



38. Meeting **Versicherungen.de / Internet Full Service**

AMC Assekuranz Marketing Circle
Düsseldorf, 8.06.2005

Tagesordnung

- 10:00** **Begrüßung / Vorstellung der Teilnehmer**
Stefan Raake, AMC
- 10:15** **Digitales Marketing jenseits der Bannerwerbung**
Nils M. Hachen, Unitleiter Kommunikation, denkwerk
- 11:15** **Kaffeepause**
- 11:30** **Webcontrolling: Erfahrungen der Barmenia**
Martin Ingignoli, Barmenia Versicherungen
Thomas Brommund, ContentMetrics
- 12:30** **Gemeinsames Mittagessen**
- 14:00** **Der Newsletter der Gothaer**
Robert Langerbeck, Team Internet, Gothaer Versicherungen
- 15:00** **Kaffeepause**
- 15:15** **Relaunch Versicherungen.de**
Stefan Raake & Désirée Schubert, AMC
- 16:00** **Abschlussdiskussion**
- 16:30** **Ende des Meetings**



Versicherungen.de

Relaunch Juni 2005

Versicherungen.de

Die wichtigsten Änderungen (1)

- **Neue Gliederung:**
 - Drei Hauptmenüpunkte links (*Versicherungen, Ratgeber, Unternehmen*)
 - *Service* rechts,
 - Neue Navigation oben (*Startseite, Über uns, Kontakt, Lexikon, Suchen*)
- Hauptmenüpunkt *Versicherungen*: Zweite Ebene ist direkt sichtbar, Versicherungsprodukte im Mittelpunkt, ebenfalls direkt ansteuerbar: *Bedarfsanalyse (Welche brauche ich?)*.
- Pro Produkt werden wichtige Optionen angeboten: *Kurzinfo, Angebot einholen, Online-Abschluss, Fragen & Antworten, Weitere Informationen, Verknüpfung zum Ratgeber* (sofern vorhanden).

Versicherungen.de

Die wichtigsten Änderungen (2)

- Der Punkt *Vorsorge* ist in der neuen Struktur des Ratgebers integriert worden, der Ratgeber besteht jetzt aus 10 Rubriken mit weiteren Unterpunkten. Die Einstiegsseite zeigt alle Inhalte auf einen Blick.
- Beim Punkt *Service* im Menü rechts ist die zweite Ebene ebenfalls direkt ansteuerbar.
- Das Design wurde überarbeitet.

Versicherungen.de: Neue Gliederung

Banner

VERSICHERUNGEN.DE

Startseite Über uns Kontakt Lexikon Suche

Versicherungsschutz

Hausratversicherung
Krankenversicherung
Kfz-Versicherung
Lebensversicherung
Berufsunfähigkeit
Haftpflichtversicherung
Rechtsschutz
Rentenversicherung
Unfallversicherung
Weitere Versicherungen
>> Welche brauche ich?

Ratgeber

Unternehmen

Info-Box

(verlinkt intern auf
Versicherungen.de)

Nutzenversprechen: Was der Besucher von
Versicherungen.de erwarten kann

Wichtige Inhalte/Hauptgliederung werden kurz
erläutert

Verbrauchertipps (Redaktion Versicherungen.de)

News aus den Unternehmen

Foto

(je Rubrik)

