



Praxistest Versicherungs-Tools

Drei Versicherungsexperten testeten im Auftrag von FONDS professionell drei unterschiedliche Vergleichs- und Abwicklungsprogramme für Versicherungen auf ihre Praxistauglichkeit.

Ohne Software geht in der Finanzberatung schon lange nichts mehr. Kunden müssen in Datenbanken angelegt, Produkte müssen verglichen und Anträge möglichst papierarm abgewickelt werden. Für all das benötigt man EDV-Systeme. Und das diesbezügliche Angebot scheint auch einigermaßen groß zu sein. Sieht man genauer hin, wird aber schnell klar, dass die Programme durchwegs sehr unterschiedliche Ideen verfolgen. FONDS professionell wollte das für den Versicherungsbereich etwas genauer unter die Lupe nehmen und bat eine Runde von Profis, drei Systeme in der Praxis zu testen. Verglichen wurden Together, Chegg.net und die Abwicklungs- und Vergleichssoftware von Arisecur. Schon die Herkunft der Programme signalisiert, dass es sich hier um völlig unterschiedliche Konzepte handelt. Together stammt von einer 100-Prozent-Tochter von Siemens Business Ser-

vices Österreich, bei Arisecur handelt es sich um die Versicherungsabwicklungsplattform der Aricon-Gruppe, und Chegg.net ist das Portal der Grazer SELSA Intelligence AG. Wie massiv die Unterschiede sind, wurde bereits bei der Vorbereitung zum Test deutlich. Während es bei Arisecur und Chegg.net eine Sache von Minuten war, einen Testzugang zu erhalten, gestaltete sich die Sache bei Together deutlich schwieriger. Zwar zeigte man sich durchaus sehr bemüht, ein voller Testzugang konnte trotzdem nicht eingerichtet werden. Die Begründung: Jede implementierte Versicherung muss die Vermittlernummern freischalten, und das dauert bis zu zwei Wochen pro Unternehmen. Gelöst wurde das Problem, indem wir mit der bestehenden Anbindung eines Beraters arbeiteten. Da sich die webbasierte Software nur auf einem dafür zertifizierten Rechner starten lässt, war auch dies nicht ganz unkompliziert.

Der Test

Jeder der drei Tester kannte bereits mindestens eine Plattform aus seiner täglichen Praxis. Für den Test mussten alle drei mit dem ihnen bereits bekannten Programm versuchen, jeweils ein Offert für eine Eigenheim-/Haushaltsversicherung, eine fondsgebundene Lebensversicherung und eine Rentenversicherung zu erstellen. Die Eckdaten wurden von FONDS professionell vorgegeben und waren für alle drei gleich. Während bei der Berechnung der Eigenheim-/Haushaltsversicherung bei keinem Programm ein wesentliches Problem auftrat und keiner der Tester länger als fünf Minuten für ein Offert brauchte, stellte sich die Situation bei den anderen beiden Produktvarianten als deutlich schwieriger dar. Beim Beispiel der fondsgebundenen Lebensversicherung wurde etwa keine Prämie vorgegeben, sondern das Ziel, für den Kunden nach einer

Sabrina Gangl



Sabrina Gangl arbeitet bei reinthalerfinanz und nutzt seit längerer Zeit die Plattform Together. Im Vergleich zu den anderen Angeboten findet sie Together wesentlich übersichtlicher. Problematisch ist für sie allerdings, dass sie auch mit Versiche-

rungen zusammenarbeitet, die nicht bei Together gelistet sind: „Am Ende muss ich dann oftmals erst recht wieder mit den eigenen Berechnungsprogrammen der Versicherungen arbeiten.“ Zudem kritisiert sie, dass man bei Together keine direkten Vergleiche innerhalb der jeweiligen Sparte durchführen kann. „Bei gewissen Sparten wie etwa Eigenheim/Haushalt wäre dies durchaus praktisch.“

»Bei Together ist natürlich das Problem, dass nicht alle Versicherungen vertreten sind.«

