



Neuaufgabe
erscheint im
April 2012

Servicebarometer Assekuranz 2012

Zufriedenheit, Bindung und Serviceerfahrungen
von Endkunden im deutschen Versicherungsmarkt

Ihr Ansprechpartner zum Servicebarometer:

Jana Fricke

Tel. 0221-420 61 453

jana.fricke@yougov.de

ServicebarometerAssekuranz

YouGov

Das Servicebarometer Assekuranz

Das Servicebarometer Assekuranz ist das Standardinstrument zur Kundenzufriedenheit und Servicequalität in der Assekuranz. Es bietet Ihnen einen umfassenden Blick auf die Marktentwicklung und Ihre Konkurrenten und zeigt Möglichkeiten zur Verbesserung der Kundenbeziehung auf.

Auf den folgenden Seiten wird das Servicebarometer Assekuranz vorgestellt:

1. Aufbau
2. Ergebnisse
3. Kosten und Bestellung



1

Aufbau

Anlage der Untersuchung

repräsentative Befragung (telefonisch und online) für Privathaushalte
9.500 Interviews mit über 10.000 Urteilen von Versicherungskunden

Prozessbezogene Zufriedenheitsabfrage zu verschiedenen Kontaktstellen

Durch hohe Fallzahl enge zeitliche Filter zu Kontakterfahrungen möglich

- i. d. R. maximal 1 Jahr
- Analysemöglichkeit zu letzten 3 Monaten
= sehr gute Vergleichbarkeit mit prozessbezogenen Eigenkundenbefragungen

■ **Kontaktstellen:**

- Innendienst/Zentrale/Call-Center
- Ausschließlichkeitsvertrieb
- Makler
- Bank/Sparkasse
- Agentur/Niederlassungen
- Internet, Online-Kundendialog

■ **Prozesse:**

- Neuabschluss
- Antragsbearbeitung
- Laufende Betreuung
- Beschwerde
- Vertragsänderung
- Schaden-/Leistungsbearbeitung
- Vorsorgeleistung (pAV-Auszahlung)

Stichprobenplan

Befragung 1:

- **1500** CATI-Interviews
- Befragung zu 2 Versicherern, daher ca. **2500** Antworten
- Inhalte:
 - Kundenbindung
 - Globalzufriedenheit
 - Prozesserfahrung bei seltenen Ereignissen (Schaden/Leistungsfall, Beschwerde, Neuabschluss, Vertragsänderung, Innendienst, Internet)

Befragung 2:

- **2000** CATI-Interviews in einer Welle
- Befragung zu einem Versicherer
- Inhalte:
 - Kundenbindung
 - Globalzufriedenheit
 - Erfahrung mit sämtlichen Leistungsbereichen (Produkt, Betreuung, Außendienst, Innendienst, Schriftwechsel, Marke, Schaden, Vorsorge, Beschwerde, Vertrag, ...)

Befragung 3:

- **6000** Online-Interviews (YouGov Panel) in einer Welle im Befragung zu einem Versicherer
- Inhalte:
 - Kundenbindung
 - Globalzufriedenheit
 - Erfahrung mit sämtlichen Leistungsbereichen (Produkt, Betreuung, Innendienst, Marke, Schaden, Vorsorge, Beschwerde, Vertrag, ...)
 - **Spezialthema: Online-Kundendialog**

	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	SUMME
Befragung 1				1.500									1.500
Befragung 2										2.000			2.000
SUMME CATI													3.500
Befragung 3	2.000						2.000			2.000			6.000
SUMME	2.000			1.500			2.000			4.000			9.500

Das Grundmodell



nur indirekt
beeinflussbar

direkt
beeinflussbar

Servicebarometer Assekuranz: Merkmale

Bindung – Marke – Werte und Kultur – Produkt – Werbung/PR

Kundenbindung

- Gesamtzufriedenheit
- Loyalität
- Weiterempfehlung
- Cross-Selling
- Wiederwahl
- Identifikation
- Exklusivität

Marke

- Prägnanz
- Sympathie
- Vertrauen
- Ruf der Gesellschaft
- Identifikation

Werte und Kultur

- soziales Verantwortungsbewusstsein
- Wertschätzung treuer Kunden
- Serviceorientierung

