

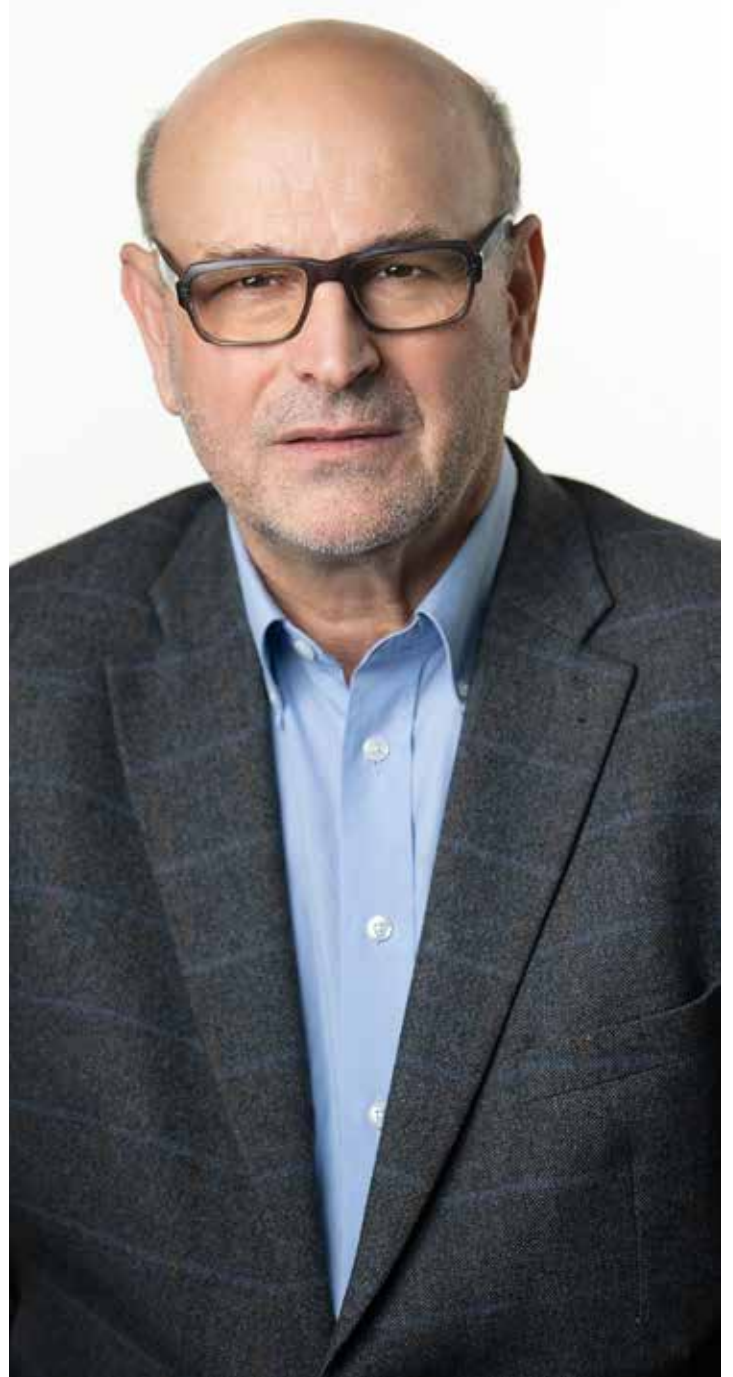


# DER VERSICHERUNGSMAKLER

DIE OFFIZIELLE ZEITSCHRIFT DES FACHVERBANDES DER  
VERSICHERUNGSMAKLER UND BERATER  
IN VERSICHERUNGSANGELEGENHEITEN

03 | 2020

IHR VERSICHERUNGSMAKLER  
DIE BESTE VERSICHERUNG



## MITEINANDER, NICHT GEGENEINANDER!

Diskussion zwischen Arno Schuchter, Vertriebschef der Generali, in seiner Funktion als Leiter des Komitees für Marketing und Vertrieb im VVO und KommR Rudolf Mittendorfer, stellvertretender Fachverbandsobmann der Versicherungsmakler

# WAS ÖSTERREICHS SOFTWAREHERSTELLER RATEN

---

**Die Corona-Krise betrifft uns alle und verlangt von uns, sowohl privat als auch beruflich neue Wege der Kommunikation und Interaktion. Dank der Digitalisierung gibt es bereits zahlreiche Softwarelösungen, um persönliche face to face Kommunikation durch digitale Kommunikationsformen zu ersetzen und zu ergänzen. Dies bedarf großer Umstellungen in den Unternehmen. Erprobte und bewährte Arbeits- und Kommunikationsprozesse müssen geändert, digitalisiert oder gar eingestellt werden. Für den Makler ergeben sich daraus einige Fragen an die Softwarehersteller. Wir haben an Österreichs Hersteller von Maklertextsoftware und Vergleichsrechner einige Fragen gestellt und umfangreiche Antworten bekommen. Hier eine Zusammenfassung der jeweiligen Statements.**

von Mag. Sigrid Hofmann

---

**Welche Notwendigkeiten, für die digitale Zusammenarbeit sehen Sie aus Sicht des Softwareherstellers für die Zukunft und welche Strategien lassen sich daraus ableiten?**

Alle Befragten sind sich einig: „Die Notwendigkeit zur Digitalisierung der Branche ist unumkehrbar.