Sabrina Gangl, reinthalerfinanz

Ivo Radulovski



Ivo Radulovski arbeitet bei Versichern24 und verwendet seit einiger Zeit die Plattform Arisecur. Mit dem Bereich Sachversicherungen und auch mit der Kundenverwaltung ist Radulovski dabei sehr zufrieden. Einen zusätzlichen Vorteil sieht Radulovski

darin, dass man bei Arisecur gesondert verhandelte Produkte – sowohl von den Prämien als auch von den Deckungen her – bekommt. Es gibt aber auch Punkte, die verbesserungswürdig sind: „Eine Schwäche, an der laut Arisecur auch gearbeitet wird, ist, dass zu wenige Gesellschaften vorhanden sind. Das ist natürlich ein Thema, gerade wenn es immer mehr Vergleichsprogramme gibt.“

»Ich sehe in allen Programmen Schwächen, aber auch Stärken.«

Ivo Radulovski, Versichern24

Armin Voetter



Armin Voetter arbeitet bei mfg versicherungsmakler und nutzt Chegg.net. Die Plattform ist für Voetter eher ein Vergleichsprogramm. „Wir verwenden Chegg.net in der Praxis vor allem für Kfz-Versicherungen und andere Massensparten,

damit wir uns einen schnellen Marktüberblick verschaffen können.“ Laut Voetter bekommt man mit Chegg.net einen guten Richtwert, den man auch dem Kunden schnell zeigen kann. „Chegg.net hat auch eine kleine Kundenverwaltung, diese ist zwar etwas mühsam in der Eingabe, wenn man die Kundendaten aber einmal eingegeben hat, ist sie praktisch.“

»Wir verwenden Chegg.net für Kfz-Versicherungen.«

Armin Voetter, mfg versicherungsmakler & vermögensberater

Laufzeit von 29 Jahren eine garantierte Ablaufleistung von 100.000 Euro zu erreichen. Keines der Programme konnte dies automatisch bewältigen. Die EDV-Anwender mussten am Taschenrechner Nebenrechnungen anstellen, um ein korrektes Offert erstellen zu können. Während bei Together die Berechnung abgesehen davon relativ reibungslos verlief, zeigten sich bei Arisecur und Chegg.net erste Schwächen. Dafür war bei Together ein unmittelbarer Vergleich von Produkten mehrerer Anbieter nicht automatisch möglich, weil Together immer nur ein

Offert mit den Vorgaben eines Produktgebers erstellen kann.

Das Arisecur-Tool kann wiederum nur die hauseigene Fondspolizze berechnen. Wünscht man sich einen anderen Anbieter, wird man auf die jeweilige Internetseite der Versicherung weitergeleitet, wo dann mit der jeweiligen Anbietersoftware gerechnet werden muss. Auch Chegg.net scheiterte an dieser Aufgabe. Zum einen konnte die Berechnung nicht wie vorgegeben durchgeführt werden, zum anderen standen am Ende nur zwei Fondspolizzen zur Auswahl. Bei der

Berechnung von Rentenversicherungsangeboten müssen Arisecur und Chegg.net passen, beide Programme sind dafür nicht ausgelegt. Mit Together lassen sich Berechnung und Offerterstellung hingegen ohne Probleme durchführen.

Die Tester sahen in diesem Mangel kein echtes Problem, weil Vergleiche in diesem Bereich ohnedies nur bedingt sinnvoll seien. So meint etwa Versicherungsmakler Armin Voetter von mfg versicherungsmakler: „Ich kann keine fondsgebundene mit einer Beispielrechnung vergleichen. Hier bekommt man von den Versicherungen nur Musterofferte, und ich habe in den vergangenen 20 Jahren keine Berechnung gesehen, die am Ende mit dem übereingestimmt hat, was am Schluss wirklich bezahlt wurde. Bei diesen Produkten sind die Fragen: Was möchte der Kunde, was kommt versicherungsmathematisch raus, und was haben wir für eine Kostenstruktur? Diese Punkte kann man aber über kein Vergleichsprogramm abbilden.“

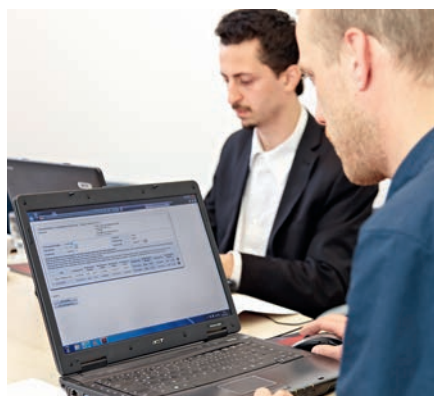
Finanzberater und Consultant Gerhard Scheynost von e-POS, der den Test als Softwareexperte im Bereich Finanzdienstleistung begleitete, wies in diesem Zusammenhang allerdings darauf hin, dass hier nicht nur die Praxis relevant ist: „Das Gesetz schreibt uns



Selbsterklärend sind die Softwaretools nicht: Ivo Radulovski (Versichern24) gibt Armin Voetter (mfg) Hilfestellung bei der Arisecur-Software.



