

KUBUSMAKLER

Analytisches Vertriebspartner-Management mit KUBUS Makler

**Prozessanforderungen
erfüllen, Potenziale heben, richtig priorisieren**

Dr. Stephan Groll, Senior-Consultant
Michael Kullmann, Partner

AMC
Köln, 30. September 2014

 **MSR** Consulting

Agenda

Die Herausforderungen im Maklermarkt

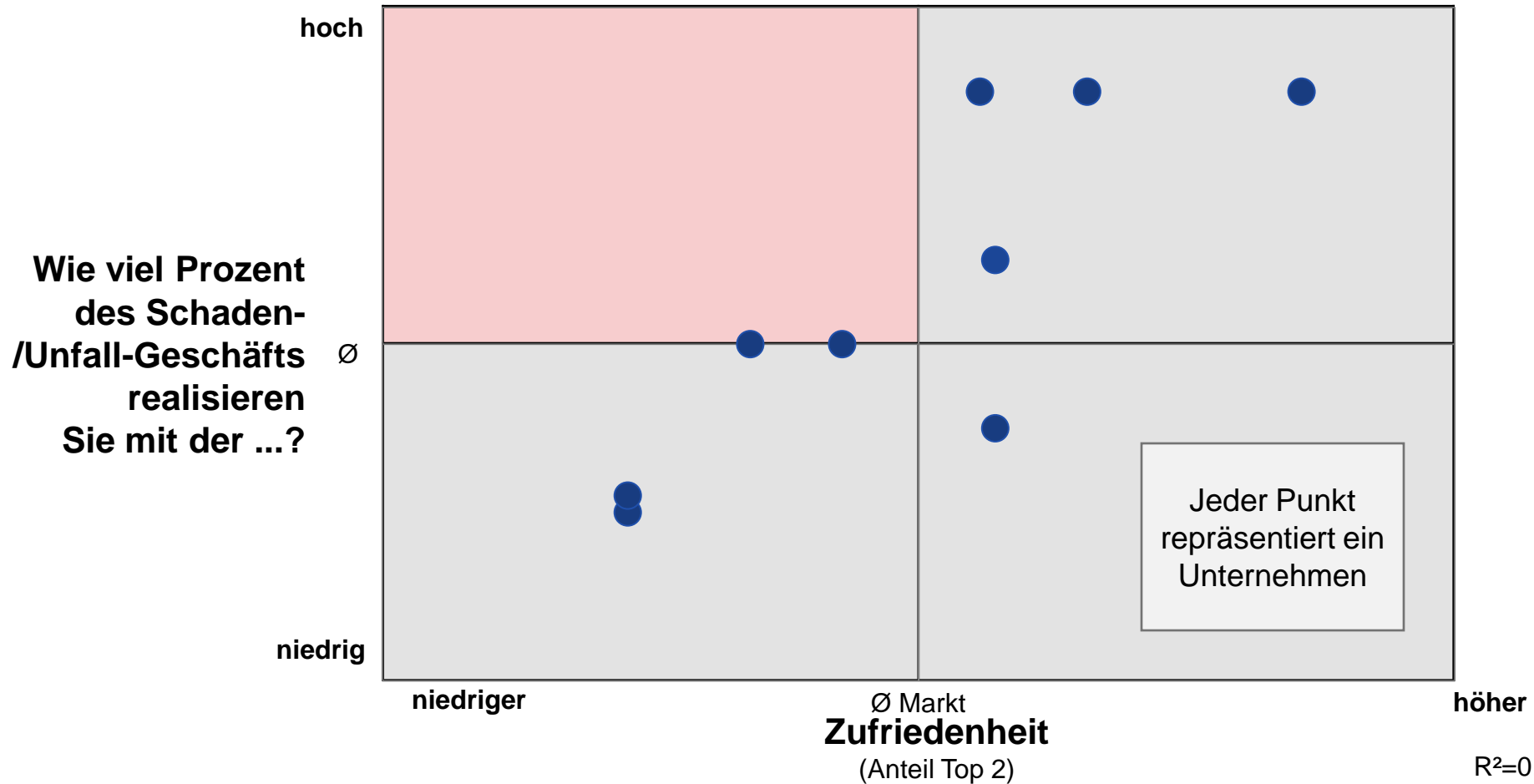
Die Bedürfnisse der Makler verstehen

Makler-Management mit KUBUS Makler

Die Maklerzufriedenheit treibt die Intensität der Geschäftsbeziehung



Modul Schaden/Unfall
Gesamtmarkt
n=1.605



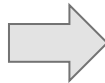
Überzeugte Makler holen mehr Angebote ein und diese führen auch häufiger zu Anträgen



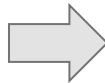
Modul Schaden/Unfall
Gesamtmarkt
n=1.605

Gesamtzufriedenheit mit ...

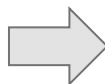
vollkommen / sehr zufrieden



zufrieden



weniger zufrieden / unzufrieden



Anzahl der Angebote im Monat

bis zu 5

mehr als 5

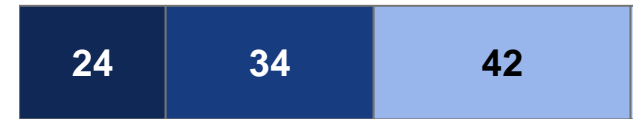


Conversion Rate: Wie viele Angebote führen zu Anträgen?

0% bis 25%

26% bis 50%

51% bis 100%



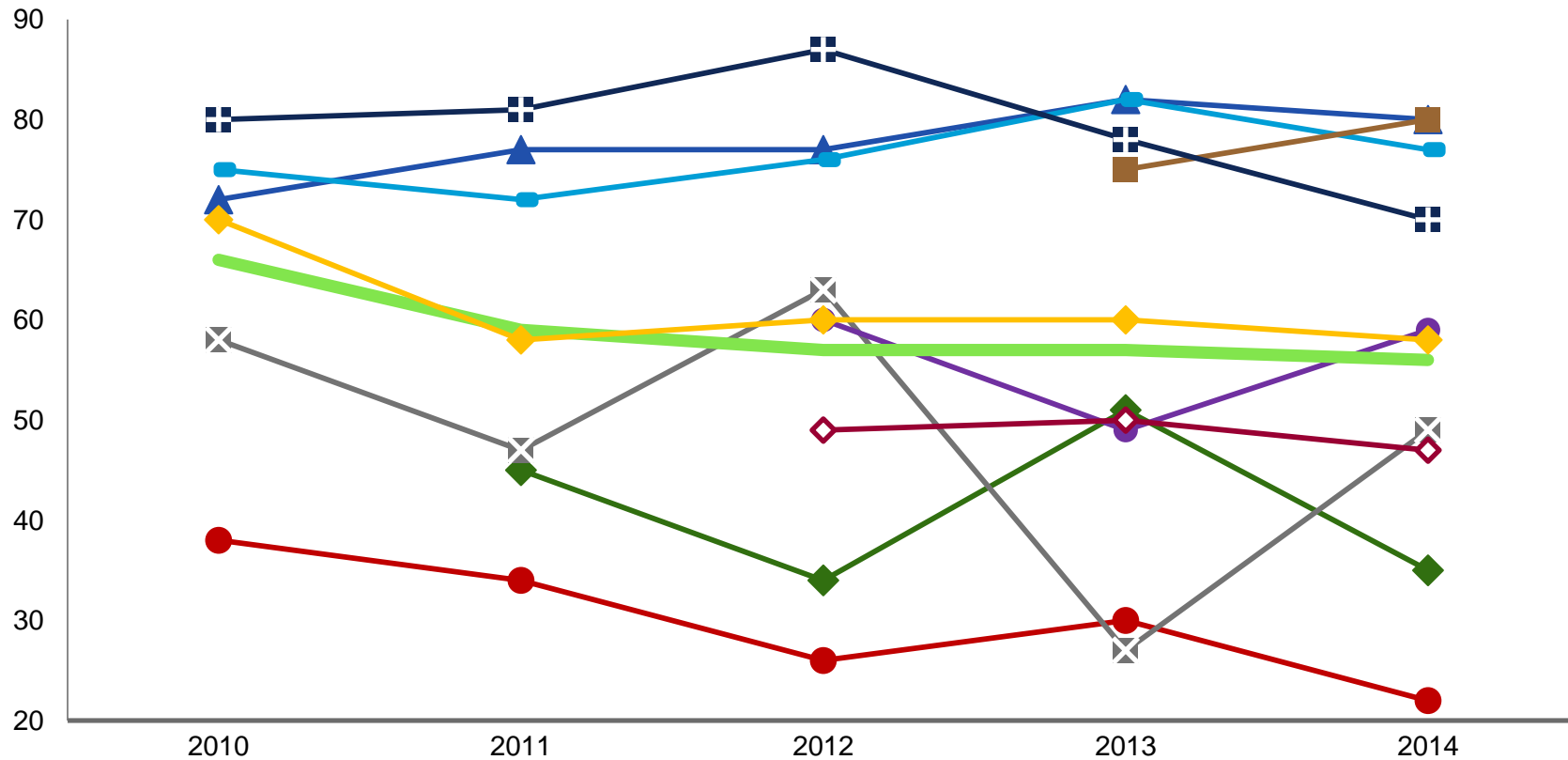
Angaben in Prozent

Beispiel LV: Die Zufriedenheit im Markt sinkt kontinuierlich



Entwicklung Gesamtzufriedenheit (Anteil „vollkommen / sehr zufrieden“)

