaben direkt in die Anträge oder Tools übernehmen können. Papier soll möglichst überflüssig werden. „Unsere komplette

## „Moderne Beratungssoftware muss auf allen mobilen Endgeräten laufen“

Sebastian Grabmaier,  
Jung, DMS & Cie.



Oberfläche läuft nach dem Relaunch auf allen mobilen Endgeräten. Bei vielen Versicherern sind unterschriftsfreie Online-Abschlüsse oder elektronischen Signaturen möglich“, bestätigt Sebastian Grabmaier, Vorstandschef der Jung, DMS & Cie. Beim mobilen Service für den Endkunden ist bei der Assekuranz hingegen noch viel Luft nach oben (siehe Kasten Seite 88).

Die Systeme sind jedoch darauf angewiesen, das der Datenaustausch mit den Produktgebern reibungslos funktioniert. „Die Datenformate sollten möglichst identisch sein. Wenn ein Versicherer mehrfach im Jahr sein Datenformat ändert, müssen jedesmal Schnittstellen umgebaut werden“, benennt Grabmaier einen wunden Punkt. Erst langsam setzt sich in der Bran-

che mit der Bipro-Norm ein allgemeiner Datenstandard für alle Teile des Beratungsprozesses in der Assekuranz durch.

Maklerpools könnten am Ende die Gewinner des Technikwettlaufs in der Branche sein. Auch noch im Jahr 2020. „Sie können dem Makler helfen, die Macht über die Daten seiner Kunden zu behalten und sie nicht an Google & Co. oder an die Versicherungskonzerne zu verlieren“, glaubt Zukunftsforscher Jánszky. Dazu müssten Pools die Aufgabe übernehmen, den Kunden ihren elektronischen Risiko-Assistenten auf sein Handy zu spielen. Ganz ersetzen aber können wird die weiterentwickelte Software den Berater insbesondere im gehobenen Kundensegment auch 2020 nicht. | Oliver Lepold