

**2023**

Benchmark-Studie

# KUBUS Kundenportale

**Best-in-Class  
Impulse  
Für Ihr  
Unternehmen**



**Begeisterungs-  
faktoren**



**Pain  
Points**



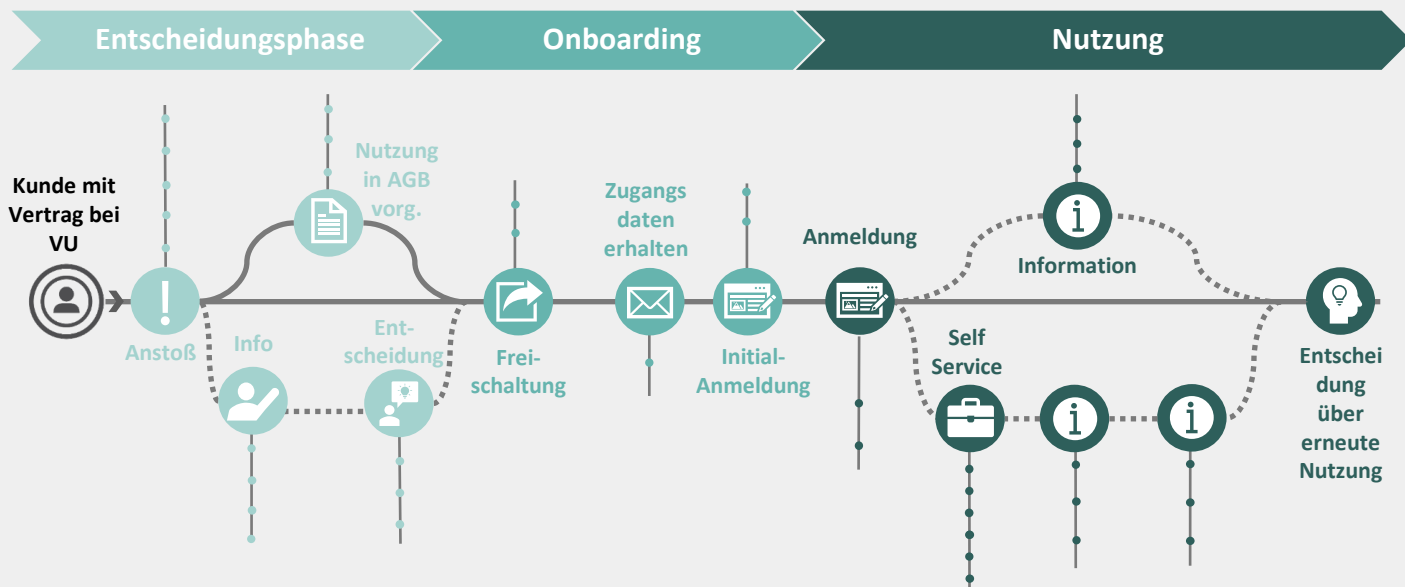
**Marktüberblick &  
Benchmarking**

## Kundenportale in der Assekuranz

Kundenportale spielen eine immer zentralere Rolle in der Kundenbetreuung. Mittlerweile nutzt im Schnitt jeder 6. Kunde das Portal des Versicherers. Gut gestaltete Kundenportale verbessern die Customer Experience und reduzieren durch die Einbindung von Self-Services den Aufwand für den Kundenservice. Kundenportale sind daher ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensstrategie, um wettbewerbsfähig zu bleiben und den Anforderungen der Kunden gerecht zu werden.

Kunden nutzen Portale jedoch nur, wenn diese einen Mehrwert bieten. Welche Mehrwerte können das sein? Wie erleben Kunden Ihr Kundenportal und wie das Ihrer Wettbewerber? Wer nutzt Portale und wofür werden sie verwendet?

## Wir liefern alle relevanten Insights entlang der Customer Journey



## KUBUS Kundenportale

KUBUS Kundenportale 2023 bietet neben einem umfassenden Benchmarking auch neue Inhalte (wie beispielweise die Einbindung von Kundenbetreuung in das Kundenportal). Zusätzlich haben wir mit Kundenportalverantwortlichen gesprochen und die Eindrücke aus den Gesprächen in die Studie integriert.



**Umfassendes  
Benchmarking**



**Relevante Insights  
(>2.500 Befragungen)**



**Experten-  
interviews**

# Key-Facts zur Studie

## Inhalte

Für KUBUS Kundenportale wurden über 2.500 aktive Kundenportalnutzer zu ihren Erwartungen und Erfahrungen entlang der Customer Journey Kundenportal befragt. KUBUS Kundenportale liefert Ihnen wichtige Insights zu diesen Themen:

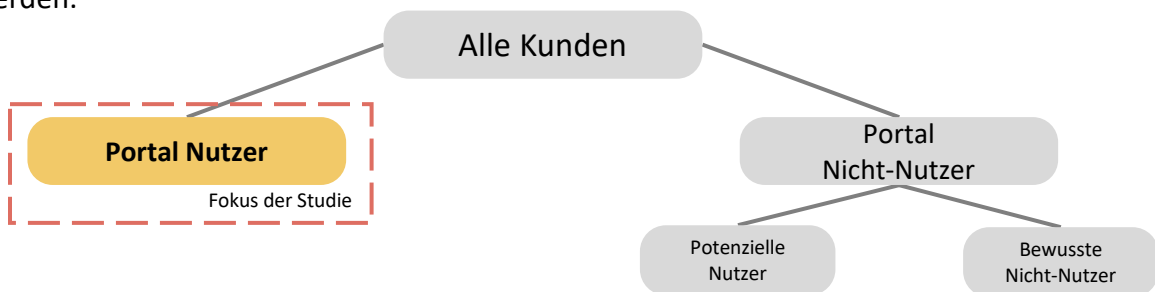
- Befragung entlang der Customer Journey Kundenportal zur Identifikation von Begeisterungstreibern und Pain Points
- Marktüberblick über Kundenportale in der Assekuranz
- Aktuelle Nutzung & Entwicklung der Nutzung von Kundenportalen
- Nutzungsgründe und Nutzungshindernisse
- Kundenstruktur der Nutzer und Verweigerer
- Handlungsempfehlungen zu Kundenportalen
- Rückgriff auf unsere umfangreichen Datenbanken/Benchmarks