Service

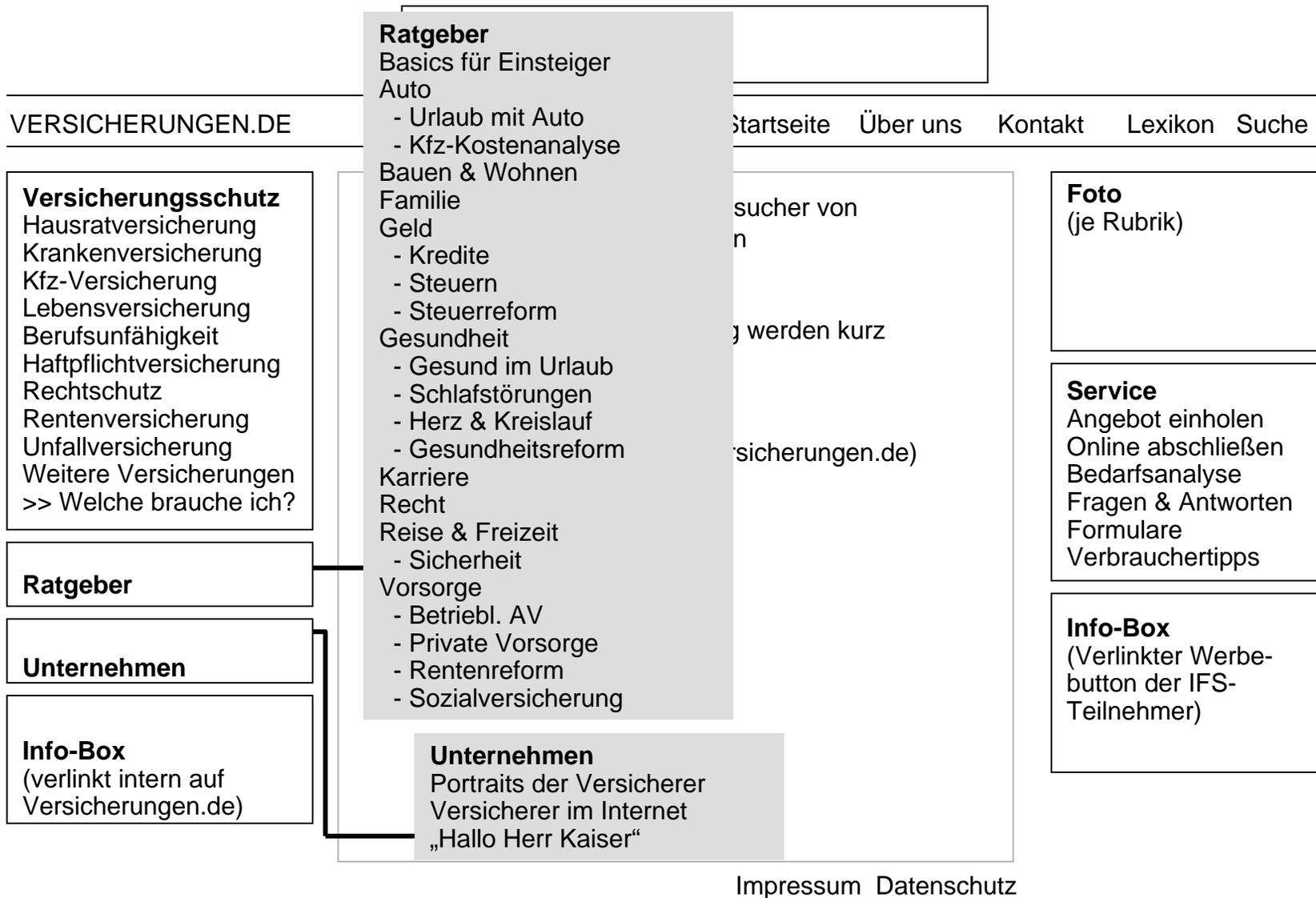
Angebot einholen
Online abschließen
Bedarfsanalyse
Fragen & Antworten
Formulare
Verbrauchertipps

Info-Box

(Verlinkter Werbe-
button der IFS-
Teilnehmer)

Impressum Datenschutz

Versicherungen.de: Neue Gliederung



Versicherungen.de

Bewertung der Site anhand AMC/itm-Studie März / Juni 2005

	Mrz 05	Jun 05	Mrz / Jun	
Unternehmenspräsentation	Prozent	Prozent	Umsetzung	
Firmeninformation	8,3%	37,5%	↓	→
Presseinformationen	0,0%	0,0%	↓	↓
Erreichbarkeit & Kontakt	20,0%	100,0%	↓	↑
Gesamt Unternehmenspräsentation	9,9%	47,5%	↓	→