Modul LV
Gesamtmarkt
n=1.178

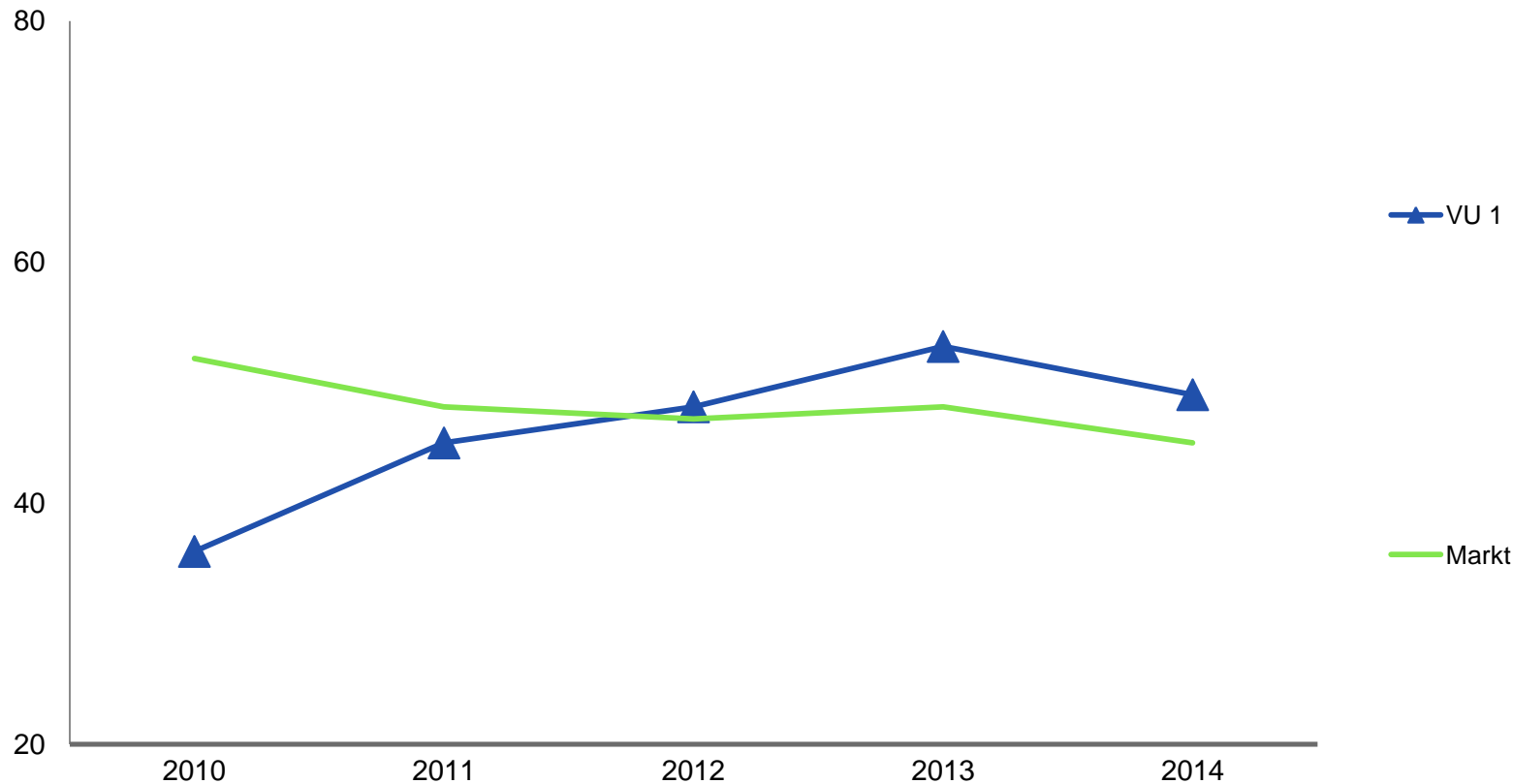


Angaben in Prozent

Aber: Im Maklermarkt ist es möglich, die Marktposition innerhalb weniger Jahre drastisch zu verbessern