Vertrag/Produkt

- Zufriedenheit mit den Vertragsbedingungen
- Beitragshöhe
- Flexibilität
- Rendite der LV
- Solidität der Gesellschaft
- Produkte entsprechen den Absicherungsbedürfnissen
- umfassendes Produktangebot
- Vertragsbedingungen ohne Fallstricke
- Bündelrabatt
- Assistance-Leistungen

Werbung/PR

- Erinnerung
- Gefallen der Werbung
- Glaubwürdigkeit
- Werbung passt
- Werbung spricht an
- Tonalität der Berichterstattung der Medien

Servicebarometer Assekuranz: Servicemerkmale

Abschlussphase – Beschwerdebearbeitung – Schriftwechsel – laufende Betreuung

Abschlussphase

- Gesamtzufriedenheit mit der Abschlussphase
- Abschlussort
- Information über Deckungsumfang
- Information über Laufzeit und Kündigungsmöglichkeiten
- schriftliches Informationsmaterial
- Angebot von Produktvarianten
- verständliche Darstellung der Vertragsbedingungen
- Informationen über Vor- und Nachteile der Produkte
- Berücksichtigung individueller Bedürfnisse
- Hilfe bei Entscheidungsfindung
- Policierungsdauer
- Fehlerfreie Policierung
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen

Beschwerdebearbeitung

- Gesamtzufriedenheit mit der Beschwerdebearbeitung
- Reaktionsdauer
- Bearbeitungsdauer
- Freundlichkeit
- Ernst nehmen
- Kulanz

Schriftwechsel

- Gesamtzufriedenheit mit dem Schriftwechsel
- Verständlichkeit der Rechnungen
- moderne Sprache
- Verständlichkeit
- freundlicher Ton
- informative Werbebriefe
- Bezug auf persönlichen Bedarf

Laufende Betreuung

- Gesamtzufriedenheit mit der laufenden Betreuung
- Kontakthäufigkeit zu ...
 - ...einem Versicherungsvertreter
 - ... einer Niederlassung oder großen Geschäftsstelle
 - ... einer Bank oder Sparkasse
 - ... einem unabhängigen Versicherungsmakler oder Finanzdienstleister
 - ... der Zentrale, dem Innendienst

Servicebarometer Assekuranz: Servicemerkmale

Berater – Schadenfall/Leistungsfall

nur CATI

Berater: Vertreter/Niederlassung/Makler/Bank

- Gesamtzufriedenheit mit dem Berater
- Gesamtzufriedenheit mit der Geschäftsstelle
- Kontaktinitiative
- Kontaktort
- Häufigkeit von Vertreterwechseln
- Erreichbarkeit (Anzahl Anrufversuche/Zufriedenheit)
- Erreichbarkeit außerhalb der Geschäftszeiten
- Vertrauen
- Freundlichkeit
- Zeit nehmen und zuhören
- Verkaufsdruck
- Einhaltung von Zusagen
- Produktempfehlungen
- rät zu Vertragsänderungen
- kann alle Fragen beantworten
- geht auf persönliche Situation ein
- bearbeitet Anliegen schnell
- geht initiativ auf Kunden zu
- fühlt sich für Anliegen zuständig
- Verständlichkeit von Erklärungen
- Sympathie
- versteht schnell
- unterstützt beim Papierkrieg

- passt Versicherungsschutz der aktuellen Lebenssituation an
- führt eine Analyse der finanziellen Gesamtsituation durch

Schadenfall/Leistungsfall

- Gesamtzufriedenheit mit der Bearbeitung
- Kontaktstelle
- Schaden/Leistung wird bezahlt
- Gründe für Ablehnung werden genannt
- Zahlungshöhe
- Dauer bis zur Zahlung
- Dauer bis zur Zahlungszusage
- Zwischenbescheid über den Stand der Bearbeitung
- Unkompliziertheit
- Verständlichkeit Formulare
- Korrektheit Abrechnung
- Transparenz Abrechnung
- Assistance
- umfassendes Schadenmanagement
- Information über den Verfahrenstand
- Einhaltung von Zusagen
- Erreichbarkeit bei Schadenfall
- Anliegen ernst nehmen