- **Firmeninformationen - oder Informationen zum Hintergrund/Organisation/ Zielsetzung der Site werden nicht geliefert.**
- **Eine Unternehmenspräsentation gibt es ansatzweise im Impressum. Die Rubrik 'Unternehmen' könnte missverständlich sein.**
- **Die erste Seite sollte Informationen anbieten wie: 'Was ist Versicherungen.de', 'wer steckt da hinter', 'was kann der Nutzer erwarten' sowie eine Begrüßung.**

> **Optimiert: Mehr über uns / Impressum / Startseite**

> **Die Rubrik „Unternehmen“ ist geblieben: Umbenennen?**

(z.B. in Partnerunternehmen oder Versicherungsunternehmen)

Versicherungen.de

Bewertung der Site anhand AMC/itm-Studie März / Juni 2005

	Mrz 05	Jun 05	Mrz / Jun	
Produkte & Leistungsspektrum	Prozent	Prozent	Umsetzung	
Filterfunktionen	76,5%	85,3%	↑	↑
Tarifinformationen	88,2%	88,2%	↑	↑
Leistungsbeschreibung	100,0%	100,0%	↑	↑
Gesamt Produkte & Leistungsspektrum	85,7%	89,9%	↑	↑

Insgesamt gut gelöst.

Lediglich die Verknüpfung der einzelnen Inhalts-, Service- und Interaktionsangebote könnte noch optimiert werden.

> Verknüpfung optimiert (z.B. Hauptmenü *Versicherungen*)

Versicherungen.de

Bewertung der Site anhand AMC/itm-Studie März / Juni 2005

	Mrz 05	Jun 05	Mrz / Jun	
Beratung	Prozent	Prozent	Umsetzung	
Beratungs-Komponenten (FAQ's, Lingubot, Echtzeit Chat-Systeme, Experten-Beratung, eLearning)	14,3%	14,3%	↓	↓
Kontext	45,5%	100,0%	→	↑ B
Gesamt Beratung	25,0%	43,8%	↓	→

Beratungskomponenten fehlen. Möglichkeit: Einbindung einzelner IFS-Mitglieder-Angebote (sofern vorhanden).

> **Zu aufwendig (?)**

- **Kontext: Verknüpfung der einzelnen Angebote der Site nicht optimal**
- **keine klare u. durchgängige Interaktions- & Navigationsstruktur**
- **keine kontinuierliche Schnittstelle zu den Vertriebskomponenten**

> **Optimiert**

Versicherungen.de hat bedingt durch die Struktur und Organisation der Site mit Brüchen zu kämpfen

> **Nicht lösbar**

Versicherungen.de

Bewertung der Site anhand AMC/itm-Studie März / Juni 2005

	Mrz 05	Jun 05	Mrz / Jun	
Service	Prozent	Prozent	Umsetzung	
Ratgeber & News	88,9%	88,9%	↑	↑ B
Vertragsmanagement	0,0%	0,0%	↓	↓
Schadenmanagement	0,0%	0,0%	↓	↓
Callback und eMail-Service	0,0%	33,3%	↓	↓
Analyse- & Rechenhilfen	0,0%	0,0%	↓	↓
Gesamt Service	28,5%	29,9%	↓	↓

- Der Ratgeberbereich ist gut und hat zwei Bonuspunkte erhalten
- Service-Elemente fehlen (Vertrags- und Schadenmanagement)
- Callback und eMail-Service fehlt
- > **Keine Änderungen angedacht / sinnvoll (?)**
- Analyse & Rechenhilfen könnten von den IFS-Mitgliedern eingesetzt werden, ein Absprung könnte anschließend stattfinden.
- > **Als nächster Schritt geplant**

Versicherungen.de

Bewertung der Site anhand AMC/itm-Studie März / Juni 2005

	Mrz 05	Jun 05	Mrz / Jun	
Vertrieb	Prozent	Prozent	Umsetzung	
Angebotsanfragen	47,4%	47,4%	→	→
Online-Abschluss & Antragsstellung	100,0%	100,0%	↑	↑
Außendienstanzbindung	84,2%	84,2%	↑	↑
Gesamt Vertrieb	76,5%	76,5%	↑	↑

Insgesamt gut gelöst.

Lediglich die Verknüpfung der einzelnen Interaktionsangebote kann noch optimiert werden. Außendienstanzbindung nur über die IFS-Sites.

