

2021  
Markstudie

# Kundenportale in der Assekuranz

Best-in-Class  
Impulse  
Für Ihr  
Unternehmen



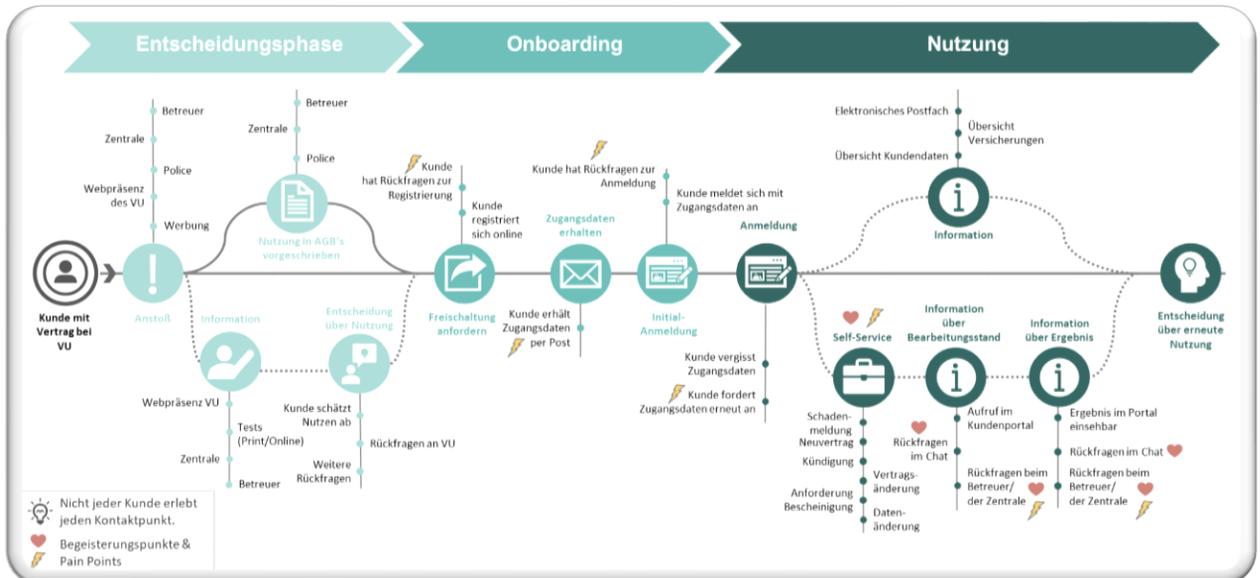
Marktüberblick &  
Benchmarking



Begeisterungs-  
faktoren



Pain  
Points



## Kundenportale in der Assekuranz

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? Wie erleben Kunden das Kundenportal ihres Versicherers? Wer nutzt Portale und wofür werden sie verwendet?

