PRESSESPIEGEL

05.04.2016 FONDS professionell:
Die neuen Tools der Pools
(Ausgabe 01/2016)

Die neuen Tools der Pools

Um gegenüber Fintechs nicht den Anschluss zu verlieren, unterstützen Maklerpools ihre Partner dabei, individuelle Beratung mit praktischen IT-Lösungen zu kombinieren. Ein Überblick.

Moderne IT unterstützt bei der Beratung: Da Fintechs den Finanzberatern Konkurrenz machen, ziehen die Maklerpools gleich und entwickeln für ihre Partner Apps, die ihnen und ihren Kunden den Weg in die digitale Welt ebnen sollen.

Die Begriffe sind schnell aufgezählt, aber sie haben es in sich: Digitalisierung, Regulierung, Prozessoptimierung – und Fintechs. Wer bei den großen deutschen Maklerpools nachfragt, welche Trends sie derzeit in der Branche erkennen und wo die neuen Herausforderungen für ihre IT liegen, bekommt diese vier Schlagworte zu hören; zuweilen jedoch in einer anderen Reihenfolge. Die meisten Maklerpools nennen die Start-ups für Finanztechnologie, die sich mit ihren „Jederzeit-und-überall-Angeboten" gerade bei jungen Leuten zunehmender Beliebtheit erfreuen, an erster Stelle. Mit Fintechs und Robo-Advice-Anbietern gelte es natürlich Schritt zu halten. Als echte Bedrohung werden die neuen Spieler am Markt offenbar aber nicht wahrgenommen.

„Fintechs liegen derzeit sicherlich im Trend", sagt Norbert Porazik, Geschäftsführer von Fonds Finanz in München. Er würde sogar von einem regelrechten Hype sprechen. „Natürlich entwickeln Maklerpools ihre eigenen Apps, um mithalten zu können", erklärt Porazik. Doch Apps seien sei nicht alles. „Um einer passgenauen Beratung gerecht zu werden, sind auch professionelle Plattformen sehr wichtig", sagt der Maklerpool-Chef.

Eigene Fintechs aufstellen

Hans-Jürgen Bretzke, Vorstand von Fondskonzept in Illertissen, rät ebenfalls zu mehr Gelassenheit. „Getrieben von der Angst vor Fintechs möchten viele Makler Daten in einem einheitlichen System nutzen", sagt er. So wollen sie ihren Kunden den gleichen Service bieten wie die Start-ups. „Vermittler und Berater sollten aber eher ihre Stärken, die in der persönlichen Beratung liegen, mit digitalen Dienstleistungen kombinieren", findet Bretzke. Auf diese Weise könnten sie sozusagen „eigene Fintechs" auf die Beine stellen.

Genau dabei wollen die Maklerpools ihren Partnern zur Seite stehen. „Der Wettbewerb durch Social-Finance-Plattformen und Robo-Advisors steigt stetig", sagt Georg Kommayer, Geschäftsführer von Fondsnet in Erftstadt bei Köln. „Um unsere Poolpartner zu unterstützen, entwickeln wir unsere IT-Dienstleistungen ständig weiter und arbeiten an innovativen Lösungen", erklärt Kornmayer.

Ein Beispiel dafür ist der Anfang Februar gestartete „Investmentvergleich", mit dem Berater eine Vielzahl unterschiedlicher Anlagevehikel direkt miteinander vergleichen können. Natürlich setzen auch die Erftstädter auf mobile Anwendungen. So erlaubt die App „Vermögen" nicht nur Finanzberatern, sondern auch deren Kunden, jederzeit ihre Fondsdepots einzusehen und sich über die Entwick-

Foto: © Kzenon | Fotolia

Christina Schwartmann, BCA: „Wir planen derzeit eine App für den Versicherungsbereich."

lung ihrer Anlagen zu informieren. Die App gibt es bisher für das iPad, Versionen für iPhone und Android sind geplant.

Mobile Tools, die Endkunden ebenso nutzen können wie die Vermittler von Finanz- und Versicherungsprodukten, sind in der Tat im Kommen. Immerhin richten sich die durchaus praktischen Apps der Fintechs direkt an den privaten Nutzer. Daher ziehen Maklerpools mit ihren mobilen Anwendungen gleich. Das ist umso wichtiger, als die neuen Anbieter für Finanztechnologie sehr pfiffig vorgehen. Manche Fintechs haben Apps auf den Markt gebracht, die den Nutzer dazu auffordern, dem Unternehmen eine Maklervollmacht zu erteilen. Tut er es, hat der Vermittler, der den Kunden zuvor betreut hat, verloren.