- > **Zentrale Platzierung der Angebotsanfragen im Service-Bereich**
- > **Verknüpfung der Angebotsanfragen mit Produktinformationen**

Versicherungen.de

Bewertung der Site anhand AMC/itm-Studie März / Juni 2005

	Mrz 05	Jun 05	Mrz / Jun	
Präsentation & Technik	Prozent	Prozent	Umsetzung	
Design	100,0%	100,0%	↑	↑
Navigation	30,0%	80,0%	↓	↑
Benutzerfreundlichkeit	100,0%	100,0%	↑	↑
Sicherheit & Verfügbarkeit	84,2%	84,2%	↑	↑
Gesamt Präsentation & Technik	77,3%	88,0%	↑	↑

- **Besonders im Bereich Navigation hakt es. Hier müssen Navigationspfade besser verknüpft und kenntlich gemacht werden.**
- **Datenschutzinfos: Sicherheitsversprechen an relevanten Stellen (z.B. Angebotsanfragen).**

> **Überarbeitet**

Die Suche muss besser platziert werden.

> **Suche jetzt oben rechts**

Versicherungen.de

Bewertung der Site anhand AMC/itm-Studie März / Juni 2005

	Mrz 05	Jun 05	Mrz / Jun	
Zusammenfassung	Prozent	Prozent	Umsetzung	
Gesamt Unternehmenspräsentation	9,9%	47,5%		
Gesamt Produkte & Leistungsspektrum	85,7%	89,9%		
Gesamt Beratung	25,0%	43,8%		 B
Gesamt Service	28,5%	29,9%		 B
Gesamt Vertrieb	76,5%	76,5%		
Gesamt Präsentation & Technik	77,3%	88,0%		

	Mrz 05	Jun 05
Erzielter Prozentwert:	53,3	64,4
Platz Gesamt:	57	28
Platz Klassische VU:	43	22

Legende „Umsetzung“		
Über Standard & Trends	(66 - 100%)	
Guter Standard	(51 - 65%)	
Standard	(36 - 50%)	
Unter Standard	(0 - 35%)	

Versicherungen.de

Weitere Anmerkungen, März / Juni 2005 (1)

- **Erster Eindruck: unausgewogene Aufteilung der linken/rechten Seite. Bannerleiste und 'Kastenbreite' verstärken diesen Eindruck.**
> **Geändert**
- **Bildgröße und -Position sollte überdacht werden. Zudem nicht anklickbar. Auch die Bildunterschrift könnte direkt in den entsprechenden Content verlinken.**
> **Geändert, Mouse-over bei Bildern**
- **Anklickbarkeit auch sinnvoll im unteren Seiten Bereich (itm/AMC).**
- **Keine Mouse-over-Informationen bei Buttons im unteren Bereich (Drucken etc.)**
> **Geändert**
- **'Versicherer im Portrait' hier Liste aller IFS-Mitglieder. Sonst zu einseitig.**
> **Geändert**
- **Deutlichere Erklärung, welche VU hinter Versicherungen.de stehen.**
> **Geändert**

Versicherungen.de

Weitere Anmerkungen, März / Juni 2005 (2)

- **Der ganze Bereich 'Kontakt' ist unzureichend.**
 - > **Wurde komplett überarbeitet, jetzt: neues Kontaktformular**
- **Grundsätzlich muss mehr erklärt werden, was den Nutzer bei seinem nächsten Schritt/Klick erwartet.**
 - > **Wird überarbeitet**
- **Überlegenswert ist, ob mehr Info-Service-Angebote wie Online-Berechnung, Rechenhilfen etc. noch auf Versicherungen.de angeboten werden können.**
 - > **Bisher keine Änderungen**