Sabrina Gangl, reinthalerfinanz, bei der Benützung der Software der Together Internet Services GmbH.



Armin Voetter, mfg versicherungsmakler & vermögensberater, berechnet mit der Software von Chegg.net.



Ivo Radulovski, Versicherern24, verwendet die Software von Arisecur.

vor, dass der Kunde ein Angebot zu erhalten hat. Es nützt daher nichts zu wissen, dass solche Offerte Makulatur sind, sie müssen erstellt werden.“ Voetter bestätigt das, fügt aber hinzu: „Das Programm vergleicht anhand der Prämie und nicht anhand der tatsächlichen Rahmenbedingungen und Daten. Bei einer fondsgebundenen Versicherung ist ein solcher Vergleich somit keine Entscheidungsgrundlage.“ Insgesamt waren die Praktiker der einhelligen Meinung, dass Vergleichsprogramme tendenziell eher im Bereich der Sachversicherungen sinnvoll einsetzbar seien.

Plätze getauscht

Neben der Frage, ob zentrale Aufgaben der Versicherungsberatung grundsätzlich mit einem der Programme lösbar sind, wollten wir auch wissen, ob die Lösungen auch dann einsetzbar sind, wenn man nicht täglich mit ihnen arbeitet. Daher wurden die Tester nach

der Berechnung der Testaufgaben mit der jeweils vertrauten Software gebeten, die Plätze zu tauschen und die benötigten Berechnungen mit den ihnen nicht beziehungsweise weniger bekannten Tools durchzuführen. In einem ersten Schritt sollten die Tester versuchen, ob sie mit den Programmen ohne Hilfe zurechtkommen. Relativ rasch zeigte sich allerdings, dass dies nicht ohne Weiteres möglich ist, die Programme sind nicht selbsterklärend, und bei allen drei Tools benötigten die Tester Hilfe von den Kollegen, die das jeweilige Programm auch in der Praxis bereits benutzen.

Kritikpunkte gab es bei allen Programmen reichlich, was zeigt, dass die Anbieter hier noch sehr viel Spielraum für Verbesserungen haben. An Chegg.net stört Ivo Radulovski von Versicherern24 (Spezialist für das Arisecur-Programm) etwa, dass man vor jeder Berechnung zwangsweise Kundendaten an-

legen muss, was die Arbeit deutlich verlangsamte. Das Programm hat seiner Ansicht nach aber auch Stärken: „Ein großer Vorteil ist die Produktvielfalt, allerdings kann ich nicht feststellen, wie aktuell die Tarife sind.“ Radulovski, der normalerweise mit dem Arisecur-Tool arbeitet, kritisierte an Together vor allem die zu geringe Produktvielfalt und einen Mangel an Benutzerfreundlichkeit: „Wir machen vor allem in den Massensparten im Monat einige tausend Berechnungen, dazu braucht man eine Software, die gut zu bedienen ist.“

Beim Versicherungsmakler Andreas Reinthaler ist Sabrina Gangl für den Einsatz der Versicherungssoftware verantwortlich. Sie ist täglich mit den Systemen beschäftigt und arbeitet schwerpunktmäßig mit Together. Bezüglich Chegg.net kritisiert sie: „Wenn man Chegg.net noch nie verwendet hat, tut man sich am Anfang schwer, die Auswahl für die

Die durchschnittliche Bewertung der drei Tester (Schulnotensystem)