## Wir liefern alle relevanten Insights für das Kundenportal



**Marktüberblick  
& Benchmarking**



**Begeisterungs-  
faktoren**



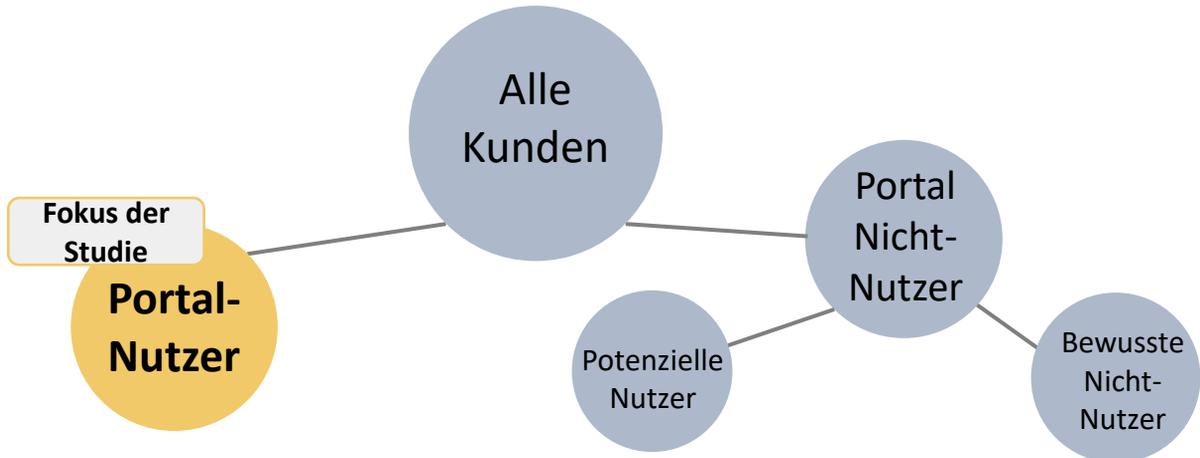
**Pain  
Points**

## Unser Ansatz - Ihre Vorteile

- Befragung entlang der Customer Journey
  - Identifikation von Begeisterungstreibern und Pain Points
- 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

## Methodensteckbrief

Der Fokus der diesjährigen Studie liegt auf der Befragung von aktiven Portalnutzern. Hierzu befragen wir etwa 500 Portalnutzer entlang der Customer Journey Kundenportale. Zusätzlich stellen wir alle weiteren relevanten Gruppen auf Grundlage der KUBUS Daten dar:



### Datengrundlage – Beispiele:

- CAWI-Befragung entlang der definierten Customer Journey (ca. 500 Privatkunden-Interviews)
- KUBUS Privatkunden (ca. 14.000 Interviews pro Jahr)
- KUBUS Gewerbekunden (ca. 1700 Interviews pro Jahr)
- KUBUS Makler (ca. 3500 Interviews pro Jahr)
- KUBUS Touchpoint-Datenbank

### Zeitplanung

- Die Daten werden bis Juli 2021 erhoben
- Der Berichtsband erscheint im August 2021

### Ihr Ansprechpartner



**Benedikt Droste**  
 Head of Data Engineering  
[linkedin.com/in/benedikt-droste](https://www.linkedin.com/in/benedikt-droste)  
[Benedikt.Droste@MSR.de](mailto:Benedikt.Droste@MSR.de)  
 +49 0160 251 5761

### Unser Angebot

- Berichtsband
- Management Summary
- Handlungsempfehlungen
- Ergebnisse entlang der CJ auf Unternehmensebene durch Aufstockung möglich\*

**Bestellen Sie jetzt!**

**4.500 €**

zzgl. 19% MwSt./\*individuelles Angebot, sprechen Sie uns an

## MSR Consulting Group

Wir liefern Wissen, Strategien, Konzepte und Maßnahmen, die Unternehmen erfolgreicher machen. Von anderen Beratungen unterscheiden wir uns, weil wir all das aus einer Hand mit einer einmaligen Kombination aus akademischer Exzellenz, Zusammenarbeit auf Augenhöhe und Anpackermentalität leisten. In unseren Kernbranchen Automotive & Mobility, Financial Services sowie Machinery & Industrial Goods sind wir ausgewiesene Experten.

Unser Anspruch: Wir machen Sie zu Best-in-Class.  
Um dies zu erreichen, braucht es:

**Menschen**, die Unternehmen und Mitarbeiter verändern  
**Strategien** und Konzepte, die schnell wirken und  
**Resultate**, die nachhaltig überzeugen.

**Dafür steht MSR: Menschen. Strategien. Resultate.**

## Unsere Lösungen für Ihren Erfolg

Ausgewählte Themen und Lösungen in unseren vier Kompetenzbereichen sowie sechs Expertisen unterstützen Sie dabei, aktiv die Zukunft zu gestalten und Ihren Unternehmenserfolg zu steigern.

