



Kundenurteil: Fairness von digitalen Versicherungsberatern 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 24 digitale Versicherungsberater



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai / Juni 2018
Stichprobe	1.108 Kunden mit 1.470 Kundenurteilen zu 24 digitalen Versicherungsberatern (InsurTechs) (Bewertung von bis zu 3 InsurTechs, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 24 InsurTechs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • allesmeins • AppSichern • asuro • Check24 • Clark • Community Life • Covomo • easy.eu • fairr.de • friendsurance • GetSafe • Getsurance • Knip • Mobilversichert • mypension.de • OnlineVersicherung.de • passt24 • Schutzclick • simplr • TED Versicherung • V-Akte • Volders • VorsorgeKampagne • wefox (vormals FinanceFox)
Gesamtumfang	267 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Faire Produktangebote	<ul style="list-style-type: none"> • Produktqualität • Vielfalt an Angeboten • Transparenz der Produkte • Gefühlte Sicherheit durch Produkte • Preis-Leistungs-Verhältnis
Faire Vertragsordner	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Verträge • Bequeme Verwaltung der Verträge • Bearbeitung von Vertragsänderungen • Mobiler Zugriff auf Verträge • Mobile Bearbeitung der Verträge
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Erreichbarkeit • Beratungsqualität • Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Ehrlichkeit der Mitarbeiter

Studiendesign (II)

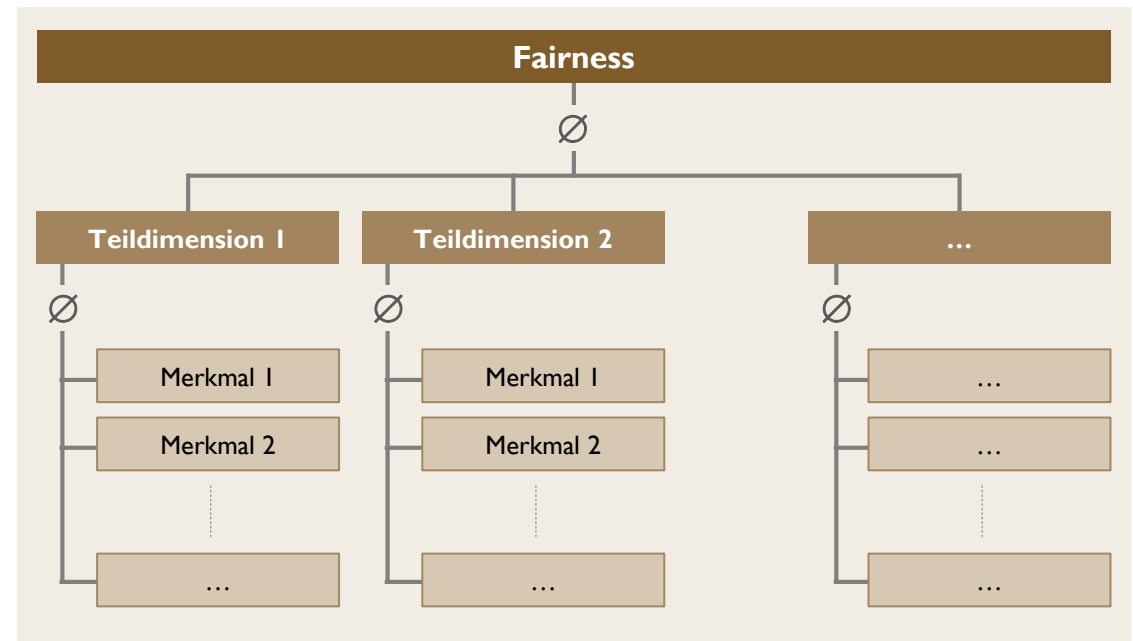
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Verlässlichkeit von Aussagen• Passgenauigkeit der Informationenfülle• Mobiler Zugriff auf Informationen• Verständlichkeit von Dialog und Kommunikation• Schnelle Vermittlung relevanter Informationen
Fairer Schadenservice	<ul style="list-style-type: none">• Unkomplizierte Schadenmeldung• Abrufbarkeit zum Stand der Schadenbearbeitung• Beantwortung von Rückfragen (schnell und ausführlich)• Schadenabwicklung insgesamt