Servicebarometer Assekuranz: Servicemerkmale

Leistungsfall Vorsorge – Vertragsänderung – Zentrale/Innendienst

Leistungsfall Vorsorge

- Zufriedenheit mit der Abwicklung der Auszahlung
- Auszahlungshöhe
- Überschussbeteiligung
- Dauer bis zur Zahlung
- Unkompliziertheit
- Korrektheit Abrechnung
- Detaillierte Gesamtabrechnung
- pünktliche Auszahlung
- Einhaltung von Zusagen
- Wiederanlage

Vertragsänderung

- Gesamtzufriedenheit mit der Vertragsänderung
- problemlos
- schnell
- korrekt

Zentrale/Innendienst

- Gesamtzufriedenheit mit der Zentrale
- Kontakthanlass
- Erreichbarkeit (Anzahl Anrufversuche/Zufriedenheit)
- Zahl der Weiterverbindungen
- Wartezeit in der Warteschleife
- Freundlichkeit
- Zeit nehmen und zuhören
- gut erreichbar
- fühlt sich für Anliegen zuständig
- versteht schnell
- Information über Versicherungsbestand ohne Erklärungen des Kunden
- Zusagen einhalten
- geht auf persönliche Situation ein
- bearbeitet Anliegen schnell
- Anliegen werden vollständig bearbeitet
- erklärt verständlich
- kann alle Fragen beantworten
- Dauer der Anliegenbearbeitung
- Zwischenbescheid

Servicebarometer Assekuranz: Servicemerkmale

Telefonischer Kontakt (IVR) – Internet – Online-Kundendialog

Telefonischer Kontakt (IVR)

- Gesamtzufriedenheit mit automatischen Ansage und Steuerung
- Dauer
- verständlicher Ansagetext
- einfache Bedienung

Internet

- Besuch/Nutzung der Internetseite
- Gesamtzufriedenheit mit dem Internetauftritt
- Internetseite passt
- Vertrauenswürdig
- Enthält alle benötigten Informationen/Funktionen
- Texte auf neustem Stand
- Inhalte verständlich und anschaulich
- Schnelle Ladezeiten
- leichte Dateneingabe
- Nutzung Tarifrechner
- Zufriedenheit mit dem Tarifrechner
- Vertragsabschluss über das Internet
- Angebot von Apps zum Versicherungsabschluss
- Nutzung Apps

Online-Kundendialog

- Kontaktanlass
- Kontaktweg
- Gesamtzufriedenheit mit dem Kontakt
- Anliegen werden schnell bearbeitet
- Anliegen werden vollständig bearbeitet
- Einfachster Kontaktweg mit der Gesellschaft
- Anliegen werden korrekt bearbeitet
- Mitarbeiter rufen zurück
- Es könne auch spezielle Fragen beantwortet werden
- Online-Kontakt ersetzt andere Kontaktwege
- Individuelle Anliegenbearbeitung
- Fragen werden einfach und verständlich beantwortet
- Dauer der Anliegenbearbeitung
- Zwischenstand
- Intensivierung des Kontaktweges
- Intensivierung nach Kontaktanlässen

nur Online

A large crowd of diverse people in the background, rendered in a black and white line-art style. The crowd is dense and fills the upper half of the image. A red square with the number '2' is positioned on the left side of the image.

2

Ergebnisse

Ergebnisse: Leistungen des Servicebarometer Assekuranz

sehen.



- Zufriedenheit und Bindung im Markt und bei allen großen Versicherern
- Vergleich der Zufriedenheit und Bindung unterschiedlicher Zielgruppen
- Entwicklung der Servicequalität im Markt
- Servicequalität einzelner Wettbewerber

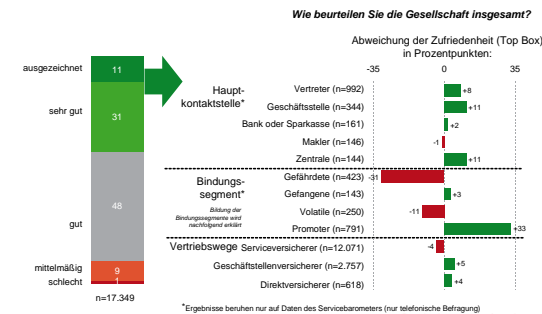
Den Status Quo erfassen und richtig einordnen.

