

psychonomics Studie

---

# Servicebarometer Assekuranz

Zufriedenheit, Bindung und Serviceerfahrungen  
von Endkunden im deutschen Versicherungsmarkt

Einladung zum Workshop am 27.03.2009



psychonomics AG



## Informationen zum Workshop

### Veranstaltungsort und Termin

- psychonomics AG, Berrenratherstraße 154-156, 50937 Köln
- 27. März 2009 von 9:30 bis 11:30 Uhr

### An wen richtet sich der Workshop?

- Der Workshop richtet sich an Mitarbeiter und Führungskräfte aus den Bereichen Marketing/Marktforschung und Qualitätsmanagement
- Interessenten und Besteller

### Agenda (Änderungen möglich)

- 9:00 Uhr: Empfang
- 9:30 Uhr: Einführung in das Servicebarometer Assekuranz  
Trends in der Versicherungsbranche
- 10:00 Uhr: Sammlung von Wünschen zu Vertiefungsthemen,  
Auswertungen und Ergebnisdarstellungen
- 11:00 Uhr: Vorstellung der Workshop-Ergebnisse und ggf. Abstimmung
- 11:30 Uhr: Ende des Workshops

(Anschließend findet der Workshop „Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb“ statt.)





## WS-Anmeldung oder Studienbestellung per FAX an psychonomics 0221-42061-100 z. H. von Herrn Robert Quinke

### Studienbestellung

- Bestellung des Basisbericht „Servicebarometers Assekuranz 2009“ für 7.500 €  
(zzgl. MwSt.)

### Workshop-Anmeldung

- Ja, ich nehme am Workshop am 27.03.2009 teil

### Kontaktdaten

Name, Vorname:

Unternehmen:

Anschrift:

Telefon, Email:

Datum, Unterschrift:



## Anlage der Untersuchung

**repräsentative telefonische Befragung für Privathaushalte  
8.000 Interviews mit Versicherungskunden in 4 Wellen pro Jahr**

**Prozessbezogene Zufriedenheitsabfrage zu verschiedenen Kontaktstellen  
Durch hohe Fallzahl enge zeitliche Filter zu Kontakterfahrungen möglich**

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

- **Kontaktstellen** (auch nach Prozessen):
  - Innendienst/ Zentrale/ Call-Center
  - Ausschließlichkeitsvertrieb
  - Makler
  - Bank/ Sparkasse
  - Agentur/ Niederlassungen
  - Internet

- **Prozesse** (auch nach Kontaktstellen):
  - Neuabschluss
  - Antragsbearbeitung
  - Laufende Betreuung
  - Beschwerde
  - Vertragsänderung
  - Schadenbearbeitung





# Stichprobenplan

## Befragung 1:

- 6000 Interviews in 4 Wellen
- Befragung zu 2 Versicherern
- Inhalte:
  - Kundenbindung
  - Globalzufriedenheit
  - Prozesserfahrung bei seltenen Ereignissen (Schaden/Leistungsfall, Beschwerde, Neuabschluss, Vertragsänderung)

## Befragung 2:

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

	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	SUMME
Befragung 1	1500		1500			1500			1500			<b>6000</b>	
Befragung 2							2000						<b>2000</b>
SUMME													<b>8000</b>



## Versicherer

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

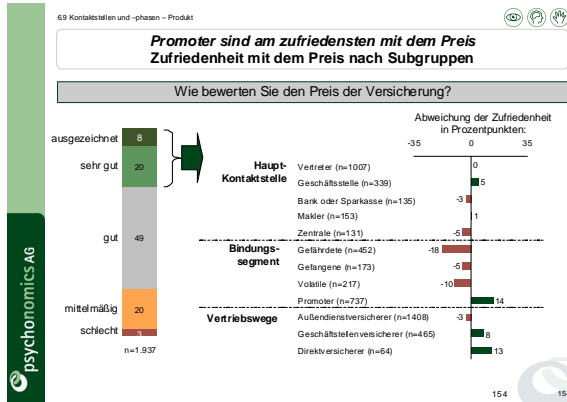
- AachenMünchener
- ADAC
- Advocard
- Allianz
- ARAG
- AXA
- Barmenia
- Concordia
- Continentale
- Cosmos Direkt
- D.A.S.
- Winterthur
- Debeka
- Deutscher Herold
- Deutscher Ring
- DEVK
- DKV
- Generali
- Gerling
- Gothaer
- Hamburg-Mannheimer
- HDI
- HUK Coburg
- LVM
- Mecklenburgische
- Nürnberger
- Provinzial
- Karstadt Quelle
- Roland
- R + V
- Signal Iduna
- SV Sparkassenversicherung
- VGH
- VKB
- VPV
- VHV
- Victoria
- Volksfürsorge
- Volkswohl-Bund
- Württembergische
- WGV
- Zurich