„So etwas ist natürlich übel", sagt Christina Schwartmann, Vorstand des Maklerpools BCA in Oberursel. BCA bietet daher – ähnlich wie Fondsnet – eine App an, die Makler und ihre Kunden gleichermaßen nutzen können. Sie ist der Investmentsoftware „Diva" angeschlossen und erlaubt einen Abruf der wichtigsten Investmentdaten und eine Depoteinsicht. „Eine solche App planen wir derzeit auch für den Versicherungsbereich", sagt Schwartmann.

Andere Maklerpools stellen ihren Vertriebspartnern ebenfalls neue mobile Anwendungen zur Verfügung, die ihnen den Arbeitsalltag erleichtern und dabei helfen sollen, sich gegenüber den Fintechs zu behaupten. Der Hamburger Maklerpool Netfonds hat eine Berater- und Endkunden-App entwickelt, die Finanzprofis sogar mit eigenen Logos und Farben versehen können. Fonds Finanz ist Ende März mit dem neuen Produkt „Meine FinanzApp" an den Start gegangen. Das Tool ermöglicht es Versicherungsmaklern, die Arbeitsprozesse zwischen Endkunde, Vermittler und Gesellschaft zu digitalisieren. „Der Makler kann die App ganz bequem im Gespräch einsetzen und sich somit intensiv auf die Beratung konzentrieren", sagt Norbert Porazik.

Wieder andere Features hält die Endkunden-App „Allesmeins" des Wiesbadener Maklerpools Jung, DMS & Cie (JDC) bereit. Versicherungskunden gewährt das Tool nicht nur einen umfassenden Überblick über ihre Policen. Sie können auch Schäden melden, Verträge hinzufügen oder persönliche Daten ändern. Das Besondere bei „Allesmeins": Auf Wunsch kann der Kunde direkt von seinem Smartphone aus per Telefon, Mail oder Chat-Funktion mit seinem Berater Kontakt aufnehmen. „Das unterscheidet die App wesentlich von den eher IT-getriebenen Fintech-Anbietern", erklärt JDC-Vorstand Sebastian Grabmaier. „Sie bietet Onlinetechnologie und gleichzeitig die Beratung durch den vertrauten Vermittler", sagt er. Ein ähnliches Produkt ist für Investments und Sparprodukte geplant.

»Makler und Vermittler sollten ihre eigenen Stärken, die in der persönlichen Beratung liegen, mit digitalen Dienstleistungen kombinieren.«

Hans-Jürgen Bretzke, Fondskonzept

Eine weitere Herausforderung, der Maklerpools mit ihren Tools begegnen, ist das große Thema Digitalisierung. Dies schließt neu entwickelte mobile Anwendungen natürlich ein, umfasst darüber hinaus jedoch die gesamte Beratungssoftware, die Organisation von Kundendaten und wichtigen Dokumenten. „Die IT ist zu einem entscheidenden Dienstleistungsfaktor für Maklerpools geworden", erklärt Martin Steinmeyer, Vorstand von Netfonds. Bei dem Maklerpool stehe 2016 daher die „360-Grad-Sicht" im Fokus.

Bereits Ende vergangenen Jahres hat Netfonds neben umfassenden Datensätzen aus dem Investmentbereich auch Dokumente aus der Versicherungssparte in einer Kundenverwaltung zusammengeführt. „Mittlerweile aktualisieren wir somit etwa 90 Prozent unseres Versicherungsbestands automatisiert", berichtet Steinmeyer. In diesem Jahr sollen die Daten für Beteiligungen folgen. „Unser Ziel ist eine zentrale Sicht auf alle Verträge des Kunden", erklärt der Maklerpoolchef. Auch Netfonds bietet eine App an, mit der Endkunden jederzeit all ihre Verträge einsehen können.

Martin Wanders, Top Ten: „Makler wünschen sich die Hoheit über ihre Kundendaten."