Versicherungen.de

Weiteres Vorgehen

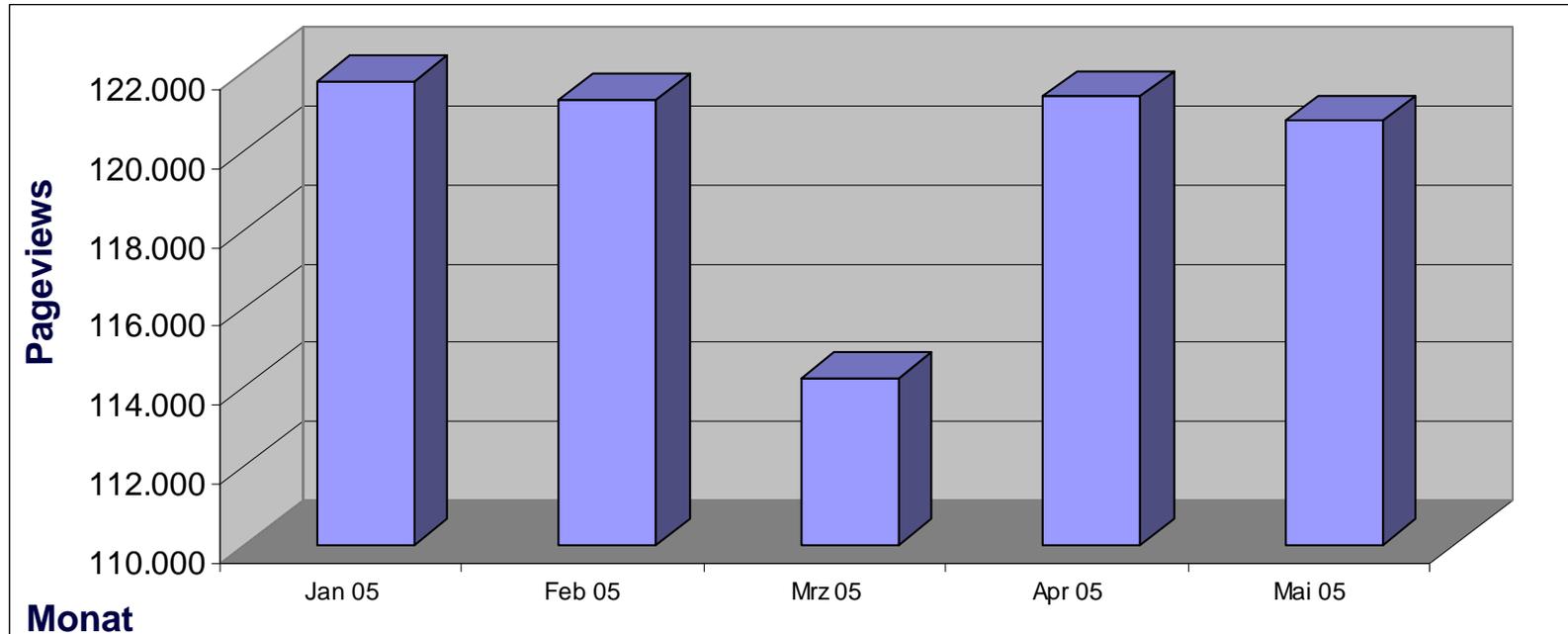
- **Nutzerbefragung (Was wollen die Nutzer, was erwarten sie von Versicherungen.de?)**
- **Überarbeitung / kritische Durchsicht der Angebotsformulare**
- **Überarbeitung Nutzerführung: Was erwartet den Nutzer beim nächsten Klick?**
- **Integration weiterer Serviceangebote (in Abstimmung mit IFS-Mitgliedern), z.B. Analyse- und Rechenhilfen**
- **Umstellung Kontaktformular auf html**
- **Informationen für die Presse**

