

# Kundenportale in der Assekuranz

## Status Quo, Potenziale und Herausforderungen

### Das Kundenportal als digital Touchpoint

Kundenportale können einen attraktiven und rechtssicheren Kommunikations- und Interaktionskanal mit den Kunden darstellen. Kunden nutzen Portale jedoch nur, wenn diese einen Mehrwert bieten. Welche Mehrwerte können das sein? Wer nutzt Portale und wofür werden sie verwendet? Und nicht zuletzt: Was halten die Vertriebspartner davon?

### Wir liefern Insights

Die Studie liefert einen Überblick über die Kundenportale im Markt und zeigt den Status Quo bezüglich der Nutzung. So wird weiter untersucht, wie sich die Nutzung in den letzten Jahren entwickelt hat, wer die Portale für welche Zwecke nutzt und wer die potenziellen Nutzer sind. Ebenfalls wird analysiert was Kunden von der Nutzung abhält. Abschließend werden konkrete Handlungsempfehlungen gegeben wie Kunden gezielt zur Nutzung von Portalen angeregt werden können.

### Ihre Vorteile



- Marktüberblick über Kundenportale in der Assekuranz
- Aktuelle Nutzung & Entwicklung der Nutzung von Kundenportalen
  - auch auf Unternehmensebene
- Nutzungsgründe und Nutzungshindernisse
- Kundenstruktur der Nutzer und Verweigerer
- Handlungsempfehlungen zu Kundenportalen
- Rückgriff auf unsere umfangreichen Datenbanken/Benchmarks

### Drei Perspektiven



# Studiensteckbrief



## Vorgehen



Datengrundlage

Enthält aktuelle Daten für Privatkunden, Gewerbekunden und Makler



Durchführung

Die Daten werden bis Juni 2019 erhoben



Benchmarks

Enthält Benchmarks und Zeitreihen



Ergebnisse

3. Quartal 2019 zusammen mit den Ergebnissen der KUBUS-Studie

## Angebot und Konditionen

### Leistungsumfang

- Berichtsband mit Management Summary und Handlungsempfehlungen

Workshops vor Ort (in verschiedenen Varianten denkbar – sprechen Sie uns an)

## Ihr Ansprechpartner



**Torben Tietz**  
Geschäftsführender Partner  
[Torben.Tietz@MSR.de](mailto:Torben.Tietz@MSR.de)

Tel.: 0221 - 489 28 51



**Benedikt Droste**  
Senior Data Analyst  
[Benedikt.Droste@MSR.de](mailto:Benedikt.Droste@MSR.de)

Tel.: 0221 - 489 28 29

### Auswahl unserer Klienten

Gothaer

VER  
SICHER  
KAMMER  
UNGS  
BAYERN

ottonova

// HANNOVERSCHER