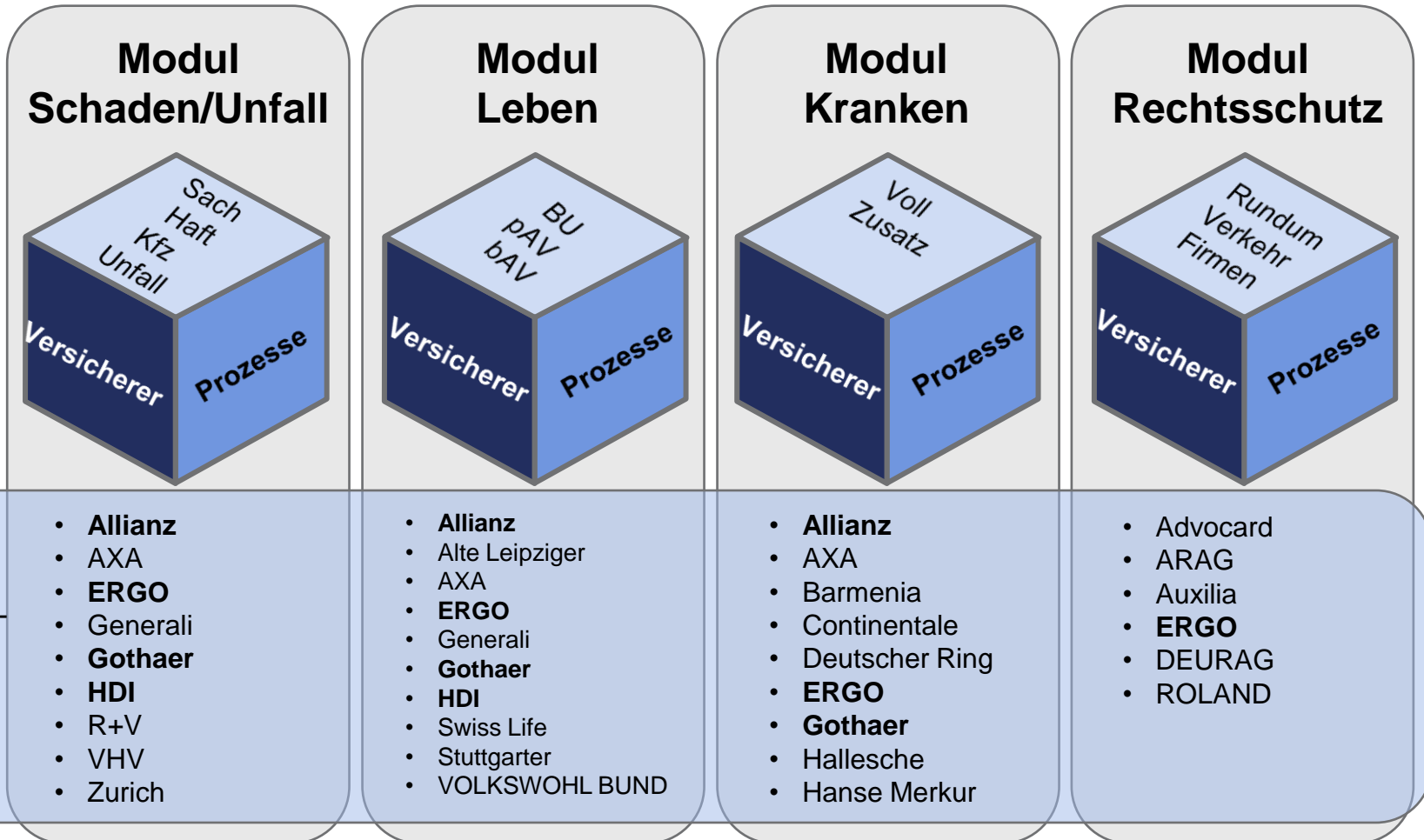


Modul Schaden/Unfall
Gesamtmarkt
n=1.572

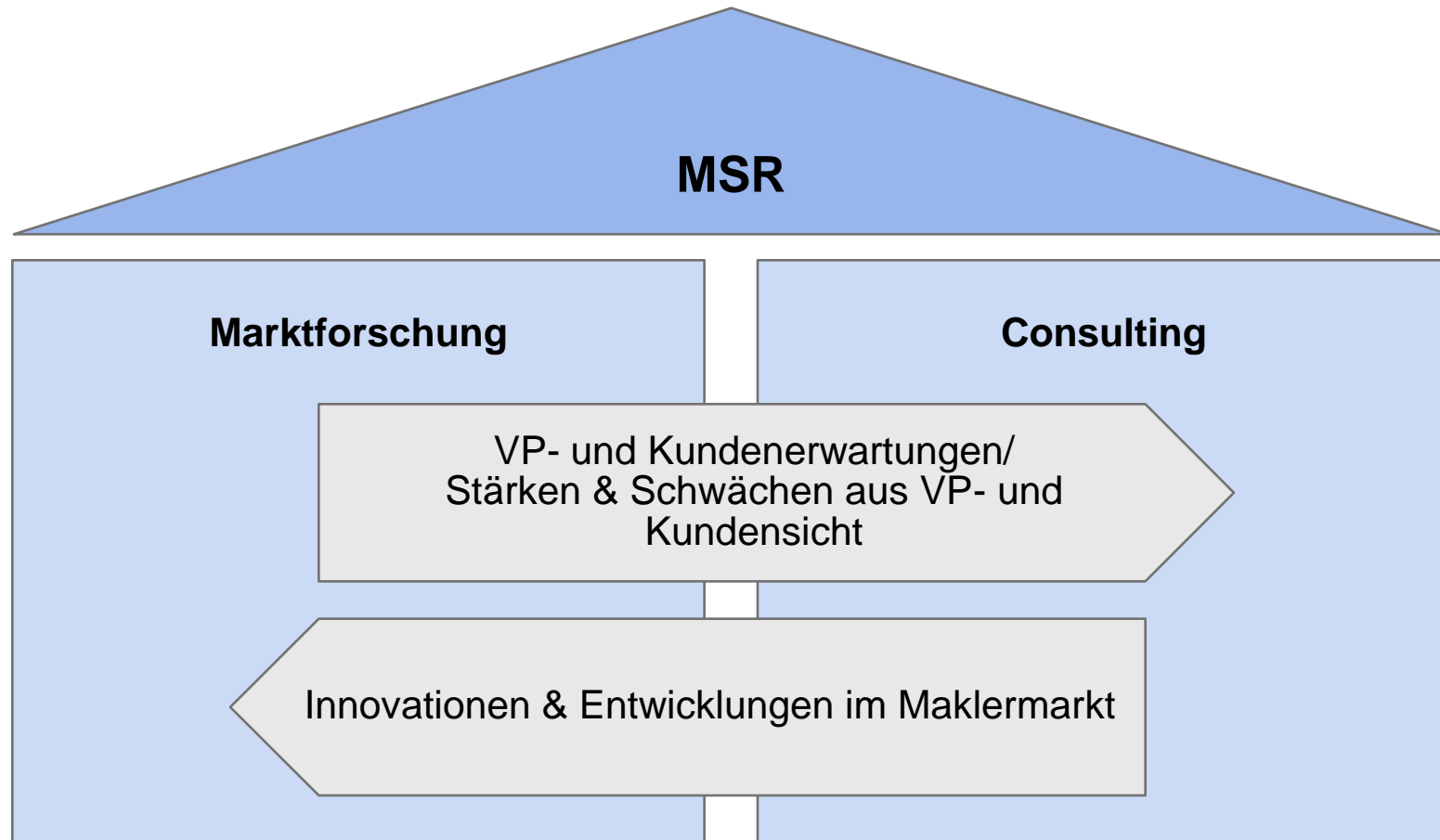


KUBUS Makler wird in vier Modulen durchgeführt

Abgebildete VU KUBUS Makler 2014



Unser Spezifikum: Handlungsorientierte Analytik durch tiefes Branchenverständnis



Wir sind Spezialisten für das Management von Kundenbeziehungen, Vertrieb und Service

		Marktforschung	Consulting
Kundenbeziehungen	„Die richtigen Kunden finden, binden und entwickeln“	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit/ Servicecontrolling • Marken- & Imageforschung • Produkt- und Preisgestaltung 	<ul style="list-style-type: none"> • Wachstumsstrategien • Kundenbeziehungs-/ Kundenwertmanagement
Vertrieb	„Vertriebschancen systematisch nutzen“	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebspartner- & Mitarbeiterzufriedenheit • Markt- & Wettbewerbsanalysen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebsmanagement • Vertriebsorganisation, -steuerung und -vergütung • Organisation und Prozesse
Service	„Den besten Service bieten und Ertragspotenziale erschließen“	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebs- und Prozessbenchmarking (KUBUS) • Mystery Shopping/ Mystery Calls 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung von Veränderungsprozessen • Umsetzungscoaching

MSR ist führend in der Analyse der Kundenmanagement- und Vertriebsperformance deutscher Versicherer

Marktforschung

KUBUS Versicherungen

- Telefonische Befragung von 5.000 Versicherungskunden p.a.
- Offene Benchmarks der TOP 25 Versicherer zu Kundenstruktur, Zufriedenheit und Bindung, Betreuung, etc.
- Berichtsbände Versicherungen, Direktversicherung, PKV, Rechtsschutz, Bausparen, Vertriebsgesellschaften, GKV

KUBUS Makler

- Telefonische Befragung von 2.000 Maklern p.a. im Auftrag führender Versicherer

Diverse AO-Befragungen

Managementberatung

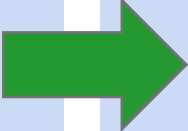
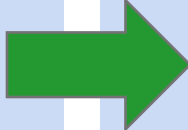
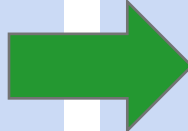
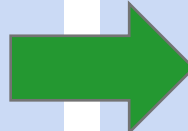
Geschäftsberichts - Benchmarking

- Analyse Performance TOP 30 Komposit-Gesellschaften
- Gesamtwerte, Spartenwerte, Zeitreihen

PROVE AO / PROVE Makler

- Jährliche Tiefenanalysen zur Vertriebsperformance führender Versicherer
- Produktion, Produktivität, Bestandsentwicklung, Vertriebsorganisation, Kosten

Vorteile von KUBUS Makler

Häufige Probleme anderer Maklerinstrumente	Lösung
<p>1. Geringe Repräsentativität: Es ist unklar, wer genau antwortet; häufig sind kleine Makler überrepräsentiert</p>	 <p>Schwerpunkt bei den werthaltigen Verbindungen; Differenzierung nach Maklersegmenten; telefonische Durchkontaktierung zum selektierten Makler</p>
<p>2. Geringe Aussagefähigkeit Benchmarking: Teilweise sehr geringe Fallzahl, z.B. Einzelbeurteilung eines VU ab 10 befragten Maklern; Benchmarks teilweise nicht aktuell; keine Differenzierung nach Geschäftsschwerpunkten (Gewerbe vs. Privat)</p>	 <p>Über 9.000 aktuelle Bewertungen zur Abbildung der wichtigsten Versicherer mit einer Mindestfallzahl von 50 Interviews pro Sparte und Versicherer - insgesamt über 150 Benchmarkfragen; in Schaden/Unfall für alle Benchmarks Differenzierung nach Gewerbe und Privat mit ausreichend hohen Fallzahlen problemlos möglich (größte Maklerzufriedenheits-Datenbank Deutschlands)</p>
<p>3. Geringe Maßnahmenrelevanz: Eher plakative Ergebnisdarstellung/Rankings; Ableitung von Maßnahmen für einzelne VU kaum möglich</p>	 <p>Maßnahmenorientierte Ergebnisdarstellung basierend auf Umsetzungserfahrungen – Ableitung von Erwartungen der einzelnen Maklersegmente, Priorisierung und Benchmarking bis auf Ebene von Service-Levels</p>
<p>4. Marktabdeckung: Fokussierung auf die Maklerspezialisten</p>	 <p>Berücksichtigung der Wettbewerber mit den relevanten Marktanteilen</p>
<p>5. Geringe Aussagekraft der Analysen</p>	 <p>Auswertung erfolgt im Hinblick auf die Bedürfnisse der Teilnehmer - durch Mitarbeiter mit langjähriger Erfahrung</p>