1. Gestaltung der Software:

Übersichtlichkeit	Arisecur	Chegg.net	Together
Weiß man intuitiv, wo man sich befindet, sind Eingabefelder da, wo man sie vermuten würde, findet man gewünschte Felder rasch etc.?	2,00	4,33	3,00
Logischer Aufbau			
Entspricht die notwendige Eingabereihenfolge jener, die man von konventionellen Formularen gewöhnt ist?	1,33	2,33	2,67
Effizienz der Eingabe			
Sind gleiche Eingabefelder nur einmal auszufüllen, muss sehr viel geklickt werden, um eine Auswahl zu treffen etc.?	1,33	2,00	3,33
Benutzerführung			
Verhindert das Programm, dass man Fehler macht, indem es ein Weitergehen vor vollständiger Eingabe nicht erlaubt etc.?	2,33	3,50	3,00

2. Geschwindigkeit der Software:

Eingabefunktionalität	Arisecur	Chegg.net	Together
Werden Eingaben vom Programm gut angenommen? Ist es schwer, die „richtigen“ Felder zu treffen? Sind alle Felder lang genug etc.?	1,33	2,33	3,00
Eingabe und Berechnungstempo			
Muss man warten, um nach einer Angabe den nächsten Schritt machen zu können? Fühlt sich das Programm „schnell“ an?	1,33	2,00	3,33

3. Produktangebot:

Auswahl an Tarifen und Anbietern	Arisecur	Chegg.net	Together
Entspricht die Anzahl an Tarifen und Anbietern Ihren Erwartungen? Sind Tarife kombinierbar etc.?	2,00	2,33	4,33

4. Gesamtnote:

Arisecur	Chegg.net	Together
1,66	2,69	3,24

verschiedenen Versicherungssparten zu finden. Ich finde Together wesentlich übersichtlicher.“ Sie kennt als Intensiv-Userin allerdings auch die Schwächen von Together: „Da nicht alle Versicherungen auf Together vertreten sind, müssen wir oft doch wieder mit den Berechnungsprogrammen der Versicherungen arbeiten.“ Bezüglich Benutzerfreundlichkeit gibt Gangl der Arisecur-Plattform gute Noten: „Hier ist alles sehr übersichtlich, zudem sind bei Arisecur sehr viele Versicherungen vertreten – das ermöglicht auch einen Vergleich. Bei Together muss man schließlich immer eine Versicherung auswählen, und man bekommt immer nur ein Offert für die jeweilige Versicherung, eine direkte Gegenüberstellung ist nicht möglich. Gerade bei Versicherungen wie Eigenheim/Haushalt ist der direkte Vergleich praktisch.“ Armin Voetter erkennt bei allen Programmen Stärken und Schwächen und setzt sie dementsprechend ein: Chegg.net und Arisecur seien eher als Vergleichsprogramme geeignet, um sich einen schnellen Marktüberblick zu verschaffen. Danach könne man über Together das Geschäft mit der Versicherung machen. Das Plus von Together seien die Integration und die Rechtssicherheit: „Ich kann alle Kundendaten für jede Versicherung übernehmen, sobald ich sie einmal eingegeben habe.“ Da mit einem Internetzertifikat gearbeitet wird, ist der Antrag rechtswirksam und in Deckung, sobald er gesendet wurde: „Das ist eine tolle Sache. Zudem kann ich einen Schadenfall direkt an die Versicherung übermitteln.“

Konditionen nicht darstellbar

Dass die drei Systeme im Grunde völlig andere Zielgruppen ansprechen beziehungsweise unterschiedliche Aufgaben zu lösen haben, zeigt die Diskussion über die Konditionen.



Die Finanzprofis Gerhard Scheynost (KonzeptFinanz) und Andreas Reinthaler (reinthalerfinanz) beteiligten sich an der Diskussion.

tionen. Voetter dazu: „Als Makler muss man natürlich wissen, wo man die wirklich guten Produkte in den jeweiligen Sparten mit den besten Bedingungen bekommt. Wir haben mit einigen Versicherungen Vereinbarungen, von denen andere nur träumen können. So etwas kann man nie mit einem Vergleichsprogramm abbilden.“ Radulovski betont in diesem Zusammenhang, dass in dem Arisecur-Tool bereits gesondert verhandelte Produkte (Prämien, Deckungen und Courtagen) stecken. Arisecur sei also eine gute Lösung für Makler, die eine Poollösung suchen, da neben den Vergleichsrechnern auch gleich die Courtage angeboten wird. Dabei betont Radulovski, dass man bei Arisecur zwar eine Lizenzgebühr von nur 39 Euro monatlich zahlt, man sein Geschäft aber nicht dort abgeben muss. Einen neutralen Vergleich kann man nach Einschätzung vom Veranlagungs- und Versicherungsexperten Andreas Reinthaler nur über Chegg.net erhalten: „Die Arisecur ist die Agentur der Ariconsult mit allen Rabatten, daran lässt sich nicht drehen.“