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von InsurTechs

Fairness

Faire Produktangebote

- Produktqualität
- Vielfalt an Angeboten
- Transparenz der Produkte
- Gefühlte Sicherheit durch Produkte
- Preis-Leistungs-Verhältnis

Faire Vertragsordner

- Umfassende Darstellung der Verträge
- Bequeme Verwaltung der Verträge
- Bearbeitung von Vertragsänderungen
- Mobiler Zugriff auf Verträge
- Mobile Bearbeitung der Verträge

Faire Kundenberatung

- Persönliche Erreichbarkeit
- Beratungsqualität
- Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Ehrlichkeit der Mitarbeiter

Faire Kundenkommunikation

- Verlässlichkeit von Aussagen
- Passgenauigkeit der Informationsfülle
- Mobiler Zugriff auf Informationen
- Verständlichkeit von Dialog und Kommunikation
- Schnelle Vermittlung relevanter Informationen

Fairer Schadenservice

- Unkomplizierte Schadenmeldung
- Abrufbarkeit zum Stand der Schadenbearbeitung
- Beantwortung von Rückfragen (schnell und ausführlich)
- Schadenabwicklung insgesamt

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer InsurTech (I)

FAIRNESS	
sehr gut	allesmeins
sehr gut	asuro
sehr gut	Check24
sehr gut	Clark
sehr gut	Haftpflichthelden
sehr gut	Verivox
sehr gut	Volders
gut	Community Life
gut	friendsurance
gut	Knip
gut	mypension.de
gut	OnlineVersicherung.de
gut	Schutzklick
gut	wefox
	AppSichern
	Covomo
	easy.eu
	fairr.de
	GetSafe
	Getsurance
	mobilversichert
	TED Versicherung
	V-Akte
	VorsorgeKampagne

Faire Produktangebote	
sehr gut	allesmeins
sehr gut	asuro
sehr gut	Check24
sehr gut	Haftpflichthelden
sehr gut	Schutzklick
sehr gut	Verivox
sehr gut	Volders
gut	Clark
gut	Community Life
gut	friendsurance
gut	Knip
gut	TED Versicherung
gut	wefox
	AppSichern
	Covomo
	easy.eu
	fairr.de
	GetSafe
	Getsurance
	mobilversichert
	mypension.de
	OnlineVersicherung.de
	V-Akte
	VorsorgeKampagne

Faire Vertragsordner	
sehr gut	allesmeins
sehr gut	asuro
sehr gut	Check24
sehr gut	Haftpflichthelden
sehr gut	Schutzklick
sehr gut	Verivox
sehr gut	Volders
sehr gut	wefox
gut	Clark
gut	friendsurance
gut	GetSafe
gut	Knip
gut	mypension.de
gut	OnlineVersicherung.de
	AppSichern
	Community Life
	Covomo
	easy.eu
	fairr.de
	Getsurance
	mobilversichert
	TED Versicherung
	V-Akte
	VorsorgeKampagne

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer InsurTech (II)