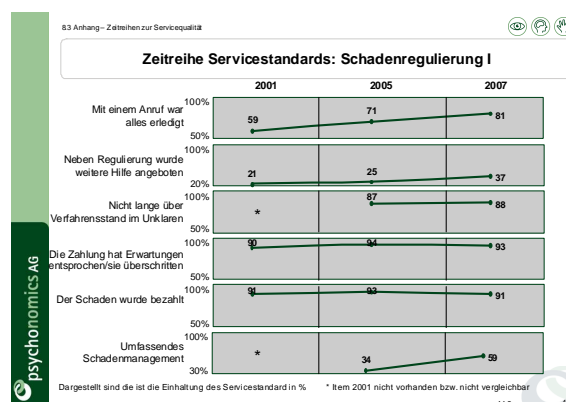


# Ergebnisse: Leistungen des Servicebarometer Assekuranz

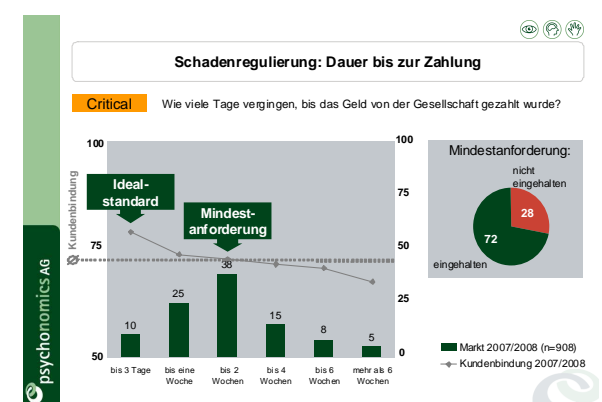
## Zufriedenheit nach Marktsegmenten



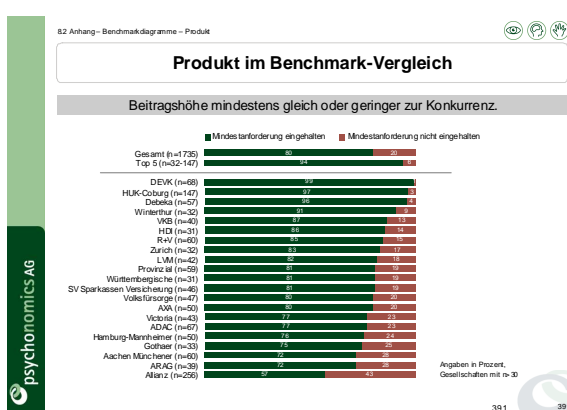
## Entwicklung der Servicequalität im Markt



## Ableitung von konkreten Servicestandards



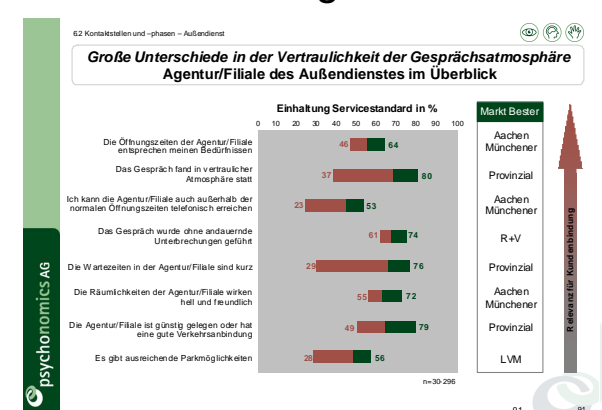
## Ranking der Servicequalität nach Versicherern



## Relevanzanalysen zu allen Leistungsmerkmalen



## Spannweite und Best-Practice aller Leistungsmerkmale





# Ergebnisse: Leistungen des Servicebarometer Assekuranz

## 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:  
7.500 €**

\*Bei ausreichender Fallzahl oder zusätzlicher Eigenkundenbefragung möglich



## Weitere Optionen

Neben dem Basisbericht bieten wir Ihnen weitere Leistungen an:

- Individualbericht mit Darstellung des eigenen Unternehmens als Handlungs-Relevanz –Matrix (bei ausreichender Fallzahl; je nach Aufwand ca. 950-3.800 €)
- Eigenkundenbefragung nach Adressenlisten mit Benchmarking zum Servicebarometer Assekuranz
- Analyse des Profils von einzelnen Wettbewerbern oder Referenzgruppen
- Treiberanalysen für spezielle Marktsegmente (z.B. Direktversicherer) oder Kundengruppen
- Es ist auch der Bezug von einzelnen Kapiteln möglich:
  - Schaden/Leistungsfall: 1.900 €
  - Beschwerde: 950 €
  - Innendienstkontakt: 1.900 €
  - Außendienstkontakt: 1.900 €
  - Neuabschluss: 950 €
  - Kundenommunikation (Schriftwechsel, Werbung, PR): 750 €





## Kontakt und weitere Informationen



**Robert Quinke**

Senior Projektmanager

Tel.: 0221-42061-377

robert.quinke@psychonomics.de