Versicherungen.de

Statistik

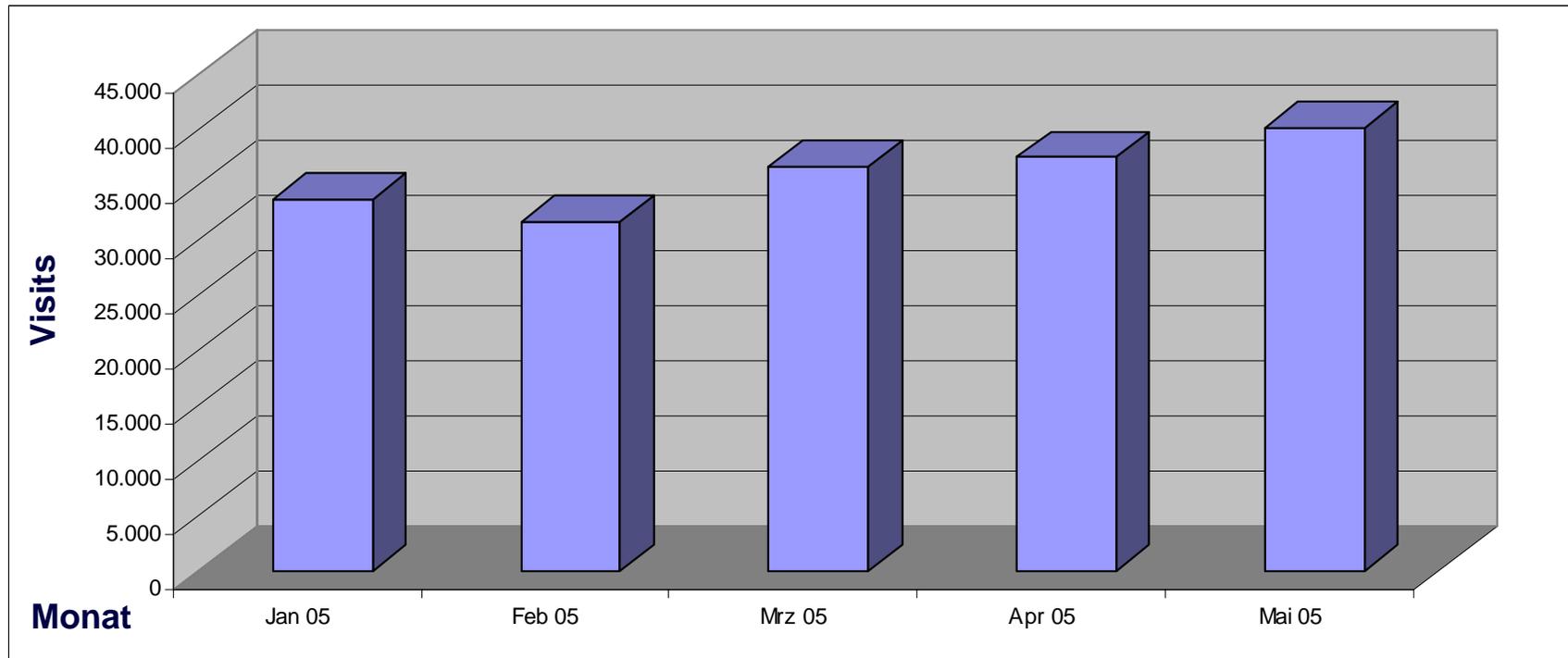
Versicherungen.de - Pageviews 2005

01.01.2005 – 31.05.2005



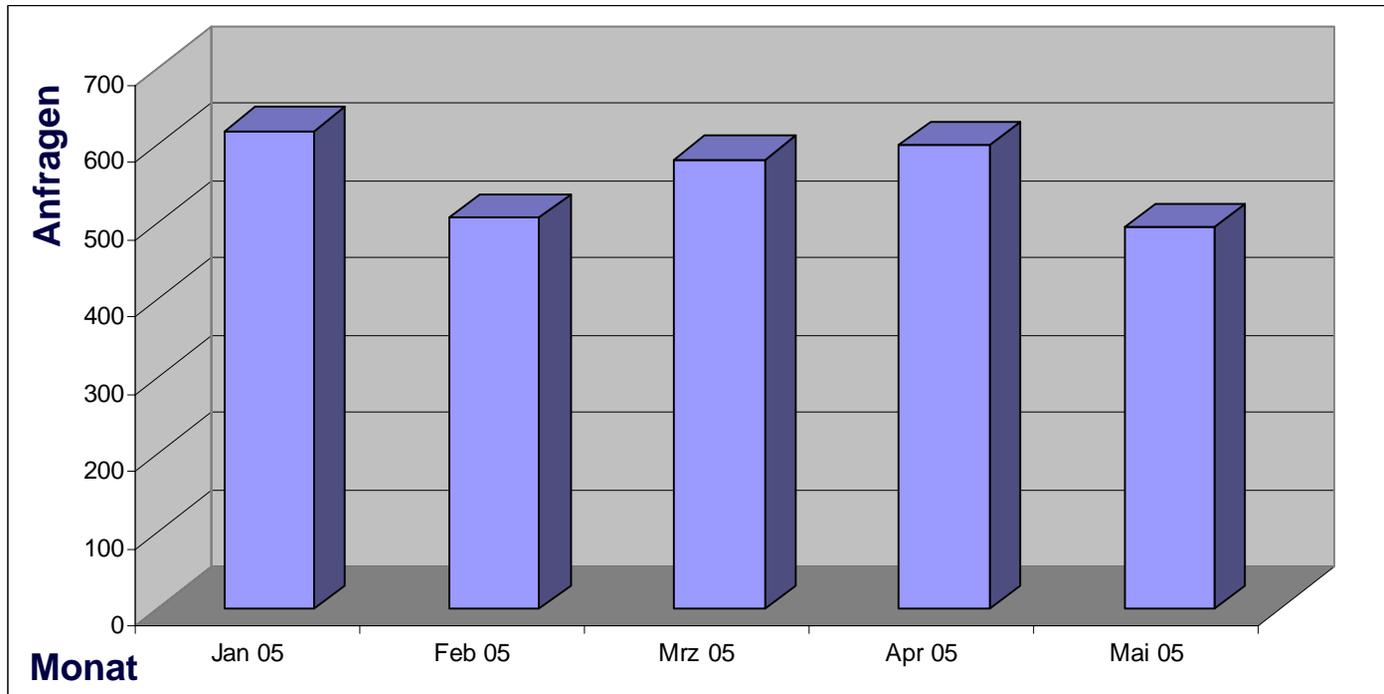
