

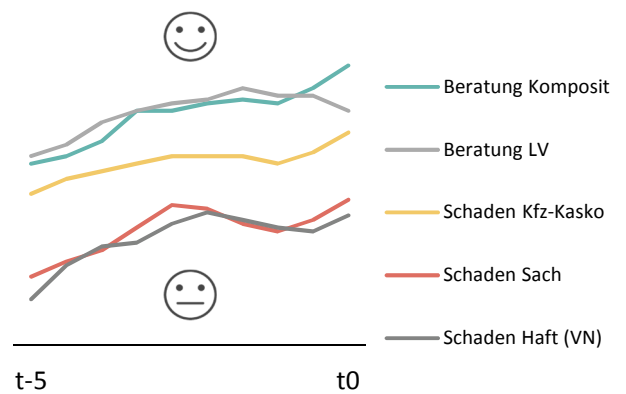
KUBUS Touchpoint-Datenbank

Fundament für eine realistische Markteinordnung und den Weg an die Marktspitze

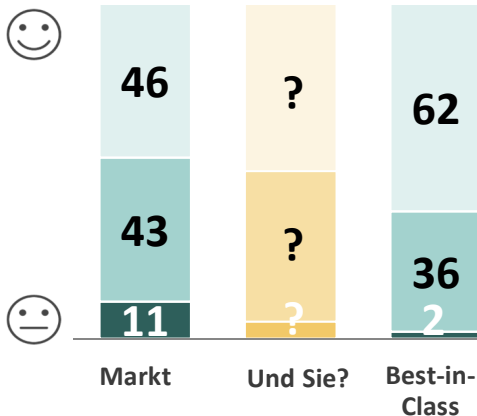


Mit Benchmarks den Blickwinkel wechseln

Der Versicherungsmarkt ist hart umkämpft. Um den steigenden Kundenerwartungen gerecht zu werden, ist eine kontinuierliche Verbesserung der eigenen Prozesse entlang der Customer Journey ebenso notwendig wie der Vergleich mit den Wettbewerbern. Aktuelle Benchmarks sind erforderlich, um die eigene Performance einzuordnen und anspruchsvolle Ziele zu definieren.



Wir liefern Insights



Mit der KUBUS Touchpoint-Datenbank bieten wir Ihnen spartenspezifische Benchmarks zu den wichtigsten Kundenreisen. Prozesszufriedenheiten und Verhaltensabsichten (z.B. NPS) können dabei zu den einzelnen Kundenreisen geliefert und durch zusätzliche Faktenfragen (z.B. Prozessgeschwindigkeiten, Erreichbarkeit) ergänzt werden. Benchmarks liegen sowohl für online als auch für telefonisch durchgeführte Befragungen vor.

Ihre Vorteile

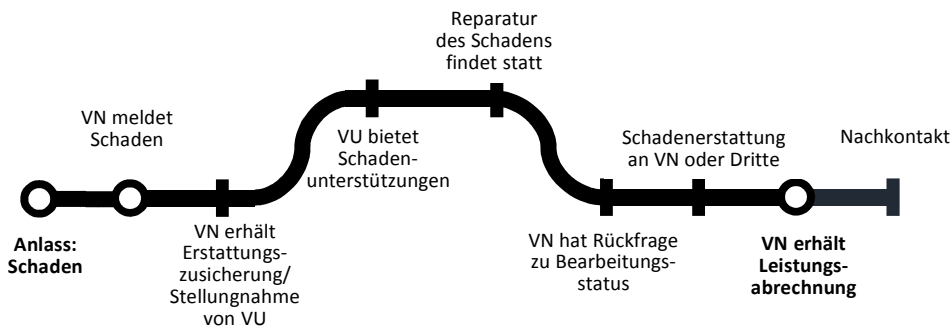


- Einfaches Benchmarking mit dem Markt und den Besten
- Relevante Marktabdeckung, einzigartige Datengrundlage und hohe Aktualität:
 - > 40 Ein- und Mehrspartenversicherer mit mind. 90% Marktabdeckung
 - > 800.000 befragte Versicherungskunden
 - > 80% der enthaltenen Benchmarks stammen aus den letzten 2 Jahren
- Tiefe Branchenexpertise aufgrund sparten- und kundenreisespezifischer Benchmarks



Wie unterstützen wir Sie?

— Beispiel: Abbildung der Kundenreise Schaden Kfz



Benchmarks entlang der Kundenreise, wie z.B.

- Beurteilung Meldung
- Steuerungsangebot
- Dauer
- Werkstatteleistung
- Erstattungsumfang
- Begründung & Nachvollziehbarkeit
- Zufriedenheit Einzelaspekte
- uvm.

Umfassende Benchmarks für folgende Customer Journeys & Touchpoints:

| | | | | |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------|------------|
| Schadenfall (Kfz, VHV, VGV, PH) | Leistung KV (Voll, Zusatz) | Leistung LV | Rechtsschutzfall | |
| Betreuung | Vertragsänderung | Neuabschluss (SHUK, LV, KV) | Telefonkontakt | Beschwerde |

— Angebot und Konditionen

Basis

Quick-Check Ihres bestehenden Befragungsinstrument

Welche Kundenreisen sind benchmarkfähig?

Einsatz der KUBUS Touchpoint-Datenbank

Aufbereitung und Auswertung der Ergebnisse

Vergleich Ihrer Ergebnisse mit den Benchmarks aus der Datenbank

ab 4.200 € pro Kundenreise

Zusatz

1. Interpretation sowie begleitender Workshop (Inhalte: Erläuterungen und Prognosen zu Marktentwicklungen)
2. Unterstützung bei der Ableitung von Zielkorridoren
3. Simulation von Verbesserungseffekten (z.B. auf Ihre Gesamtergebnisse in KUBUS Privatkunden)

individuelle Kalkulation

— Ihre Ansprechpartner



Dr. Stephan Groll
Stephan.Groll@MSR.de
Tel.: 0221 - 489 28 58



Marc Bünger
Marc.Buenger@MSR.de
Tel.: 0221 - 489 28 69