Agenda

Die Herausforderungen im Maklermarkt

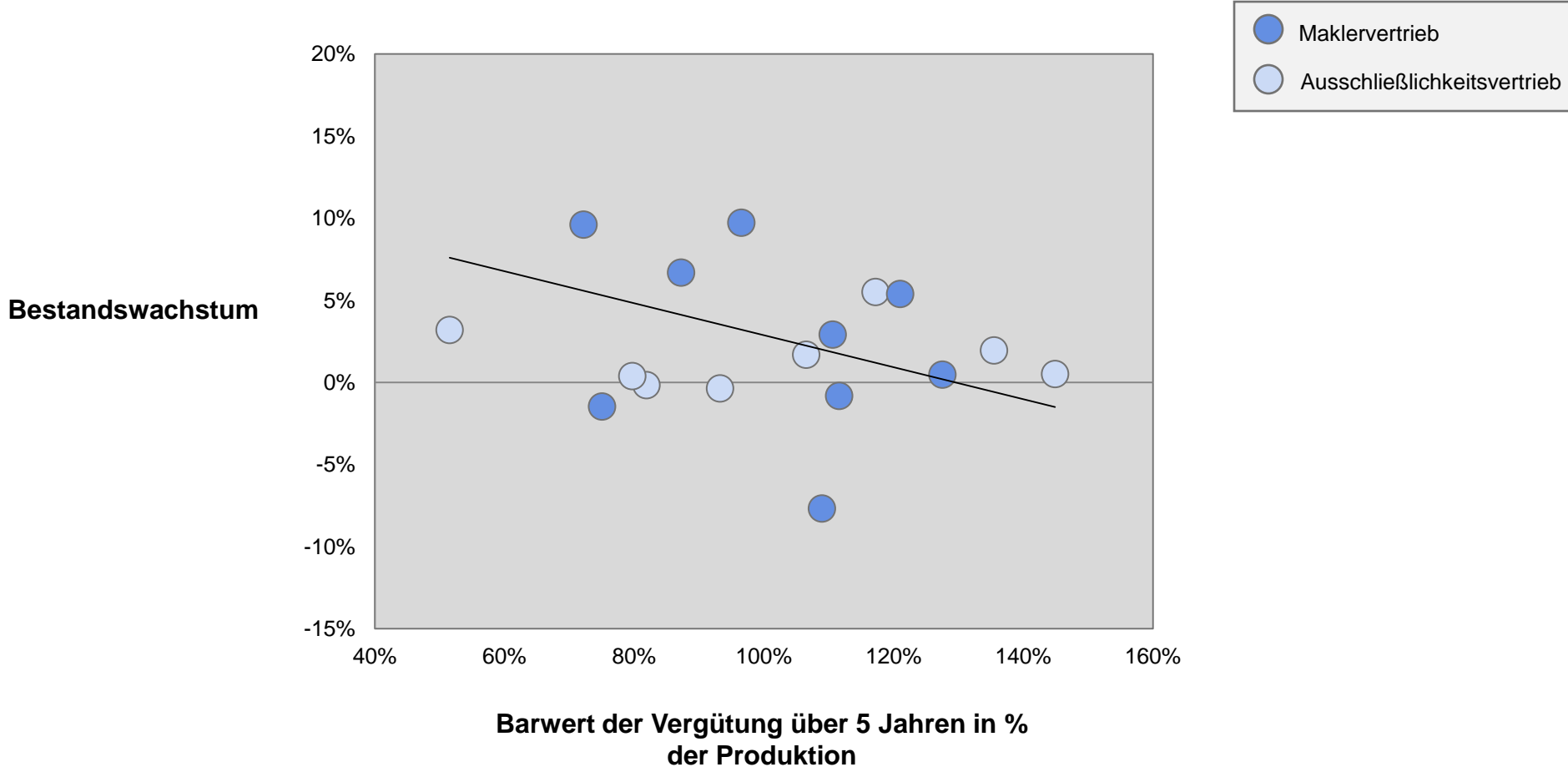
Die Bedürfnisse der Makler verstehen

Makler-Management mit KUBUS Makler

Wachstum kann man nicht kaufen

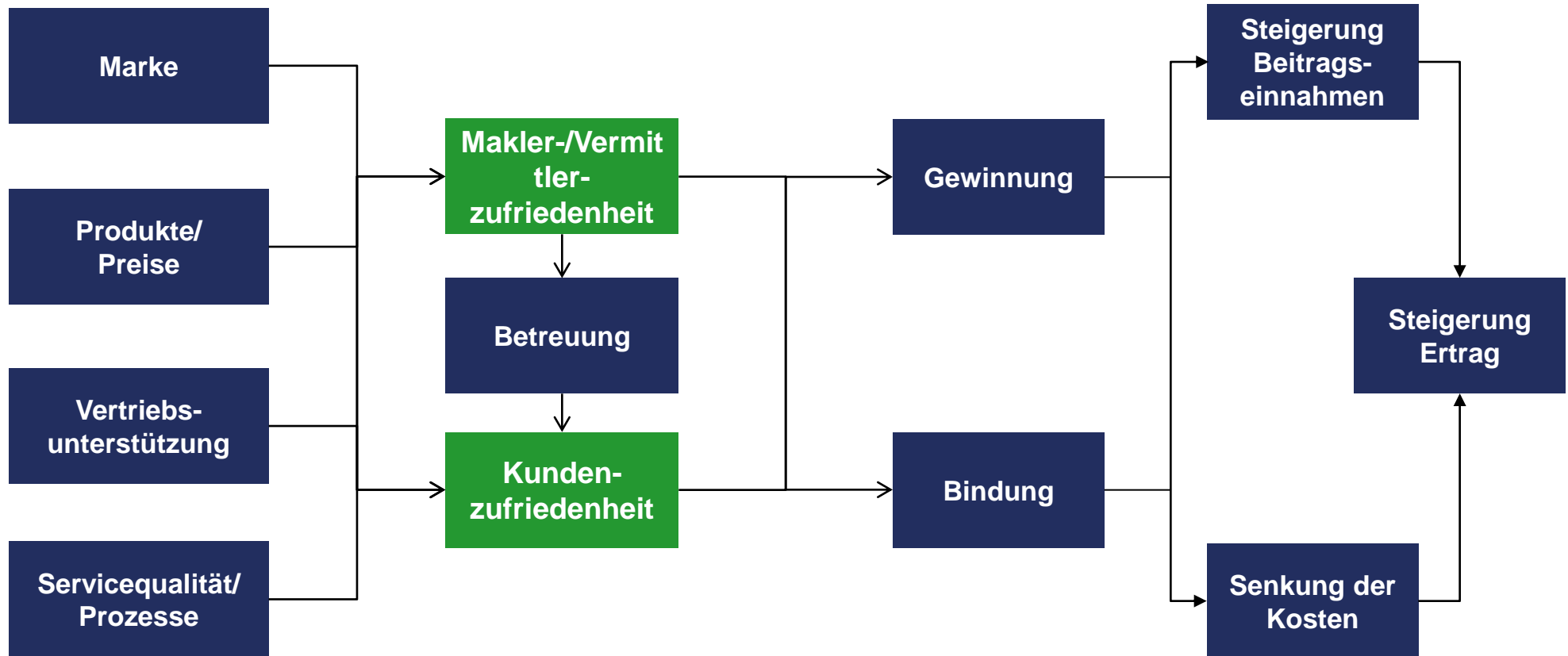
Analyse Vergütung und Wachstum SHURS

MSR PROVE AO & Makler



Maklerzufriedenheit hat viele Ursachen und Wirkungen

Treiber- und Wirkungsmodell Vermittler-/ Kundenzufriedenheit

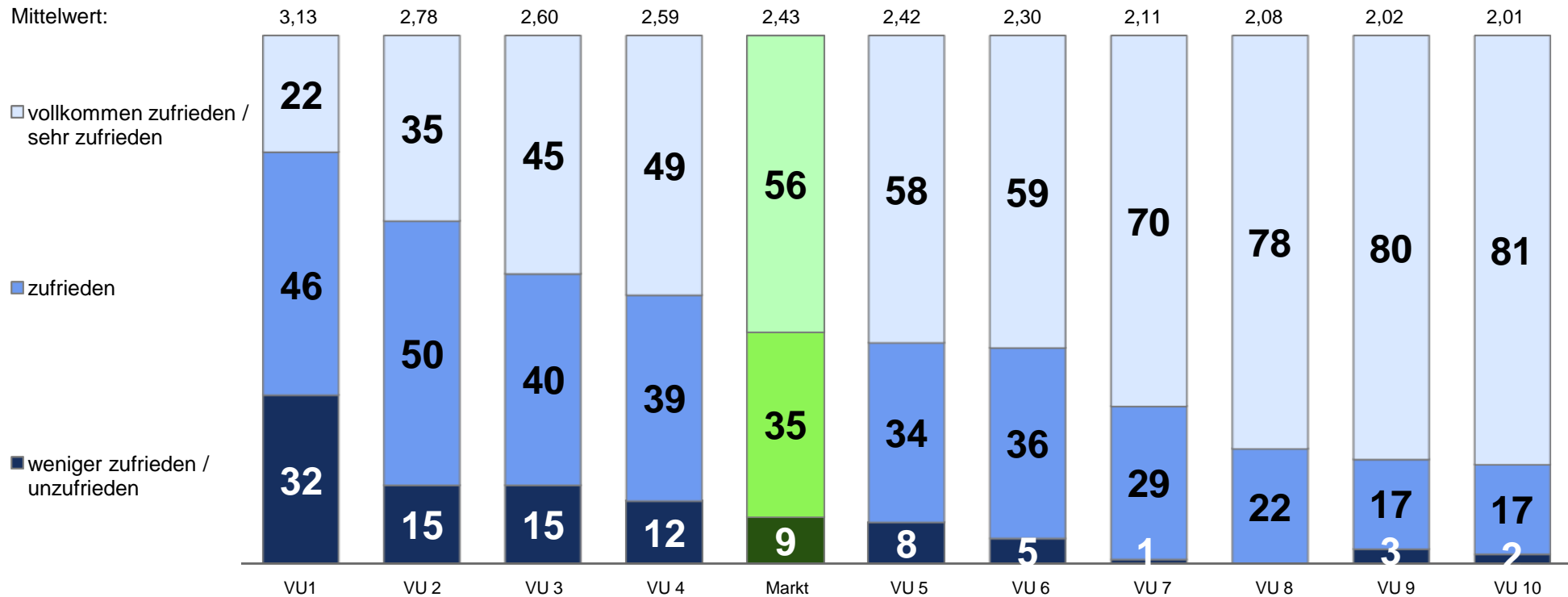


Im Maklermarkt gibt es massive Zufriedenheitsunterschiede



Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der ... in der Sparte Leben?

Modul LV
Gesamtmarkt
n=1.178



Top-2 2013

Top-2 2012