Bewertung

Die Tester wurden abschließend gebeten, die unterschiedlichen Tools mit einem kurzen Fragebogen mittels Schulnotensystem zu

bewerten. Die Ergebnisse wurden zu einer Gesamtschau zusammengeführt (siehe Kas-ten auf Seite 158). Die beste Note konnte dabei die Poollösung von Arisecur erreichen, vor allem die guten Bewertungen in den Bereichen „Geschwindigkeit der Software“ und „Gestaltung der Software“ waren dabei ausschlaggebend. Obwohl die Software von Together im Test mit den drei Beispielrechnungen die geringsten Probleme hatte, fiel die Bewertung mittels Fragebogen am ungünstigsten aus. Vor allem in den Bereichen „Effizienz der Eingabe“ und „Auswahl an Tarifen und Anbietern“ kassierte das Programm schwache Noten.

Unterm Strich waren alle Teilnehmer einhellig der Meinung, dass die drei getesteten Programme grundsätzlich nicht unmittelbar vergleichbar seien, weil sie für sehr unterschiedliche Zwecke und Zielgruppen konzipiert seien. Noch wichtiger sei der Hinweis, dass kein Programm jemals das Know-how eines guten Versicherungsberaters ersetzen könne. Bestätigt wurde dabei aber auch von den Spezialisten, dass die am Markt verfügbaren Programme in allen „Teildisziplinen“ noch reichlich Spielraum für Verbesserungen aufweisen – und das hat auch unser Praxistest klar aufgezeigt. FP

Arisecur	Chegg.net	Together
<p>Arisecur ist die Versicherungsplattform der Aricon-Gruppe. Neben einer Kunden- und Bestandsverwaltungssoftware ermöglicht Arisecur die Abwicklung der Versicherungsverträge, mit 74 Versicherungen besteht eine Courtagevereinbarung. Über die Schnittstelle des Systems können auch Kundendaten exportiert und importiert werden. Zudem werden Vergleichsrechner für verschiedene Versicherungssparten angeboten. Arisecur verhandelt die Courtagen mit den Versicherungen. Arisecur übernimmt die Kontrolle der unterschiedlichen Provisionsabrechnungen der einzelnen Versicherungen.</p> <p>Kosten: monatlich 39 Euro, einmalig 198 Euro (unlimitierte Arbeitsplätze) Kontakt: www.arisecur.com</p>	<p>Chegg.net ist ein unabhängiges Portal der Grazer SELSA Intelligence AG, über das man Versicherungen in 15 Sparten von 37 Versicherungsunternehmen online vergleichen kann. Über den KundenManager kann ein eigenes Kundenarchiv mittels OMDS-Datensatz verwaltet werden. Eigene Sonderkonditionen können hinterlegt werden (offizielle Maklerrabatte sind bereits berücksichtigt). Eine Online-Polizierung ist möglich, entweder über eine direkte Schnittstelle zu den Versicherungen oder per E-Mail.</p> <p>Kosten: je nach Leistungspaket zwischen 58,80 und 153 Euro im Monat (unlimitierte Arbeitsplätze) Kontakt: www.chegg.net</p>	<p>Die Plattform Together ist eine 100-Prozent-Tochter von Siemens Business Services Österreich und durch Datenschnittstellen mit bisher 13 Versicherungen und mit der Bestandsverwaltungssoftware CCA verlinkt. Es können Beratungsprotokolle elektronisch erfasst, Offerte in den Tarifrechnern der Partnersversicherungen berechnet, Anträge, Schadenmeldungen und weitere Geschäftsprozesse wie Adress- und Zahlungsänderungen elektronisch versendet werden. Die Software kann nur mittels Zertifikat gestartet werden und ist in der Folge auch nur auf dem Rechner, auf dem das Zertifikat installiert wurde, verwendbar.</p> <p>Kosten: je nach Leistungspaket zwischen 0 und 50,40 Euro pro Monat; Kontakt: www.servicebytogether.at</p>

Foto: © Günter Menzel