Ab 2023 wird die Studie um diese Themen erweitert:

- UX
- Einbindung von Service
- Probleme und Problemlösung
- Fallabschluss
- gewünschter Funktionsumfang
- Möglichkeiten der Nutzergewinnung

## Datengrundlage

Im Zeitraum von Mai bis Juni 2023 wurden über 2.500 Kundenportalnutzer im Rahmen einer Online-Befragung (CAWI) befragt. Zusätzlich beinhaltet die Studie Erkenntnisse aus KUBUS Privatkunden 2023 (ca. 14.000 Interviews pro Jahr), in denen auch Nicht-Portalnutzer integriert sind. So können wir auch in diesem Jahr sicher stellen, dass alle relevanten Gruppen dargestellt werden.



## Benchmarking

Ab 2023 wird die KUBUS Kundenportalstudie ein umfassendes Benchmarking enthalten. Sie erhalten einen Überblick, wie Ihr Kundenportal im Vergleich zur Konkurrenz bewertet wird. Enthalten sind unter anderem folgende Benchmarks:

- Kundenportal NPS
- Zufriedenheit von
  - Registrierungsprozess
  - Anmeldung
  - Onboarding
- Nutzung und Zufriedenheit von
  - Self-Service-Angebot
  - Informationsangebot
  - Betreuungsangebot
- uvm.

## Unser Angebot

Sie möchten sicherstellen, dass Ihr Unternehmen im Versicherer-Benchmarking vertreten ist? Gerne bieten wir Ihnen dazu die Möglichkeit, die Befragung in Ihr Portal einzubinden oder den Befragungslink selbst an Ihre Kundenportal-Nutzer zu versenden.

Für die KUBUS Kundenportalstudie gibt es folgende Bezugsmöglichkeiten:

### Berichtsband - Standard

- Aktuelle Marktergebnisse entlang der Customer Journey
- Zeitreihen und Benchmarks für KUBUS-Auswertungen
- Management Summary
- Handlungsempfehlungen
- (optional) Individuelle Ergebnispräsentation durch MSR

Kosten Berichtsband	7.500 €
(optional) Ergebnispräsentation	2.500 €

### Berichtsband – samt eigener Aufstockung

- Umfang wie Berichtsband – Standard
- Einbindung der Umfrage in Ihr Kundenportal/ Ihre Kommunikation
- Integration von Unternehmensergebnissen entlang der Customer Journey
- (optional) Individuelle Ergebnispräsentation durch MSR

Kosten Berichtsband	7.500 €
Aufstockung	2.500 €
(optional) Ergebnispräsentation	2.500 €

Preise jeweils zzgl. 19% MwSt.

## Ihr Ansprechpartner



**Hendrik Hinrichs**  
 Consultant  
[linkedin.com/in/hendrik-hinrichs1/](https://www.linkedin.com/in/hendrik-hinrichs1/)  
[Hendrik.Hinrichs@MSR.de](mailto:Hendrik.Hinrichs@MSR.de)  
 +49 151 588 123 05

# MSR Consulting Group

## Unabhängig. Inhabergeführt. Ausgezeichnet.

MSR Consulting ist ein mittelständisches Unternehmen mit Sitz in Köln, das sich auf Marktforschung, Strategie-, Organisations- und CX-Beratung konzentriert. Unsere Klienten schätzen unsere Arbeit. Laut brandeins und Die Welt zählen wir regelmäßig zu den besten Unternehmensberatungen Deutschlands für die Branchen Auto & Zulieferer und Versicherungen sowie die Bereiche Sales, Aftersales und CRM.

## Building Best-in-Class Companies.

Wir bringen Unternehmen in Bewegung und führen sie auf ihrem Weg zu besseren Ergebnissen. Das tun wir mit Best-in-Class Anspruch. Dahinter steckt der unbedingte Wille, zu den Besten zu gehören. Das ist unser Ansporn. Bei MSR und für unsere Klienten.

## Transformationsbegleitung. Integrativ. Nachhaltig.

Wir versetzen unsere Klienten in die Lage, Veränderungen nachhaltig erfolgreich zu etablieren. Wir arbeiten im Team und auf Augenhöhe, sowohl bei strategischen Weichenstellungen als auch bei der operativen Umsetzung. Im Rahmen unserer Projekte und in spezifischen Ausbildungsformaten geben wir unser Wissen weiter für den nachhaltigen Erfolg unserer Klienten.

## End-to-End Begleitung für unsere Themenschwerpunkte:

Wir begleiten unsere Klienten End-to-End. Dafür kombinieren wir in einzigartiger Weise Leistungen aus unseren vier Kompetenzfeldern Customer Analytics & Insights, Consulting & Implementation, Training & Coaching sowie Business Analytics & Solutions für den maximalen und nachhaltigen Projekterfolg.