Zufriedenheit nach Marktsegmenten

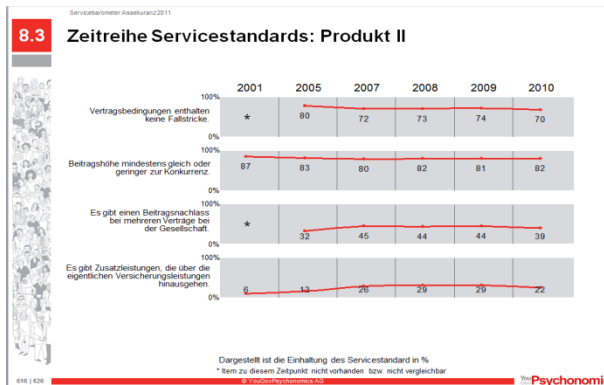
Title of the document

Gesamtzufriedenheit nach Subgruppen

Geschäftsstellen- und Direktversicherer haben die zufriedensten Kunden



Entwicklung der Servicequalität im Markt

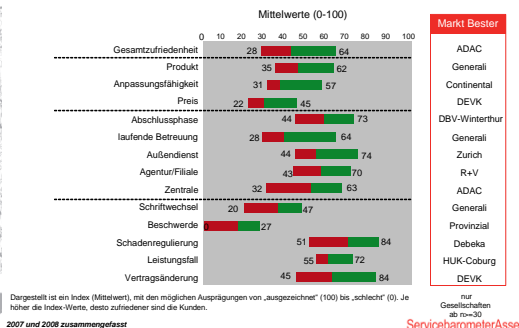


Spannweite und Best-Practice aller Leistungsmerkmale

Title of the document

Bereichszufriedenheiten im Überblick

Vertragsänderungen und laufende Betreuung – große Bandbreite im Markt



Ergebnisse: Leistungen des Servicebarometer Assekuranz

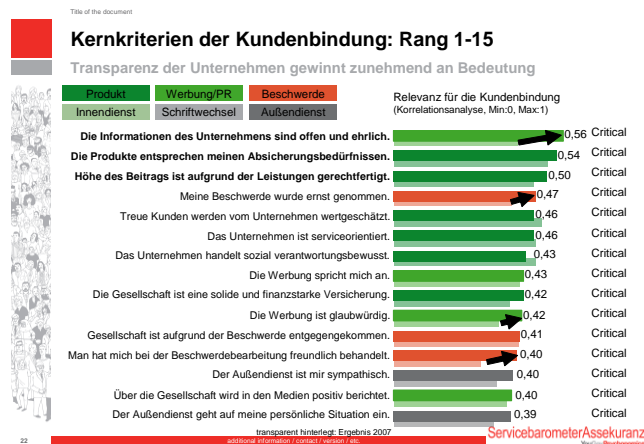
verstehen.



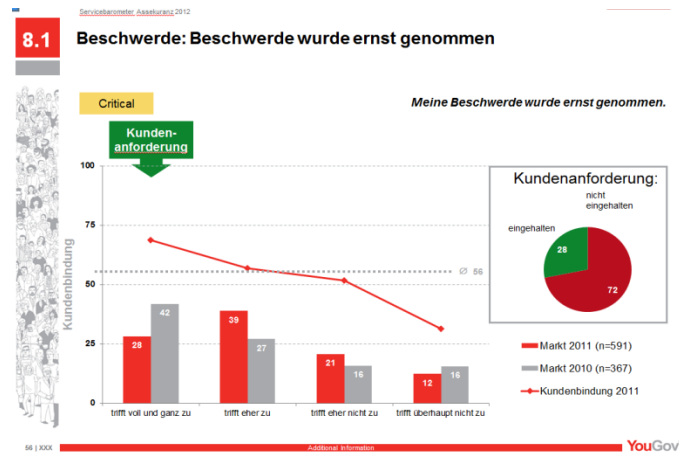
Der Entstehung von Kundenbindung auf den Grund gehen.