An der Umfrage beteiligten sich die Betreiber der Vergleichsprogramme chegg.net und DVM Der Versicherungsmakler, sowie die Hersteller der Maklertextverwaltungsprogramme: proagent, TOGETHER CCA, VERA und netinsurer, der Versicherungsprovider ARISECUR sowie die Betreiber von Courtage Control, Datenbeschaffung und Kontrolle.



Die Krisensituation hat bei vielen Marktteilnehmern, nicht nur in der Versicherungssparte, zu der Erkenntnis geführt, dass vieles ortsun- gebunden und online erledigt werden kann, ohne dass die Qualität der Services und der

Geschäftserfolg darunter leidet. Dennoch sollten digitale Prozesse nicht die dominierende Rolle im Arbeitsalltag spielen. So vergleichen die Hersteller von VERA das Kräfteverhältnis zwischen, Mensch und Maschine, mit Batman und Robin, elektroni-

sche Kommunikation und Verarbeitung als unabdingbare Ergänzung zu menschlichem und persönlichem Ressourceneinsatz.

Der Terminus „Ortsungebunden“ zieht sich wie ein roter Faden durch alle Antworten auf unsere Fragen. Dementsprechend verfolgen die meisten Hersteller von Maklertextverwaltungsprogrammen Cloudlösungen.

So bezeichnet zum Beispiel netinsurer seine Cloudtechnologie als „perfekt skalierbar, ausfallsicher und hoch verfügbar“ und will, so wie die anderen auch, diese Strategie weiterverfolgen.

Courtage Control als Digitaler Datendienstleister, angewiesen auf die hohe Qualität der Daten, sieht die derzeit herrschenden Umstände als „Impuls“ für die Versicherungsunternehmen, um weiter in Digitalisierung und Modernisierung zu investieren. Und auch die Kunden, welche bisher die manuelle Kontrolle über ihre Daten nur ungern aus der Hand

geben wollten, gehen dazu über, mehr und mehr automatisierte, digitale Prozesse intensiver zu nutzen. Kritik an den Versicherungsunternehmen, wird von chegg.net geübt, da einige von Ihnen sich noch immer in einer 1:1 Beziehung im Hinblick auf die elektronische Kommunikation sehen. User die, ausschließlich unternehmenseigene Portale zur Abwicklung ihres Tagesgeschäftes nutzen, sind bereits in der Minderzahl. Softwarelösungen, welche im Prozess zwischen Makler und Versicherern stehen, müssen in diesen integriert werden.

Und auch ARISECUR würde gerne in ihrem Vergleichsrechner mehr Tarife einbinden. Dies scheitert aber nicht an den technischen Ressourcen, sondern bedarf Ihrer Meinung nach, der Beseitigung von meinungspolitischen Hindernissen.

**Welche Erkenntnisse haben Sie in Bezug auf Ihre Lizenzsoftware, wo muss diese nachgeschärft werden? Gibt es im Zusammenhang mit der „virtuellen Kollaboration“ zu den Geschäftsprozessen, die Ihr System unterstützt Potential?**

Online Beratung, virtuelle Kommunikation und Kollaboration, wird von allen an der Befragung teilnehmenden Unternehmen als essenzielles Anliegen jetzt und in Zukunft gesehen. Bedingt durch

den Umstand des „social distancing“ ist Homeoffice die gültige Situation und nicht mehr wie bisher die Ausnahmesituation. Durchgehende digitale Prozesse ohne analoge Brüche umfassen ortsungebunden alle Eventualitäten des Maklergeschäftes. Wer bisher Instrumente für Videokonferenzen noch nicht in seinem System integriert hat, wird es allen anderen geplanten Neuerungen vorziehen. Das gilt auch für die Möglichkeit digitaler Unterschriften, des digitalen Austausches von Dokumenten, der integrierten Telefonanbindung und des Online-Chats.