Digital unterschreiben

„Noch in diesem Jahr wollen wir außerdem ein einfaches Verfahren für die Authentifizierung von Kundenaufträgen implementieren", sagt Steinmeyer. Zur Digitalisierung zählt selbstverständlich auch die digitale Unterschrift. Mit der App „Insign" von Fondsnet ist diese bereits Realität. BCA eröffnet Vermittlern ebenfalls die Möglichkeit, ihre Kunden direkt auf dem Smartphone oder Tablet unterschreiben zu lassen.

Unterstützung bietet BCA ihren Kunden auch bei der Dokumentation von Beratungsgesprächen. Mit einer neuen Software möchte der Pool den Weg ins „digitale Büro ebnen". Sämtliche Formulare – etwa für das Beratungsprotokoll oder den WpHG-Bogen – sind jederzeit auf dem Bildschirm abrufbar. Der Vermittler kann sich die Bögen bereits während des Kundengesprächs anzeigen lassen und sie ausfüllen. Danach werden die Dokumente in einer digitalen Kundenakte abgelegt. Der Endkunde bekommt auf Wunsch eine eigene Ausfertigung im PDF-Format.

Eine Erleichterung der täglichen Arbeit – genau das versprechen sich die Maklerpools, die im Versicherungsbereich tätig sind, zum Teil auch von der Bipro-Norm 430. Bisher übermitteln Versicherer Informationen und

Foto: © BCA, Top Ten

Kundendokumente auf unterschiedlichen Wegen an die Makler. Dies geschieht per E-Mail oder auf dem althergebrachten Postweg ebenso wie über spezielle Extranets der Unternehmen. Dadurch entsteht für die Makler ein erheblicher Verwaltungsaufwand. Das Sortieren der Infos und Schriftstücke ist umständlich. Vor allem die Zuordnung von Informationen und Daten zu einzelnen Kunden gestaltet sich oft schwierig. Eine inhaltliche Standardisierung der Daten ist nur möglich, wenn die Übermittlungsprozesse den GDV-Standard unterstützen.

Die Bipro-Norm 430 optimiert die Übertragung von Informationen in beliebigen Formaten von der Versicherungsgesellschaft zum Maklerpool und damit zum Makler selbst. Ist ein Pool an diesen Übertragungsstandard angeschlossen, bekommt er alle Informationen vom Versicherer inhaltlich und technisch normiert, sodass sie automatisch einem Kunden zugeordnet sind. Der Makler selbst kann auf diese Daten zugreifen. Grundsätzlich sei dies eine gute Sache, heißt es bei den Pools. Es bestehe aber noch Optimierungsbedarf.

CRM-System unterstützt Makler

Damit Makler und Vermittler nicht ständig zwischen unterschiedlichen Tools switchen müssen, bieten viele Pools mittlerweile eine einheitliche Benutzeroberfläche an. In den meis-