- Penalty-Reward-Analyse: Welche Leistungsmerkmale bestimmen die Zufriedenheit und Kundenbindung?
- Steckbriefe für alle Merkmale: Servicestandards
- Kompensationsanalysen: Wie können Leistungsschwächen ausgeglichen werden?

Relevanzanalysen zu allen Leistungsmerkmalen



Ableitung von konkreten Servicestandards



Ergebnisse: Leistungen des Servicebarometer Assekuranz

handeln!



- Handlungs-Relevanz-Matrix: Handlungsfelder und Schwachpunkte identifizieren*
- Servicestandardeinhaltung bei den eigenen Kunden*
- Berechnung von Verbesserungspotenzialen und möglicher Zielwerte*
- (Erfolgskontrolle durch Folgebefragungen)

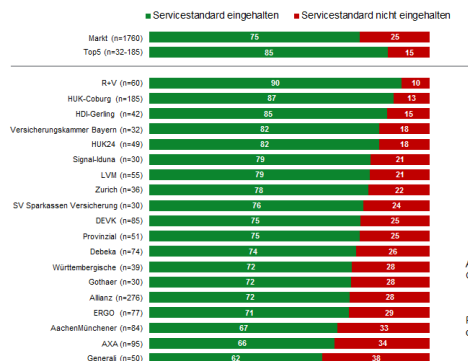
Die Erkenntnisse aus der Marktforschung umsetzen.

Ranking der Servicequalität nach Versicherern

8.2

Vertragsänderungen: Problemlose Vertragsänderung

Der Vertrag ließ sich problemlos ändern.



Angaben in %
Gesellschaften mit n>=30

Ranking nach Einhaltung
des Servicestandards, 2011

185 | XXX

Additional Information

YouGov

*Bei ausreichender Fallzahl oder zusätzlicher Eigenkundenbefragung möglich



Versicherer



Folgende Versicherer werden in Rankings ausgewiesen, sofern ausreichende Fallzahlen vorliegen:

- | | | |
|-------------------|--------------------|------------------------------|
| ■ AachenMünchener | ■ DKV | ■ Roland |
| ■ ADAC | ■ ERGO | ■ R + V |
| ■ Advocard | ■ ERGO Direkt | ■ Signal-Iduna |
| ■ Allianz | ■ Generali | ■ SV Sparkassenversicherung |
| ■ Alte Leipziger | ■ Gothaer | ■ VGH |
| ■ ARAG | ■ Hannoversche | ■ Versicherungskammer Bayern |
| ■ AXA | ■ Hanse-Merkur | ■ VPV |
| ■ Barmenia | ■ HDI-Gerling | ■ VHV |
| ■ Continentale | ■ HUK24 | ■ Volksfürsorge |
| ■ Cosmos Direkt | ■ HUK-Coburg | ■ Volkswohl-Bund |
| ■ D.A.S. | ■ LVM | ■ Württembergische |
| ■ DA Direkt | ■ Mecklenburgische | ■ WGV |
| ■ DBV-Winterthur | ■ Nürnberger | ■ WWK |
| ■ Debeka | ■ Provinzial | ■ Zurich |
| ■ Deutscher Ring | | |
| ■ DEVK | | |

A large, dense crowd of diverse people, rendered in a black and white line-art style, fills the background of the slide. The people are of various ages, ethnicities, and are dressed in different styles of clothing, creating a sense of a large, heterogeneous group.

3

Kosten und Bestellung

Leistungsumfang Servicebarometer Assekuranz 2012

Das Servicebarometer Assekuranz ist eine Eigenstudie der YouGov Deutschland AG.



Management-Summary

- Zusammenstellung der wesentlichen Kernergebnisse für die schnelle interne Kommunikation
- ca. 10 Seiten



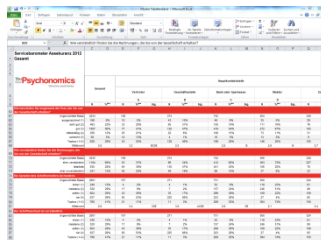
Basisbericht

- Umfangreicher Bericht mit unternehmensübergreifenden Ergebnissen
- ca. 200 Seiten



Anhang

- Servicestandards pro Item
- Ergebnisse im Detail im Benchmark- und Zeitvergleich
- ca. 400 Seiten



Optional: Tabellenband

- tabellarische Grundauswertung nach verschiedenen Subgruppen und Wettbewerbern im Excel-Format

Basisbericht Servicebarometer Assekuranz 2012

sehen.