Beispiel LV: Produkte und Maklerbetreuung werden von Promotoren am häufigsten als Gründe für Bewertung genannt



Offene Nennungen der Makler: Schriftgröße entspricht Häufigkeit der Nennung

Modul LV
Gesamtmarkt
n=1.165

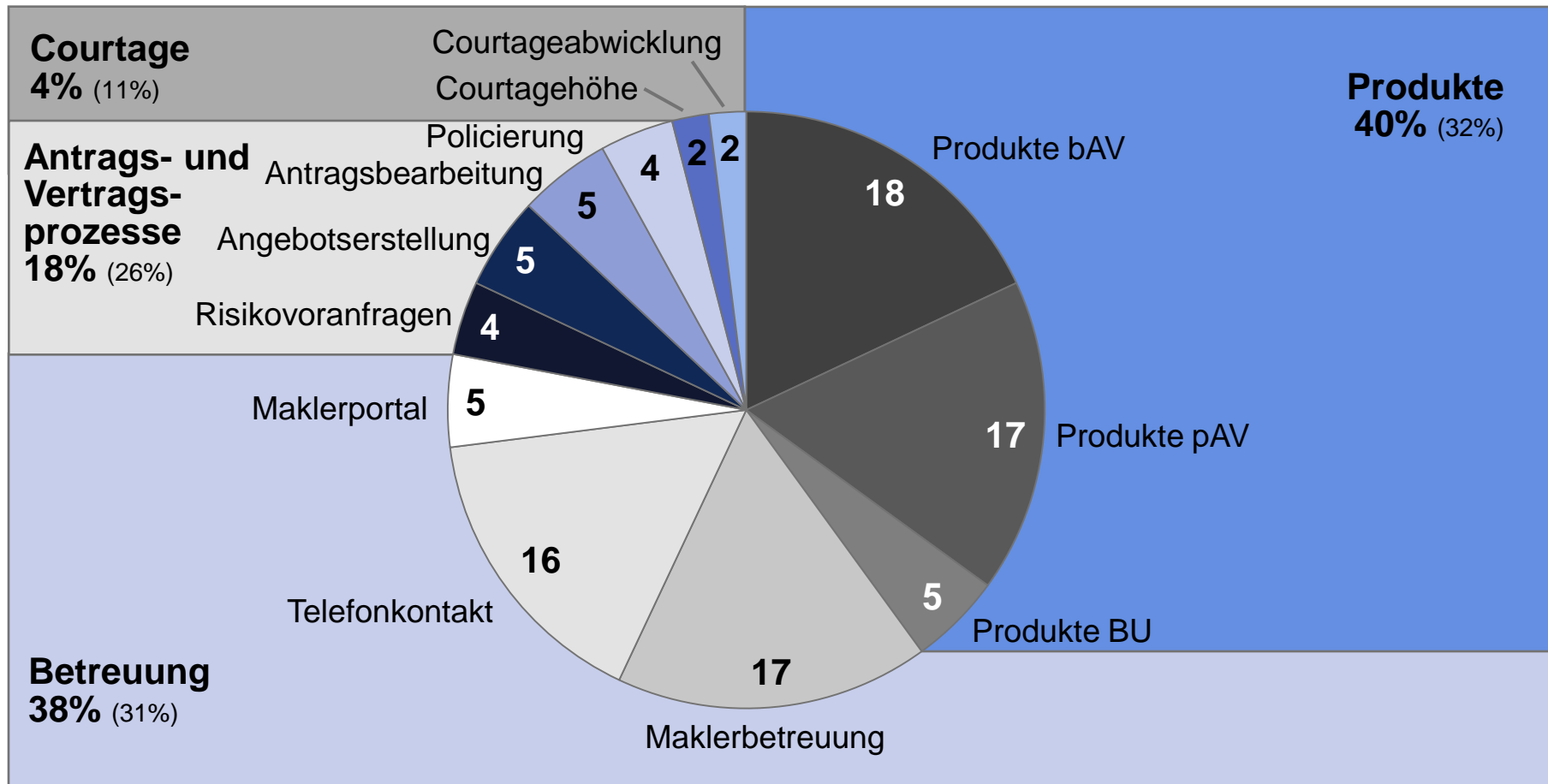


Produkte und Maklerbetreuung sind in Leben die wichtigsten Treiber der Maklerzufriedenheit - beide werden wichtiger



Bedeutungsgewichte auf die Gesamtzufriedenheit
(Methode: Regression, missing=meansub)

Modul LV
Gesamtmarkt
n=1.182



R²=0,44

Im Privatkundengeschäft sind Betreuungsthemen wichtiger, im Firmenkundengeschäft die Antrags- und Vertragsprozesse



Überblick Bedeutungsgewichte auf die Gesamtzufriedenheit (Methode: Regression, missing=meansub)