Software, Apps und Co.: Die IT-Dienstleistungen der Maklerpools auf einen Blick

	BCA	Fonds Finanz	Fondskonzept
Ansprechpartner	**Christina Schwartmann,** Vorstand	**Norbert Porazik,** Geschäftsführer	**Hans-Jürgen Bretzke,** Vorstand
*Wo sehen Sie die **Trends und Herausforderungen** im IT-Bereich?*	IT-Leistungen müssen so aufgestellt werden, dass Makler den Anforderungen der Digitalisierung, Regulierung und Prozessoptimierung gerecht werden können.	Das Thema Fintechs ist ein wichtiger Trend, geradezu ein Hype.	Fintechs sind das marktbeherrschende Thema.
*Welche **Apps** bieten Sie Ihren Partnern zur Arbeitserleichterung an?*	Investmentsoftware „Diva" inklusive Endkunden-App. Über die App können Vermittler und Endkunden die wichtigsten Investmentdaten abrufen und eine Depoteinsicht vornehmen. Geplant ist eine solche App auch für den Versicherungsbereich.	„Meine FinanzApp" ist gerade gestartet: individualisierte App zur Kundenbindung, die Arbeitsprozesse zwischen Endkunde, Vermittler und der Versicherungsgesellschaft digitalisiert.	Klassische Fondskonzept-App für die Onlineversion des Maklerservice, App „Depotblick" und „Finance-App" für Push-Services von Nachrichten und Scan-Funktionen, individuelle Apps, die im Corporate Design des Maklers programmiert werden.
*Wie viele **Mitarbeiter** hat Ihr IT-Team? Programmieren Sie ausschließlich **inhouse?***	16 Im Investmentbereich Zusammenarbeit mit einem Partner, ansonsten alle wichtigen Kernprozesse inhouse	19 Entscheidung je nach Fall	12 Ja (Ausnahme: Vergleichsrechner)
*Welche **Vergleichsrechner** bieten Sie Ihren Partnern?*	Mit Schnittstelle: Softfair, FB-Xpert, Nafi, Versdirekt; ohne Schnittstelle: Leveline, VH3	Von Softfair: Module für die Bereiche Leben, Kranken und Sach; elektronisches Risikoprüfungstool Riva mit verbindlicher Quotierung, Finanzlotse 3.0, Nafi Kfz-Vergleichsrechner, bAV-Rechner, Dewion PKV- und Pflegerechner, Gesellschaftsrechner in den Bereichen LV und KV	Alle gängigen Vergleichsrechner
*Welche **Beratungssoftware** können Ihre Partner nutzen?"*	Im Investmentbereich „Diva"; im Versicherungsbereich wird FL 3.0 von Softfair getestet.	Baufinanzierung und Bankprodukte: Plattformen „Europace 2 Baufi Smart" sowie „Europace 2 Kredit Smart"; Sachwerte: professionelle Plattform; Investment: „Advisor's Studio"	Maklerservicecenter (MSC) als Eigenentwicklung für die Abwicklung aller Geschäftsvorfälle bei persönlicher oder digitaler Beratung
*Ist Ihre Beratungssoftware an ein **CRM-System** gekoppelt?*	Ja, an eigenes CRM-System	k. A.	MSC ist gleichzeitig CRM-System
*Bieten Sie eine **einheitliche Benutzeroberfläche** an?*	Bei Einbindung externer Tools keine einheitliche Benutzeroberfläche	k. A.	Ja
*Können **Kundendaten** während der Beratung in andere Programme **übertragen** werden?*	Kundendaten werden automatisch übertragen, eine Neueingabe ist nicht erforderlich.	k. A.	Ja, Daten werden in alle Vergleichsrechner übertragen, Arbeit mit Informationen in Echtzeit.
*Bietet Ihre Beratungssoftware **Erinnerungsfunktionen** an?*	Ja, Makler können sich Aufgaben und Termine setzen.	k. A.	Ja: Terminkalender, Aufgabenübersichten, Wiedervorlagen, Limitfunktionen
*Wie beurteilen Sie die **Bipro-Norm 430?***	Die Norm ist wichtig, es ist geplant, sie 2016 umzusetzen.	Grundsätzlich sehr gute Basis, um Prozesse im Bereich der Vorgangsbearbeitung zu optimieren oder gänzlich zu automatisieren.	Guter Ansatz, sagt aber nichts über die tatsächliche Qualität aus.

PRESSESPIEGEL

ten Fällen ist die Beratungssoftware zudem an ein CRM-System gekoppelt. So können Kundendaten leicht aufgerufen und automatisch ins System übertragen werden. Auch in externe Programme wie Vergleichsrechner werden Kundendaten meist automatisiert eingespielt.

Und nicht zuletzt erleichtern Erinnerungsfunktionen den Maklern die Arbeit. Mit Aufgabenübersichten und Wiedervorlagesystemen wird es einfacher, alle wichtigen Termine und Projekte immer im Auge zu behalten und nichts zu übersehen.

Trotz Digitalisierung und Features für den Endkunden beobachtet Martin Wanders, Vorstand von Top Ten in Nürnberg, einen interessanten Trend: „Datensicherheit ist wichtiger denn je", sagt er. „Daher bevorzugen Makler auch wieder mehr Offlinelösungen bei CRM-Systemen." Aus diesem Grund bietet Top Ten sowohl eine Onlineberatungssoftware als auch eine Offlinevariante an, die komplett in das CRM-System des Maklerpools integriert ist. Back to the roots, also? Nein, immerhin hat Top Ten auch eine App für den mobilen Zugriff auf das CRM-System im Programm. „Der Kunde kann selbst wählen, wie er arbeiten möchte", erklärt Wanders. So sichert Top Ten den Maklern die gewünschte „Hoheit" über ihre Daten zu. Eine wichtige Sache im Zeitalter von Fintechs und Apps. ANDREA MARTENS | FP

