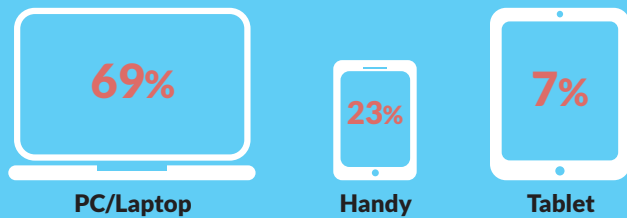


KUNDEN WÜNSCHEN SICH EINE OMNI-CHANNEL-BETREUUNG – AUCH IM KUNDENPORTAL

Bei den Endgeräten ist die PC/Laptop-Nutzung noch weit verbreitet, Handys und Tablets sind auf dem Vormarsch.



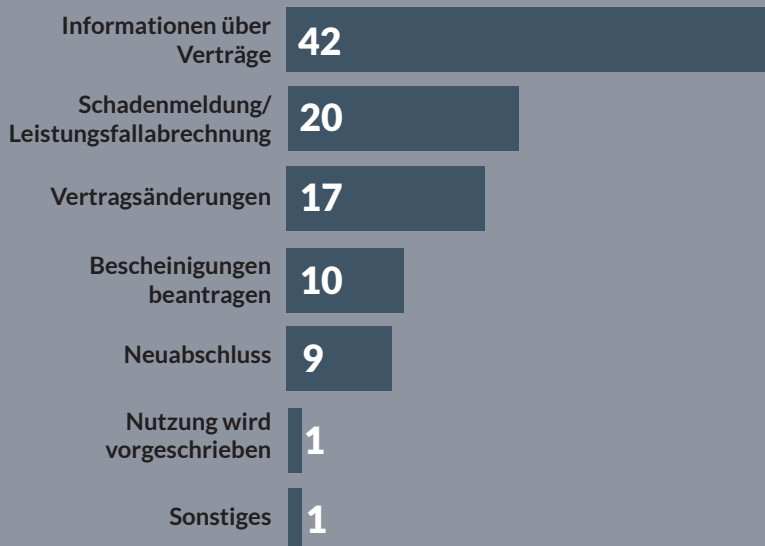
Präferierter Kommunikationskanal von Kundenportalnutzern



FÜR KUNDEN MIT EINER ÜBERDURCHSCHNITTLICHEN NUTZUNGSQUOTE WIRD DER PERSÖNLICHE KONTAKT SOGAR NOCH WICHTIGER.

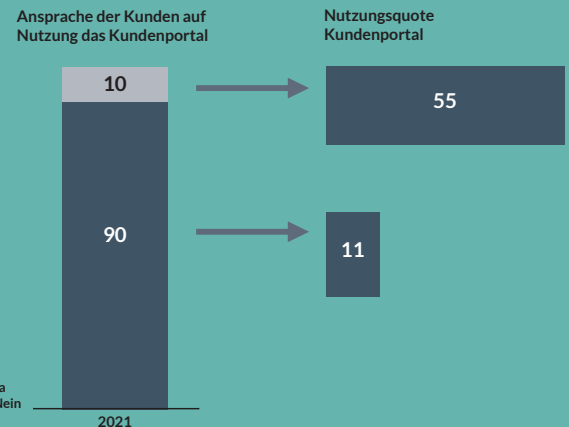
INFORMATIONEN ÜBER VERTRÄGE SIND DAS WICHTIGSTE FEATURE AUS KUNDENSICHT.

Welcher Grund war ausschlaggebend dafür, das Kundenportal zu nutzen?



VERSICHERER SOLLTEN KUNDEN GEZIELT AUF DAS PORTAL ANSPRECHEN

Bei Kunden, die kürzlich eine Ansprache auf das Portal wahrgenommen haben, liegt die Nutzungsquote bei 55%.



4 von 5 Portalnutzern geben an, durch den Betreuer, die Homepage, Werbung oder ein Gespräch mit der Zentrale auf das Kundenportal aufmerksam geworden zu sein.

DIE ANSPRACHE AUF DIE NUTZUNG DES KUNDENPORTALS WIRKT, ERFOLGT ALLERDINGS ZU SELTEN.

KUNDENPORTALSTUDIE 2021

15 % aller Versicherungsnehmer nutzen bereits das Kundenportal ihres Versicherers – Tendenz steigend. Im Rahmen der Kundenportalstudie 2021 wurden diese Kunden umfangreich zum Umgang wie auch zur Zufriedenheit mit dem Kundenportal ihres Versicherers befragt.

MSR Consulting Group