Versicherungen.de - Visits 2005

01.01.2005 – 31.05.2005



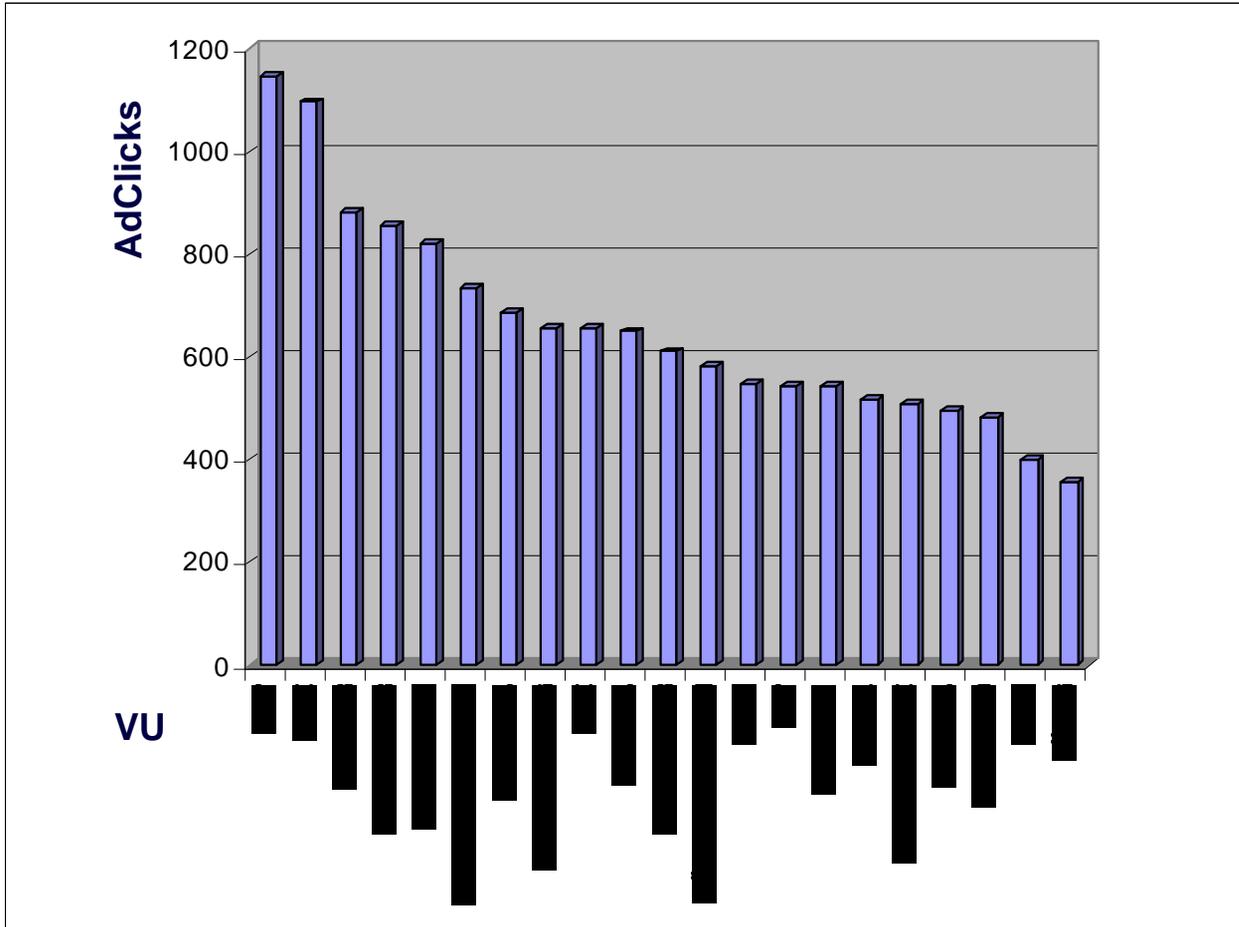
Versicherungen.de - Angebotsanfragen 2005