Modul LV
Gesamtmarkt
n=1.182

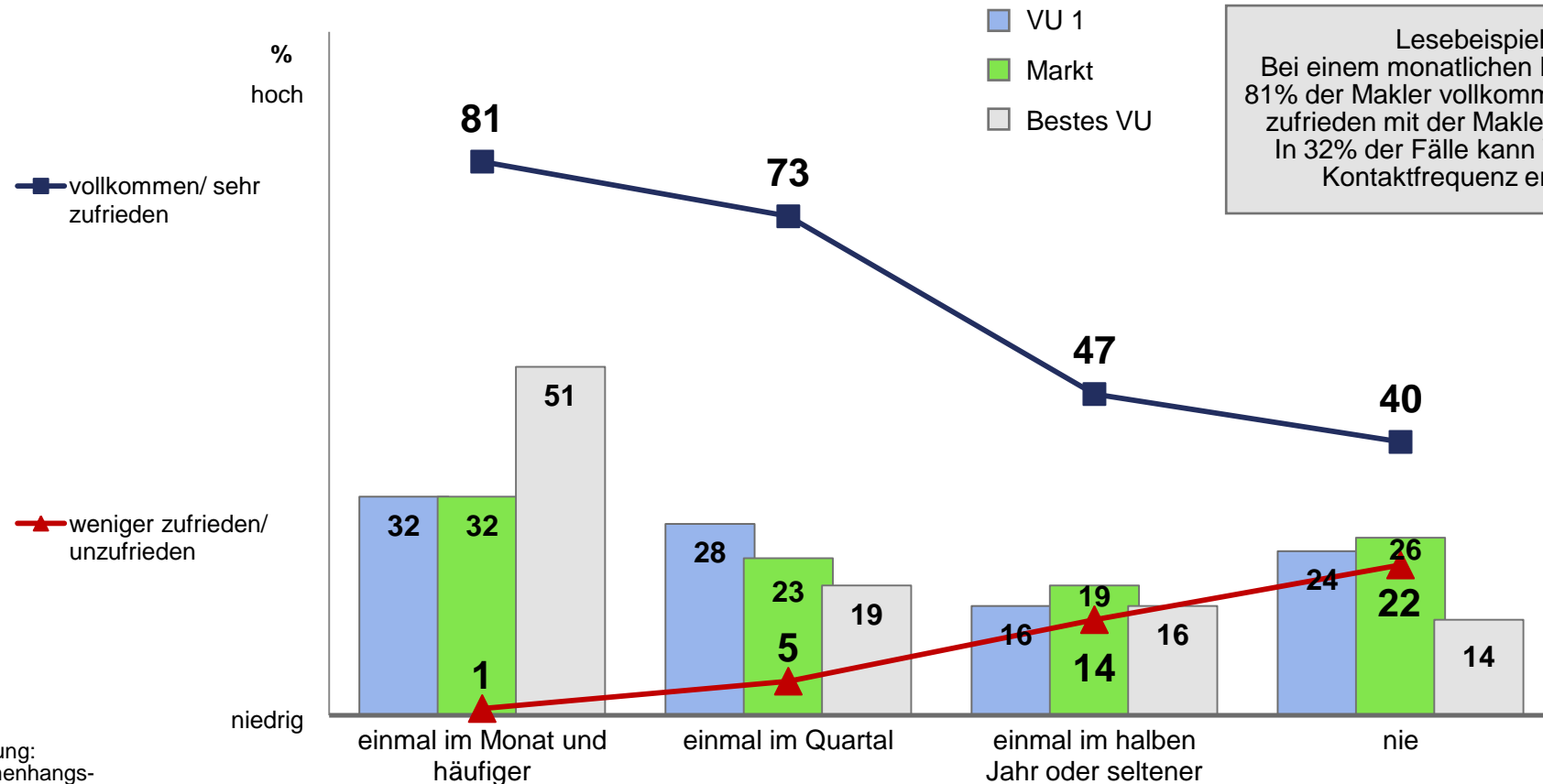
		Gesamtmarkt	Privat	Firmen
Produkte	Produkte bAV	18	0	31
	Produkte pAV	17	23	0
	Produkte BU	5	8	0
	Summe	40	31	31
Betreuung	Maklerbetreuung	17	21	15
	Telefonkontakt	16	18	14
	Maklerportal	5	8	0
	Summe	38	47	29
Antrags- und Vertragsprozesse	Risikovorfragen	4	5	4
	Angebotserstellung	5	4	10
	Antragsbearbeitung	5	5	9
	Policierung	4	4	8
	Summe	18	18	31
Courtage	Courtagehöhe	2	2	3
	Courtageabwicklung	2	2	6
	Summe	4	4	9
R²		0,44	0,42	0,48

Mindestanforderung: Ein aktiver Kontakt im Quartal - Begeisterung entsteht bei monatlichem Kontakt



Zufriedenheit mit der Maklerbetreuung

Modul KV
Gesamtmarkt
n=736



Lesebeispiel:
Bei einem monatlichen Kontakt sind 81% der Makler vollkommen oder sehr zufrieden mit der Maklerbetreuung. In 32% der Fälle kann VU 1 diese Kontaktfrequenz erzielen.

Anmerkung:
Zusammenhangs-
analyse Zufriedenheit
ist bezogen auf den
Gesamtmarkt

Kontaktfrequenz initiiert durch Maklerbetreuer

Detaillierte Bewertungen bis zur Faktenebene sind Grundlagen einer erfolgreichen Prozesssteuerung



Kernindikatoren Antragsbearbeitung

Modul LV
Gesamtmarkt
n=1.182

Häufigkeit Fehler ("deutlich seltener/seltener als bei anderen VU")	48	33	50	50	45	43	48	50	66	48	51
Dauer Antragsbearbeitung ("bis zu einer Woche")	56	41	46	56	50	50	61	56	65	69	68
Häufigkeit Rückfragen ("deutlich seltener/seltener als bei anderen VU")	35	29	38	39	33	35	29	40	37	42	41
Ablehnung nachvollziehbar begründet ("trifft voll und ganz zu")	20	21	26	22	17	19	21	18	16	30	20
Unkomplizierte Annahmepolitik ("trifft voll und ganz zu")	17	10	29	9	13	14	17	17	16	23	21
Schnelligkeit Risikoprüfung ("bis zu einer Woche")	58	41	53	57	53	62	56	59	65	58	68

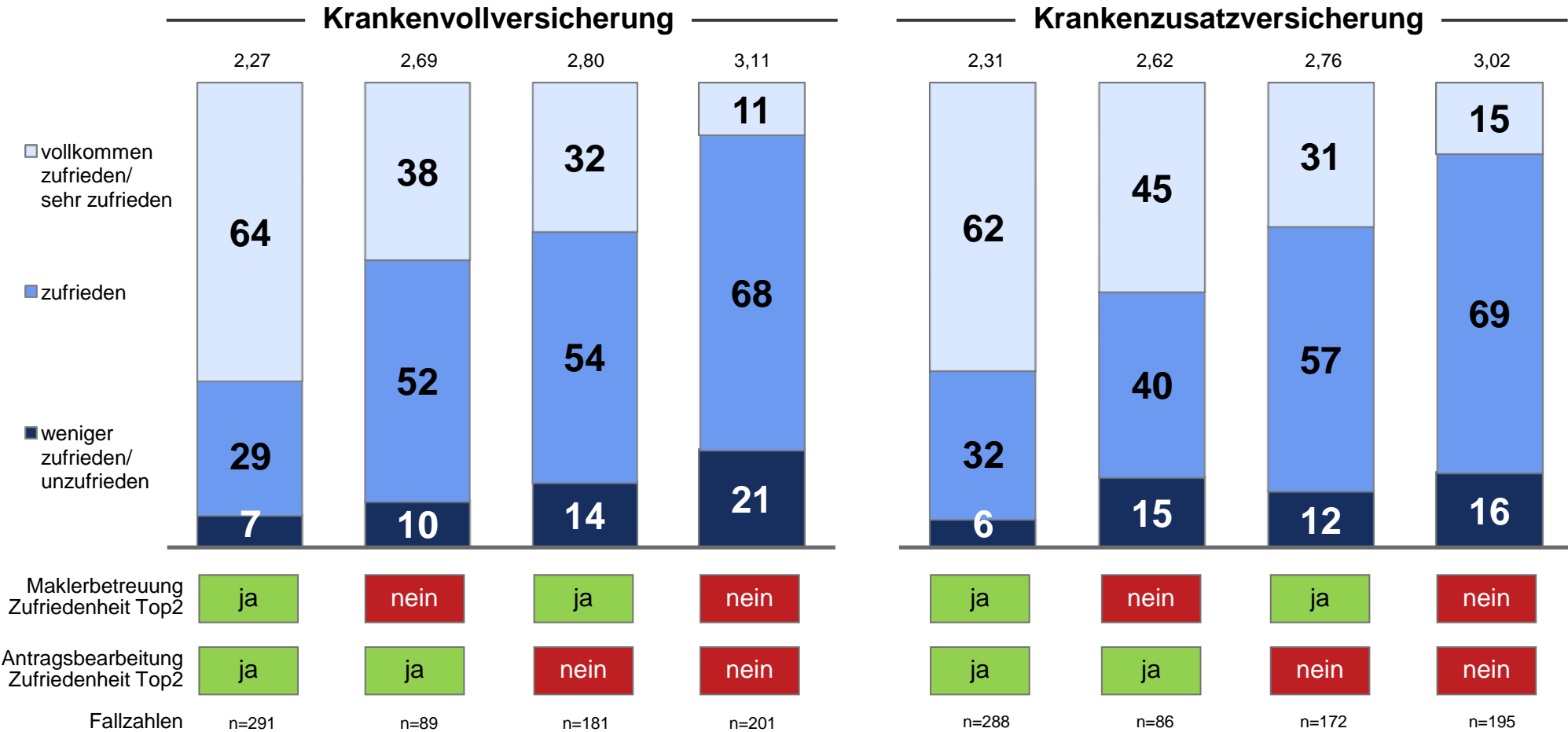
■ schlechtester Wert der Zeile
 ■ mittlerer Wert der Zeile
 ■ bester Wert der Zeile

Marktsicht: Für eine Top-Produktbeurteilung müssen auch Betreuung und Antragsbearbeitung passen



