

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?

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.

Der **Fokus** in vorliegenden Studie liegt **auf den Privatkunden**, allerdings werden Gewerbekunden auch berücksichtigt

Privatkunden **Gewerbekunden**



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

Studiensteckbrief



Vorgehen



Datengrundlage

Enthält aktuelle Daten für Privatkunden und Gewerbekunden



Durchführung

Die Daten werden bis August 2020 erhoben



Benchmarks

Enthält Benchmarks und Zeitreihen



Ergebnisse

Ende 3. Quartal 2020 zusammen mit den Ergebnissen der KUBUS-Studie

Angebot und Konditionen

Leistungsumfang

4.500 €*
abzgl. 10% AMC-Rabatt

- 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

Tel.: 0221 - 489 28 51



Benedikt Droste
Head of Data Engineering
Benedikt.Droste@MSR.de

Tel.: 0221 - 489 28 29

Auswahl unserer Klienten

Gothaer

VER SICHER KAMMER UNGS
BAYERN

ottonova

// HANNOVERSCHE



*Preise jeweils zzgl. 16% MwSt.