Den Status Quo erfassen und richtig einordnen.



- Zufriedenheit und Bindung im Markt und bei allen großen Versicherern
- Vergleich der Zufriedenheit und Bindung unterschiedlicher Zielgruppen
- Entwicklung der Servicequalität im Markt
- Servicequalität einzelner Wettbewerber

verstehen.

Der Entstehung von Kundenbindung auf den Grund gehen.



- Penalty-Reward-Analyse: Welche Leistungsmerkmale bestimmen die Zufriedenheit und Kundenbindung?
- Steckbriefe für alle Merkmale: Servicestandards
- Kompensationsanalysen: Wie können Leistungsschwächen ausgeglichen werden?

handeln!

Die Erkenntnisse aus der Marktforschung umsetzen.



- Handlungs-Relevanz-Matrix: Handlungsfelder und Schwachpunkte identifizieren*
- Servicestandardeinhaltung bei den eigenen Kunden*
- Berechnung von Verbesserungspotenzialen und möglicher Zielwerte*
- (Erfolgskontrolle durch Folgebefragungen)

**Basisbericht, inkl. Management-Summary und Anhang:
7.500 €**

*Bei ausreichender Fallzahl oder zusätzlicher Eigenkundenbefragung möglich

Weitere Optionen

Neben dem Basisbericht (inkl. Management-Summary) bieten wir Ihnen weitere Leistungen an:

- Individualbericht mit Darstellung des eigenen Unternehmens z. B. als Handlungs-Relevanz-Matrix (bei ausreichender Fallzahl; je nach Aufwand ca. 950-3.800 €)
- Individualisierte Auswertungen z. B. nach bestimmten peer-groups (Wettbewerber, Referenzgruppen) oder weitergehende Analysen anhand des Datenmaterials (bei ausreichender Fallzahl; je nach Aufwand)
- Eigenkundenbefragung nach Adressenlisten mit Benchmarking zum Servicebarometer Assekuranz
- Treiberanalysen für spezielle Marktsegmente (z. B. Direktversicherer) oder Kundengruppen
- Es ist auch der Bezug von einzelnen Kapiteln (entsprechender Auszug aus dem Basisbericht und Anhang) möglich:
 - Schaden/Leistungsfall: 1.900 €
 - Innendienstkontakt: 1.900 €
 - Außendienstkontakt: 1.900 €
 - Online-Kundendialog: 950 €
 - Beschwerde: 950 €
 - Neuabschluss: 950 €
 - Kundenkommunikation (Schriftwechsel, Werbung, PR): 750 €
- Ergänzend zum Basisbericht kann auch ein Tabellenband für 900 € bezogen werden.

Bestellung per FAX: +49 (0)221 420 61-100

An Frau Jana Fricke

Bestellung des Gesamtberichts

- ☐ Gesamtbericht Servicebarometer Assekuranz 2012 7.500 €
- ☐ Gesamtbericht Servicebarometer Assekuranz 2012 zzgl. Tabellenband 8.400 €

Bestellung von einzelnen Kapiteln

- | | | | |
|--|---------|--|-------|
| <input type="checkbox"/> Schaden/Leistungsfall | 1.900 € | <input type="checkbox"/> Beschwerde | 950 € |
| <input type="checkbox"/> Innendienstkontakt | 1.900 € | <input type="checkbox"/> Neuabschluss | 950 € |
| <input type="checkbox"/> Außendienstkontakt | 1.900 € | <input type="checkbox"/> Kommunikation | 750 € |
| <input type="checkbox"/> Online-Kundendialog | 950 € | | |

Name, Vorname: _____

Telefon: _____

Unternehmen: _____

E-Mail: _____

Funktion, Abteilung: _____

Datum: _____

Strasse: _____

Unterschrift: _____

PLZ, Ort: _____

Alle Preise verstehen sich zuzüglich MwSt.