01.01.2005 – 31.05.2005



Versicherungen.de – AdClicks 2005

Rubrik Unternehmen 01.01.2005 – 31.05.2005



Versicherungen.de – AdClicks, Buttons

Rotation 150x120 Pixel

150er Banner	Start	Ende	AdvIEWS	AdClicks	AdClickRate
ASPECTA	11.03.2005	25.04.2005	16611	23	0,14
ASPECTA (Quiz)	25.04.2005	06.06.2005	11531	20	0,17
ASSTEL (Sommer ... Unfallschutz)	11.03.2005	06.06.2005	28677	66	0,23
Barmenia (KISS)	11.04.2005	06.06.2005	16584	34	0,21
Deutscher Ring (Gut vorgesorgt?)	12.05.2005	06.06.2005	6197	14	0,23
DEVK (Online-Beratung)	11.03.2005	06.06.2005	28275	142	0,50
DKV (Ihre private KV)	11.03.2005	06.06.2005	28327	100	0,35
GOTHAER (KV jetzt entscheiden)	11.03.2005	06.06.2005	15412	81	0,53
GOTHAER (Gesundheit jetzt info)	28.03.2005	06.06.2005	8811	44	0,50
GOTHAER (Unser Tipp: Gothaer KV)	28.03.2005	06.06.2005	8700	23	0,26
IDEAL (Regelt, sichert ...)	11.03.2005	06.06.2005	28622	89	0,31
NÜRNBERGER (BU jeden 4. trifft)	11.03.2005	06.06.2005	8965	23	0,26
NÜRNBERGER (Kinderversorgung)	11.03.2005	06.06.2005	8892	35	0,39
NÜRNBERGER (Haftpflcht)	11.03.2005	06.06.2005	8976	24	0,27
NÜRNBERGER (Hausrat)	11.03.2005	07.06.2005	8744	13	0,15
SIGNAL IDUNA (Steuern)	11.03.2005	06.06.2005	28533	79	0,28





ASPECTA
ASSTEL
BARMENIA
DEUTSCHER RING
DEVK
DKV
GOTHAER
HELVETIA
IDEAL
MANNHEIMER
NÜRNBERGER
RHEINLAND
SIGNAL IDUNA

GERLING
HANSE MERKUR

Versicherungen.de

Abschlussdiskussion

Termine

39. Meeting am 7.09.2005

23. AMC-Meeting am 27. & 28.09.2005

