



Quelle: Blue Planet Studio – stock.adobe.com

## Digitalisierung ist im Makler-Mainstream angekommen

Die Digitalisierung hat die große Mehrheit der Versicherungsmakler erreicht – sowohl im Backoffice als auch bei Vertrieb und Kundenbetreuung. Das ist das Ergebnis einer Maklerbefragung, die die Brokertech-Plattform mobilversichert zum vierten Mal in Folge in Kooperation mit der Fachzeitschrift AssCompact durchgeführt hat.

### Digitalisierung im Backoffice deutlich ausgebaut

48 Prozent der Makler sehen ihr Unternehmen bei Organisation und Verwaltung im digitalen Mittelfeld. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil damit um acht Prozentpunkte gestiegen (2021 waren es 40 Prozent). Vor allem digitale Anfänger oder Nachzügler haben sich bewegt: Der Anteil der digitalen Anfänger liegt aktuell bei 9 Prozent (2021: 14 Prozent), der von digitalen Nachzüglern bei 3 Prozent (2021: 5 Prozent). Der Prozentsatz derjenigen, die sich als digitale Vorreiter bezeichnen, ist mit 7 Prozent konstant geblieben. Für digital fortgeschritten halten sich mit 31 Prozent wie im Jahr davor knapp ein Drittel (2021: 33 Prozent).

### Signifikante Fortschritte auch bei Vertrieb und Kundenbetreuung

Die Hälfte der Befragten (50 Prozent) sieht ihr Unternehmen bei Vertrieb und Kundenbetreuung mittlerweile im digitalen Mittelfeld. Damit ist der Anteil im Vergleich zu 2021 um insgesamt 11 Prozentpunkte gestiegen (2021 waren es 39

Prozent). Als digitale Anfänger bezeichnen sich heute noch 14 Prozent (2021: 19 Prozent), als digitale Nachzügler 3 Prozent (2021: 6 Prozent). In die Liga der digital Fortgeschrittenen ordnen sich 26 Prozent ein (2021: 28 Prozent); als digitale Vorreiter sehen sich 6 Prozent (2021: 6 Prozent).

### Noch sind die Ziele aber nicht erreicht

Insgesamt 69 Prozent der befragten Makler wollen innerhalb der nächsten zwei Jahre bei Organisation und Verwaltung zu den digital Fortgeschrittenen oder Vorreitern zählen (2021 waren es 70 Prozent). Im Bereich Vertrieb und Kundenbetreuung sind es 67 Prozent (2021: 68 Prozent). Dr. Mario Herz, Geschäftsführer von [mobilversichert](#), berichtet, dass die Digitalisierung längst von einer Kann- zu einer Muss-Option im Maklermarkt geworden sei – ob im Backoffice oder im direkten Kontakt mit dem Kunden. Wer an den Chancen vollumfänglich teilhaben und sein Geschäft erfolgreich für die Zukunft aufstellen wolle, müsse sich insbesondere mit dem Thema Daten und der Ausschöpfung von Datenpotenzialen befassen, so Dr. Herz. Hier haben sich aus Maklersicht die Probleme aber noch verschärft.

## Datenpflege im Bestand mit Abstand die größte digitale Hürde

Wie bereits in den drei Vorjahren wurden Vermittler nach den größten digitalen Herausforderungen der Zukunft befragt. Zum vierten Mal in Folge liegt der Zeit- und Verwaltungsaufwand bei der Bestandsdatenpflege auf Platz 1 des Rankings: Mittlerweile sehen 49 Prozent der Makler hier die größten Probleme. 2021 waren es 39 Prozent. Neue Online-Konkurrenten stehen erst mit 26 Prozent an zweiter Stelle (2021: 31 Prozent). Neue Kundenanforderungen werden nur noch von 15 Prozent als größte digitale Herausforderung betrachtet (2021 waren es 21 Prozent). RoboBerater landen mit 10 Prozent auf dem letzten Platz des Rankings (2021: 9 Prozent).

## Ganzheitliche digitale Unterstützung ist Trumpf

Im Rahmen der Studie wurden Makler erstmalig zum Digitalisierungsgrad in ihrem Unternehmen befragt. Dabei zeigt sich: 46 Prozent der Makler greifen beim Großteil ihrer Tätigkeiten auf digitale Unterstützung zurück. 17 Prozent tun dies sogar für alle Tätigkeiten durchgängig. 28 Prozent nutzen digitalen Support gezielt bei ausgewählten Tätigkeiten. 8 Prozent greifen nur, wenn dies absolut notwendig ist, auf digitale Unterstützung zurück, bevorzugen aber die analoge Arbeitsweise.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4924429/digitalisierung-ist-im-makler-mainstream-angekommen/>