Bernhard Profanter, Herausgeber der Bestandssoftware proagent, hat diese Aufgaben bereits erledigt und in der Bestandssoftware alle Möglichkeiten geschaffen, um mit dem Endkunden komfortabel digital kommunizieren zu können. Und auch TOGETHER CCA sieht sich gut gerüstet, so können Kunden seit geraumer Zeit sicher Dokumente digital unterschreiben und auch versenden. Eine dem Makler zur Verfügung gestellte Plattform, über welche sich Kunden über ihren Deckungsumfang informieren können, ergänzt die Kommunikation mit dem Kunden.

VERA bietet eine Umgebung, welche Ihren Kunden den nahtlosen Wechsel ins Homeoffice erlaubt. Eingesetzte Office 365 - Produkte ermöglichen das gemeinsame Ändern und Durchgehen von Dokumenten, sowie deren Austausch. Teams für Webkonferenzen und Skype als Medium für Video-Chats runden das Paket ab.

Kritik kommt hier von Courtage Control, welches die vollständige Implementierung digitaler Prozesse von den Versicherern fordert. Die Abbildung einiger Sparten in Schnittstellen, die Lieferung von OMDS -Bestandsdaten nur für aktive Verträge oder die unvollständige Versorgung mit Dokumenten von bestimmten Versicherern, lassen die Makler nach wie vor viele Services nicht nutzen. Hier ist bei den Versicherern noch Bewusstseinsbildung von Nöten.

### **Welche Maßnahmen empfehlen Sie Ihren Kunden, um Ihre Angriffsfläche deutlich zu reduzieren und nicht mit der DSGVO in Konflikt zu kommen?**

Digitalisierung der Arbeitswelt, Homeoffice, Video-Chats und -Konferenzen haben die Themen „Digitale Sicherheit“ und „Cybersecurity“ stark in den Mittelpunkt gerückt. Während analoge Verbrechen zurückgehen, erlebt die Kriminalität im Netz gerade einen Boom. Dazu machen die strengen und oft komplizierten Vorschriften der DSGVO den Unternehmern das Leben nicht unbedingt leichter.

Einen hundertprozentigen Schutz gibt es nicht, auch hier sind sich die Befragten einig. Sicherheit ist nicht nur von der eingesetzten Software abhängig, sondern auch die User tragen Verantwortung.

Ein Rat an unsere Leser kommt von Courtage Control: „Sparen Sie nicht am falschen Fleck. Überlassen Sie Fragen der Datensicherheit den Profis und setzen Sie auf moderne zeitgemäße Software.“ Vor Datenschutzvergehen aus Unachtsamkeit und sorglosem Umgang mit Passwörtern und Geräten warnt auch ARISECUR.

Derzeit gibt es kein Instrumentarium, das in den Augen der Anwender an die Einfachheit des Informationsaustausches mittels E-Mail herankommt. Noch fehlt vielen Marktteilnehmern die Sensibilität im Umgang mit Kundendaten. Bereits vorhandene DSGVO-konforme Kommunikationsmöglichkeiten werden nicht richtig oder zu wenig genutzt, zeigt chegg.net eine

weitere Baustelle im Rahmen der Datensicherheit auf.

Obwohl das Vergleichsprogramm DVM Der Versicherungsmakler keine personenbezogenen Daten speichert

empfiehlt es den Kunden den sorgsamem Umgang mit heiklen Daten und die strikte Trennung zwischen Arbeits- und Freizeitgeräten, da sich gerade Social Media oft als Einfallstor für Hacker und Datendiebstahl erwiesen hat.

TOGETHER CCA setzt auf umfangreiche Informationskampagnen zur Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung ihrer Kunden im Umgang mit Fragen der Daten- und Systemsicherheit.

VERA weist darauf hin, die Bestimmungen der DSGVO nicht auf die leichte Schulter zu nehmen, da die bisher geltende Schonfrist langsam zu Ende geht. Die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen bedürfen eines großen administrativen Aufwands, daher sollte sich der Makler für eine Software entscheiden, welche ihm diese Zusatzaufgaben abnimmt.

netinsurer empfiehlt als Maßnahmen zur Datensicherheit Cloudlösungen, VPN, Datenbackups, Wiederherstellbarkeit und die zyklische Kontrolle der Wirksamkeit aller Maßnahmen. Ergänzend dazu die Nutzung von Virenschutzprogrammen, Firewalls, die Verwendung eines aktuellen Webbrowsers und die Verwendung möglichst unterschiedliche Passwörter sowie deren regelmäßige Änderung.

Alle österreichischen Softwarehersteller sind nach bestem Wissen und Gewissen bemüht ihren Kunden sicheres und DSGVO konformes Arbeiten zu ermöglichen. Hundertprozentige Sicherheit gibt es allerdings nicht und auch die User tragen ein Stück großes Stück Verantwortung. **M**

---

Sparen Sie nicht am falschen Fleck. Überlassen Sie Fragen der Datensicherheit den Profis und setzen Sie auf moderne zeitgemäße Software.“