Produktzufriedenheit KV nach Betreuungs- und Prozessbewertung

Modul KV
Gesamtmarkt
n=890



Agenda

Die Herausforderungen im Maklermarkt

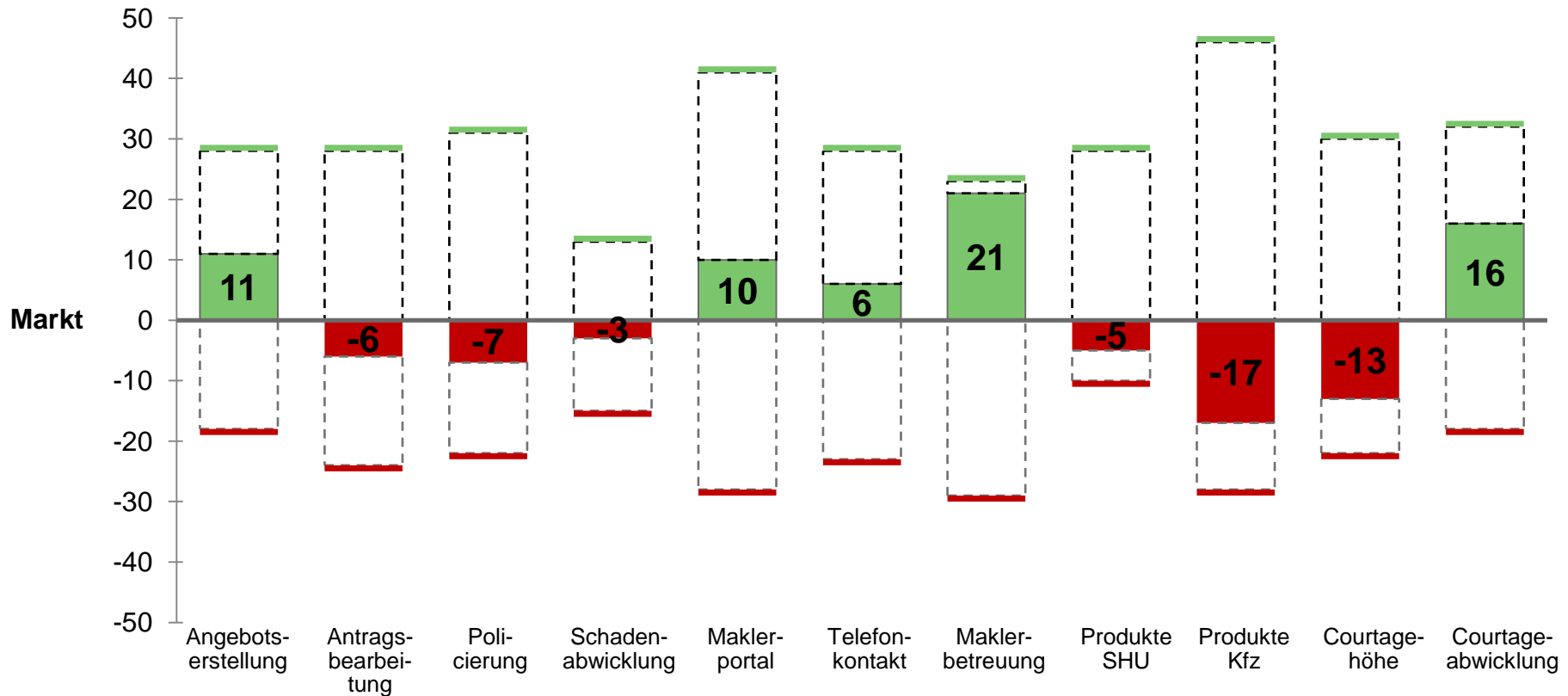
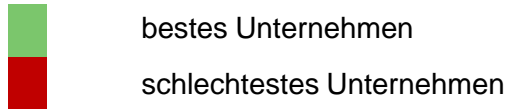
Die Bedürfnisse der Makler verstehen

Makler-Management mit KUBUS Makler

In der Marktbetrachtung kann für die Teilnehmer ein Profil mit Stärken und Schwächen erstellt werden



MSR-Klientenbeispiel



Der kompakte Ergebnisüberblick erlaubt eine detaillierte Positionierung der eigenen Performance im Markt



Anteil „vollkommen/ sehr zufrieden“ im Vergleich zum Markt

- besser als der Marktschnitt ($\geq 5\%$ -Punkte)
- wie der Marktschnitt
- schlechter als der Marktschnitt ($\leq -5\%$ -Punkte)

Modul KV
Gesamtmarkt
n=890

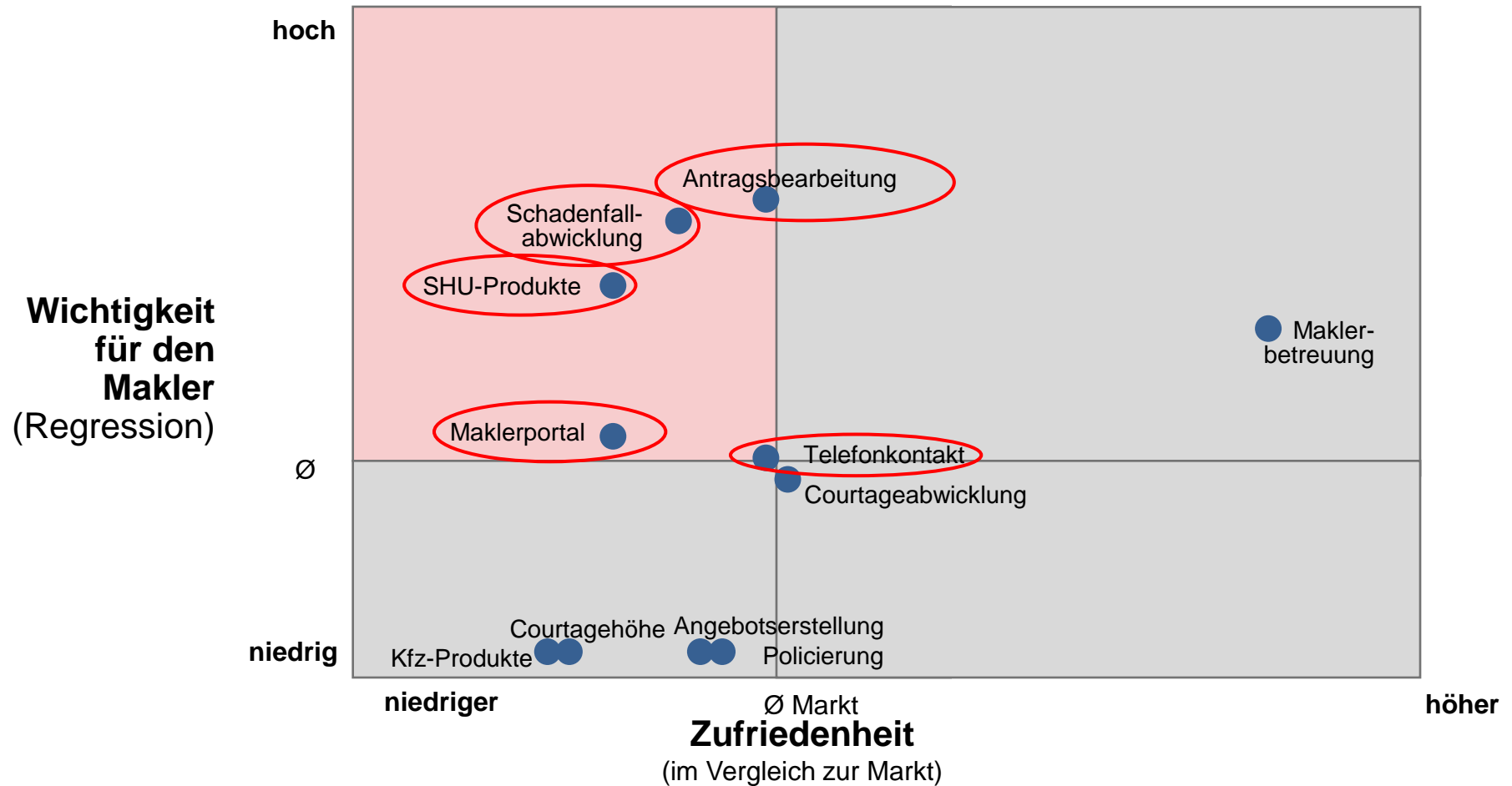
	Angebots- erstellung	Antragsbe- arbeitung	Polizierung	Leistungsfall- abwicklung	Makler- betreuung	Telefon- kontakt	Maklerportal	Produkte Kranken Voll	Produkte Kranken Zusatz	Courtage- höhe	Courtage- abwicklung
VU 1	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VU 2	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VU 3	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VU 4	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VU 5	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VU 6	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VU 7	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VU 8	-	●	●	●	●	●	-	●	●	●	●
VU 9	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Die Handlungs-Relevanz-Matrix zeigt die konkrete Position pro Leistungsdimension und den Handlungsbedarf