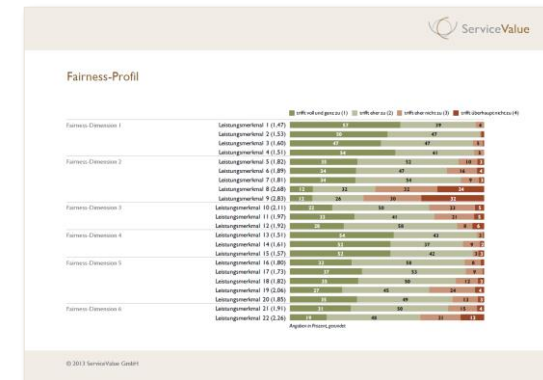
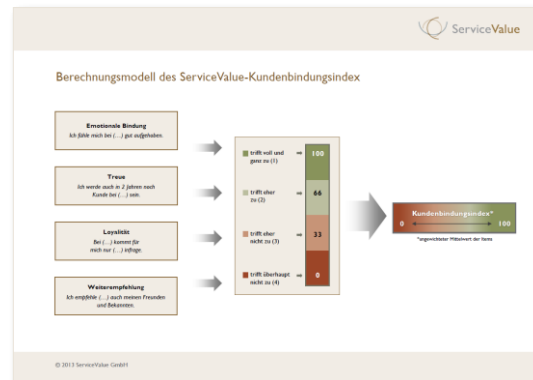
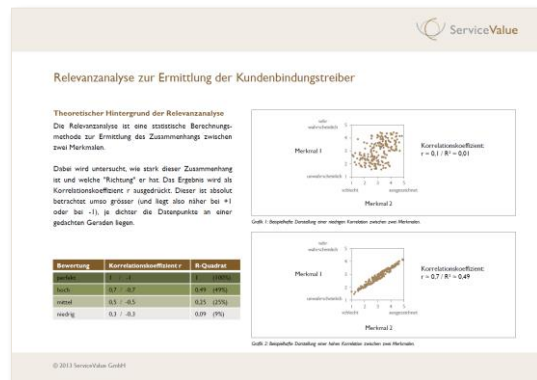
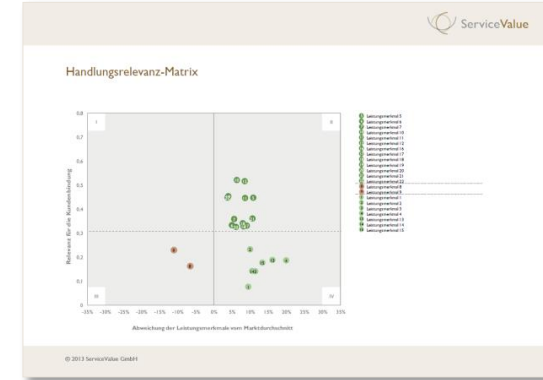
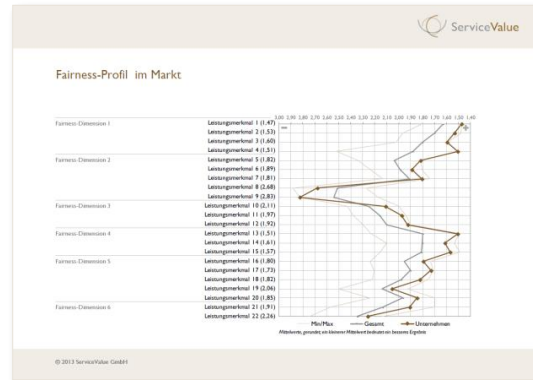
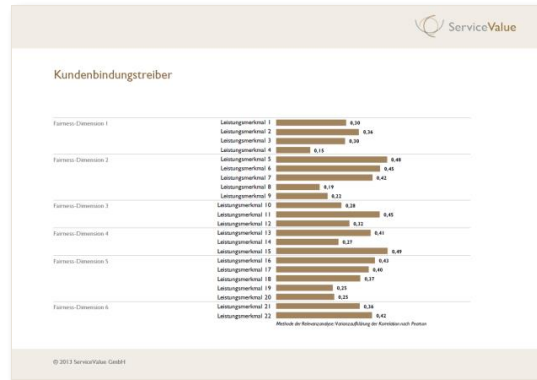
Faire Kundenberatung	
sehr gut	allesmeins
sehr gut	asuro
sehr gut	Clark
sehr gut	friendsurance
sehr gut	Haftpflichthelden
sehr gut	Schutzklick
sehr gut	Verivox
gut	Check24
gut	GetSafe
gut	Knip
gut	mypension.de
gut	TED Versicherung
gut	Volders
	AppSichern
	Community Life
	Covomo
	easy.eu
	fairr.de
	Getsurance
	mobilversichert
	OnlineVersicherung.de
	V-Akte
	VorsorgeKampagne
	wefox

