

# Kundenbedürfnisse perfekt bedienen



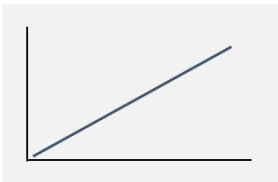
Service-Level-Agreements auf Basis von Kundenerwartungen festlegen

## Wir ermitteln, was Ihre Kunden wollen!

Versicherer sehen sich mit der Frage konfrontiert, wie Prozesse aus Kundensicht und damit konkrete **Service-Level-Agreements** gestaltet werden müssen. Womit kann ich Kunden begeistern und was sind die Minimalanforderungen? Wir ermitteln die konkreten Erwartungen auf Basis unserer **umfassenden Datenbank** mit über 800.000 Interviews mit Versicherungs-Kunden.

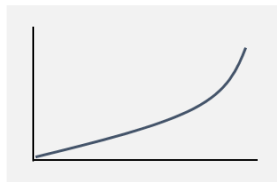
## Kundenanforderungen lassen sich in drei Faktoren einteilen

### Linearer Faktor **L**



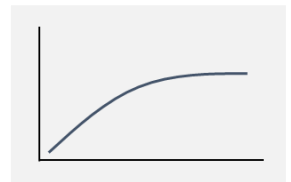
Proportionaler Anstieg: optimales Leistungsniveau ergibt sich aus Gegenüberstellung mit Kostenverlauf

### Begeisterungsfaktor **B**



Investition in Begeisterung wirkt sich deutlich aus: Innovationsfeld

### Hygienefaktor **H**



Minimalanforderungen müssen erfüllt sein: Kostenoptimierung

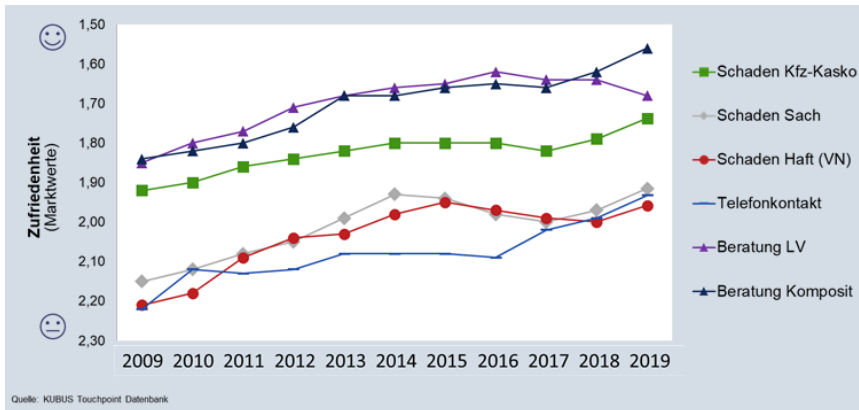
Wir ermitteln die aus Kundensicht begeisternden, akzeptablen bzw. nicht ausreichenden Service-Levels. Darüber hinaus ermitteln wir die Stärke des Einflusses auf Kundenzufriedenheit und NPS. Sie erhalten eine Grundlage zur **Priorisierung von Maßnahmen** und zur konkreten **Festlegung von SLAs**.

## Ihre Vorteile



- Instruktive Ergebnisse zur faktenbasierten Ableitung von Service-Level-Agreements aus Kundensicht
- Klare Priorisierung von Maßnahmen auf Basis der Ergebnisse
- Keine Erhebung eigener Kundendaten notwendig
- Schnelle Verfügbarkeit von Ergebnissen

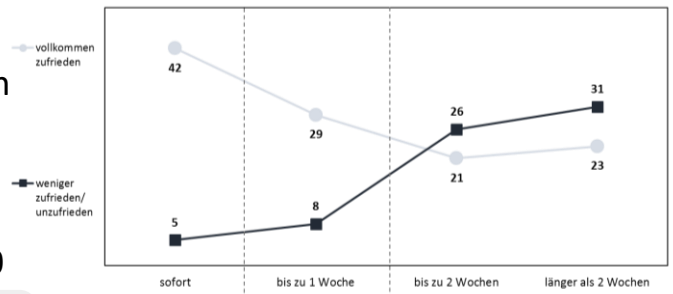
## Warum ist eine regelmäßige Überprüfung sinnvoll?



Die Branche befindet sich in einem dynamischen Umfeld. Versicherer optimieren seit Jahren ihre Kernprozesse. Was vor zwei Jahren noch begeistert hat, ist heutzutage vielleicht nur noch ein Hygienefaktor.

Die Service-Level-Analysen zeigen schnell und eindrücklich wo die Mindestanforderungen im Prozess sind und ab wann der Kunde begeistert ist. Analysegrundlage ist die einzigartige KUBUS Touchpoint-Datenbank zur Ermittlung der Service-Level-Agreements mit über 800.000 Kundenurteilen

Sehen Sie dazu auch unser Angebot: „Bezug der Benchmarks aus der KUBUS Touchpoint-Datenbank“



## Angebot und Konditionen

### Service-Level-Analyse

ab 7.500€\*

- Ableitung konkreter Service-Levels
- Treiberanalyse Customer Journey
- Alle gängigen Customer Journeys und Touchpoints
- Nutzung MSR-Touchpoint-Datenbanken & Branchen-Know-how
- Ergebnispräsentation

## Ihr Ansprechpartner



**Michael E. Schulte**  
[Michael.Schulte@MSR.de](mailto:Michael.Schulte@MSR.de)

Tel.: 0221 - 489 28 26

## Auswahl unserer Klienten



\*Preise jeweils zzgl. gültiger MwSt.