Software, Apps und Co.: Die IT-Dienstleistungen der Maklerpools auf einen Blick

	Fondsnet	Jung, DMS & Cie.	Netfonds	Top Ten
	Georg Kommayer, Geschäftsführer	**Sebastian Grabmaier,** Vorstand	**Martin Steinmeyer,** Vorstand	**Martin Wanders,** Vorstand
	Fintechs sind das große Thema. Der Wettbewerb durch Social-Finance-Plattformen und Robo-Advisors steigt. Digitalisierung gewinnt immer mehr an Bedeutung.	Die Herausforderungen sind Digitalisierung, Fintechs, Advisortechs. Der Trend geht zu Online- und App-Lösungen, die Endkunden helfen, sich jederzeit über alle Finanzprodukte zu informieren und Verträge abzuschließen.	IT ist der entscheidende Dienstleistungsfaktor für Maklerpools. Die 360-Grad-Sicht auf alle Kundendaten steht im Vordergrund.	Datensicherheit wird immer wichtiger. Makler wünschen Hoheit über ihre Kundendaten.
	App „Vermögen" bietet Endkunden Einsicht in ihre Fondsdepots. Ist verfügbar für iPad, Versionen für iPhone und Android sind in Planung.	Endkunden-App „Allesmeins" bietet Endkunden Überblick über ihre Versicherungen (für Investments und Sparprodukte in Planung). Über die App können Schäden gemeldet, Verträge hinzugefügt, persönliche Daten geändert werden. Direkte Kontaktaufnahme mit Kundenberater über Telefon, Mail oder Chat-Funktion möglich.	Berater-App, Endkunden-App für iOS und Android. Berater können App selbst labeln. Endkunden-App ermöglicht jederzeit Einsicht in alle Vermögenswerte. App ermöglicht Kontaktaufnahme zum Berater. In Planung: Verfahren zur Authentifizierung von Orders oder Aufträgen durch den Kunden.	„oMS Mobile": App für Zugriff per Smartphone auf CRM-Software. „oMS DokuBox": App zur Bereitstellung von Dokumenten für Endkunden.
	21	30	10	12
	Ja	Zum Teil (Programmierung grafischer Oberflächen wird outgesourct)	Nein (Zusammenarbeit v. a. mit Softfair und Finance Tec)	Ja (über IT-Tochter und ein Partnerunternehmen)
	Investment: Eigenentwicklungen „Investmentvergleich" und „Portfolio Builder", verschiedene Analysetools, Altersvorsorgerechner der Deutschen AM; Assekuranz: Vergleichsrechner von Softfair	Softfair, Nafi, Mr. Money, F&B, Tarifair, Versdiagnose	Eigene Angebots-, Beratungs-und Optimierungstools; Assekuranz zusätzlich: DIN Spec 77222, Haushaltsanalyse, Finanzlotse 3.0, Risikoprüfungstool Riva von Softfair	Keine
	Investment: Beratungsprogramm im eigenen Portal; Assekuranz: „Finanzlotse 3.0", „Moneycheck24", Verwaltungssystem „Finform"	Fundsaccess (AT Web), Defino, Softfair, ITA-Select, Assekurata, FVBS	Eigene Beraterplattform	Selbst entwickelte Beratungssoftware
	Investment: Ja; Assekuranz: Ja	Ja, Inhouse-System iCRM	Ja	Ja
	Investment: Ja; Assekuranz: Ja	Ja	Ja	Ja
	Investment: Ja; Assekuranz: Ja	Ja	Ja	Keine Nutzung von externen Tools
	Investment: Wiedervorlagesystem in Planung; Assekuranz: Verwaltungsprogramm „Finform" verfügt über Wiedervorlagesystem	Ja	Ja. Es sind auch weitere Funktionen für die Kundenorganisation vorhanden.	Ja
	Grundsätzlich richtiger Ansatz, je nach Versicherer werden aber Geschäftsvorfälle/Dokumente unter der Rubrik „Sonstiges" geliefert. Das erschwert die Weiterverarbeitung.	Die Norm ist ein wesentlicher Schritt zur Digitalisierung.	Die Norm ist eine gute Sache, es besteht aber noch Optimierungsbedarf bei der Zuordnung von Dokumenten. Dokumente von sechs Versicherern werden bereits zur Verfügung gestellt, elf weitere folgen.	Betrifft uns nicht.