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	allesmeins
sehr gut	Check24
sehr gut	Clark
sehr gut	Haftpflichthelden
sehr gut	Verivox
sehr gut	Volders
sehr gut	wefox
gut	asuro
gut	friendsurance
gut	Knip
gut	mypension.de
gut	OnlineVersicherung.de
gut	TED Versicherung
	AppSichern
	Community Life
	Covomo
	easy.eu
	fairr.de
	GetSafe
	Getsurance
	mobilversichert
	Schutzklick
	V-Akte
	VorsorgeKampagne

Fairer Schadenservice	
sehr gut	asuro
sehr gut	Clark
sehr gut	Community Life
sehr gut	Haftpflichthelden
sehr gut	OnlineVersicherung.de
sehr gut	Verivox
sehr gut	wefox
gut	allesmeins
gut	Covomo
gut	friendsurance
gut	mypension.de
gut	VorsorgeKampagne
	AppSichern
	Check24
	easy.eu
	fairr.de
	GetSafe
	Getsurance
	Knip
	mobilversichert
	Schutzklick
	TED Versicherung
	V-Akte
	Volders

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



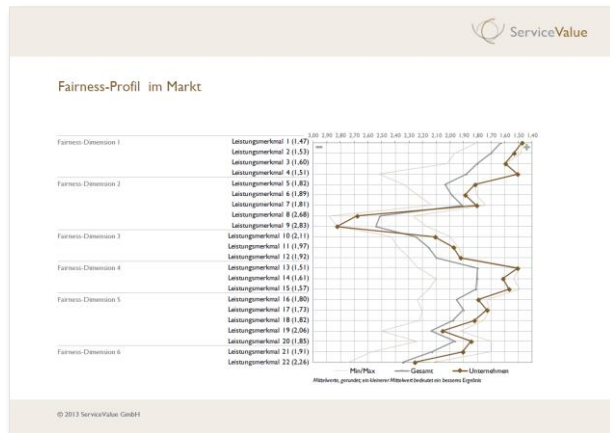
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

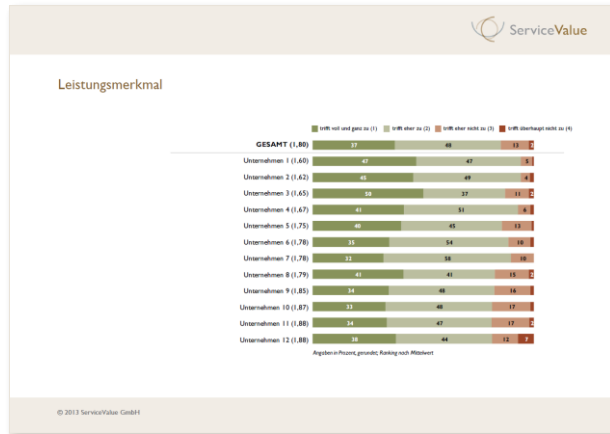


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter



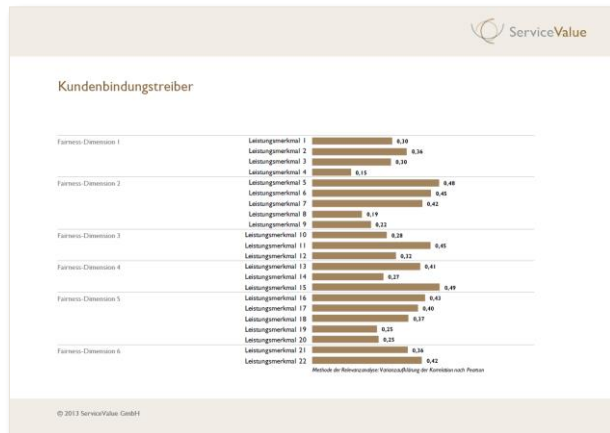
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?

⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?

⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung

⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de
 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Fairness von digitalen Versicherungsberatern 2018“ (Einzelexemplar, 267 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Fairness von digitalen Versicherungsberatern 2018“ (Einzelexemplar, 267 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya, © peshkova – fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de