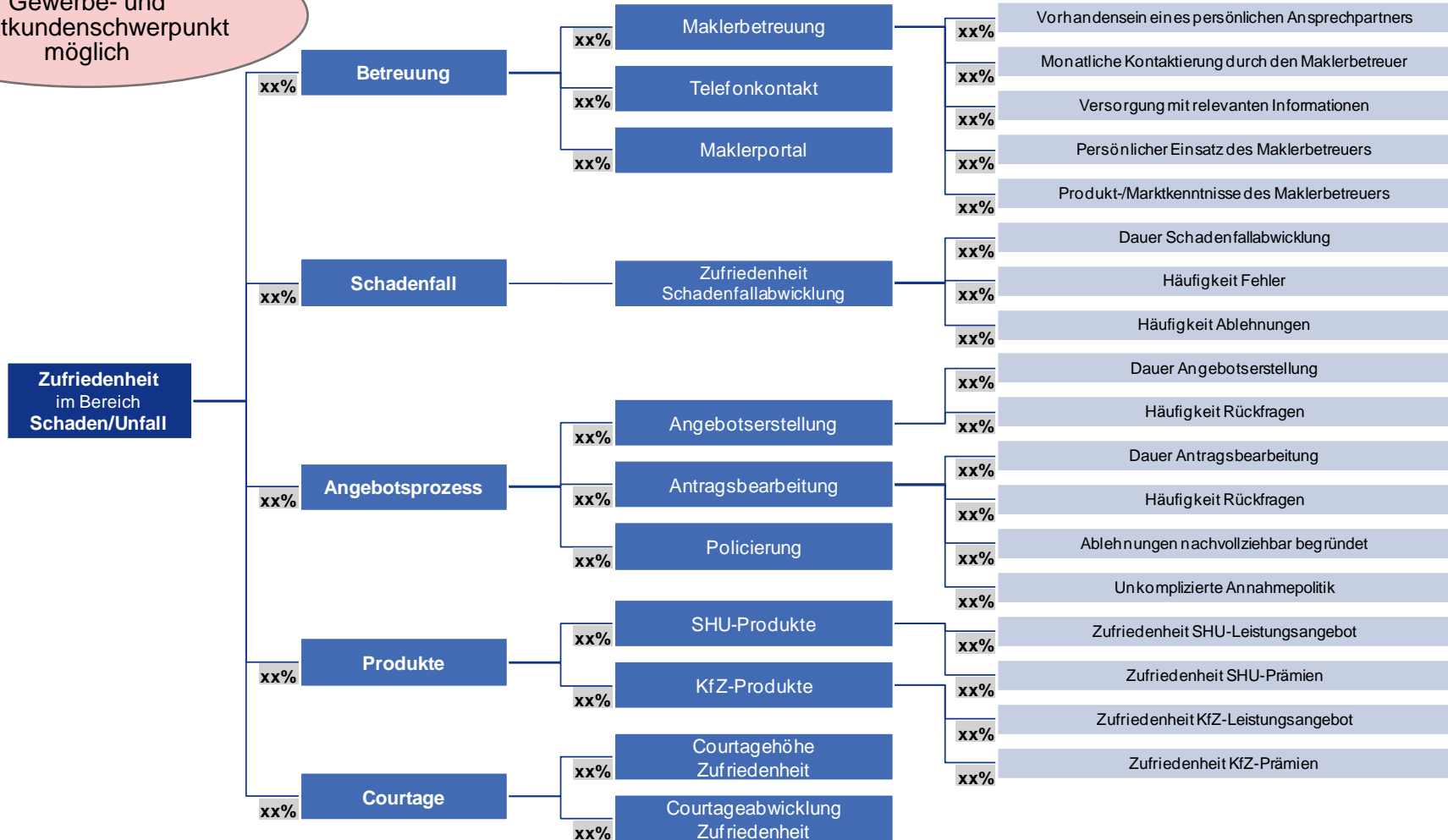
Handlungs-Relevanz-Matrix Komposit

MSR-Klientenbeispiel



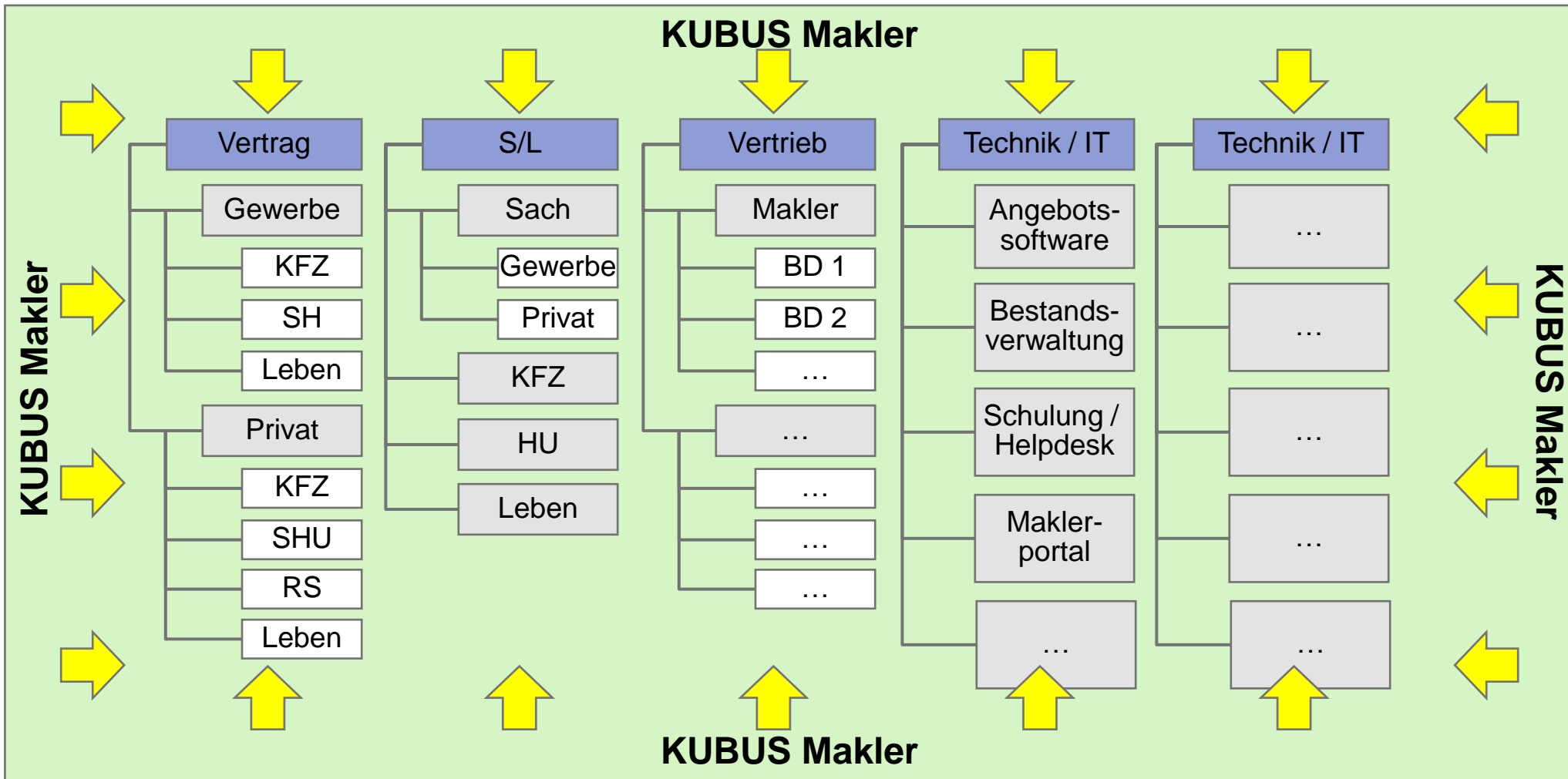
KUBUS Makler ermöglicht eine vollständige Treiberanalyse - zu allen Fragen liegen differenzierte Benchmarks für Gewerbe- und Privatkundenmakler vor

Differenzierung nach Gewerbe- und Privatkundenschwerpunkt möglich



KUBUS Makler liefert allen relevanten Unternehmensbereichen jeweils trennscharfe Ergebnisse

Schematischer Überblick Ergebniszuzuordnung



Ihre Ansprechpartner zum Thema



Michael Kullmann
Partner
0221 489 28-17 (fon)
Michael.Kullmann@MSR.de



Dr. Stephan Groll
Senior-Consultant
0221 489 28-58 (fon)
Stephan.Groll@MSR.de