



KUBUS KUNDENPORTALE 2024

Angebot

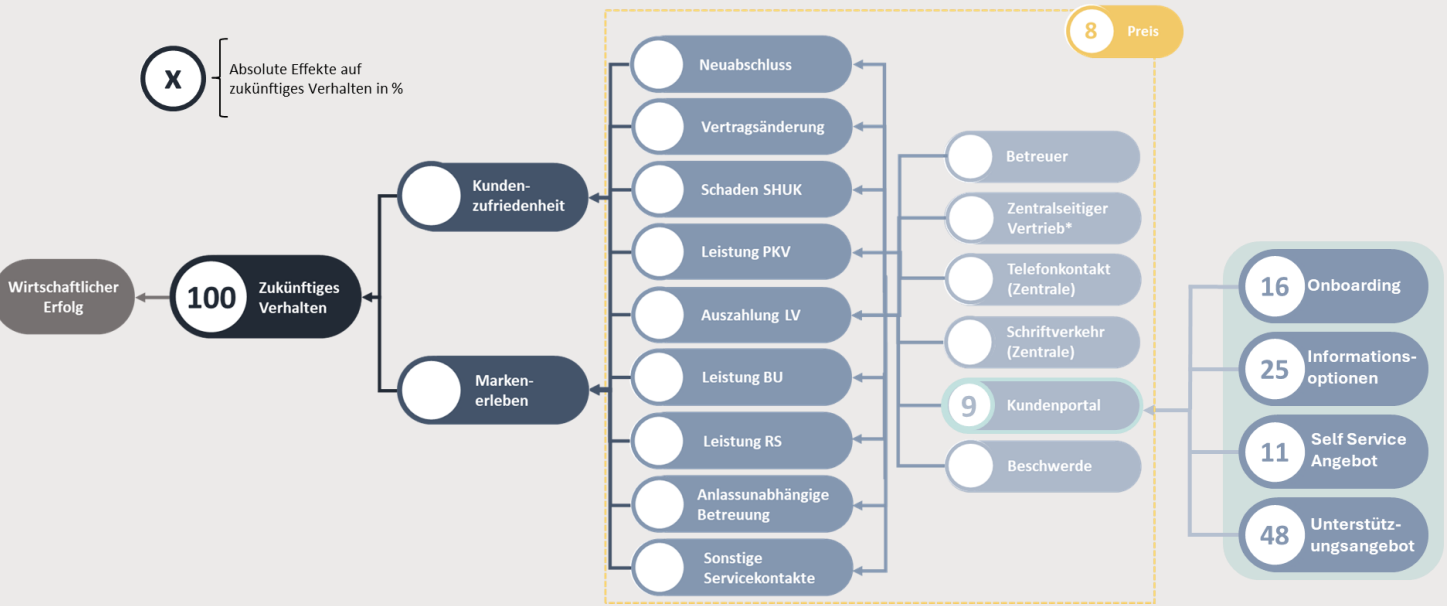
MSR Consulting | 2024

Das Kundenportal ist ein zentraler Touchpoint

Die Bedeutung des Kundenportales für den wirtschaftlichen Erfolg beträgt insgesamt **9%**



Strukturgleichungsmodell für Kunden mit Kontakterlebnissen in den letzten 2 Jahren



Nutzen die Kunden das Kundenportal ihrer Versicherung erhöht sich der **Treiberwert auf 23!**

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?

Key-Facts zur Studie „KUBUS Kundenportale 2024“

Studieninhalte

- 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

Benchmarking

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

Datengrundlage

- Kundenportalnutzer
- Online Befragung (CAWI)
- Inhalte aus KUBUS Privatkunden 2024

Neue Inhalte seit 2023

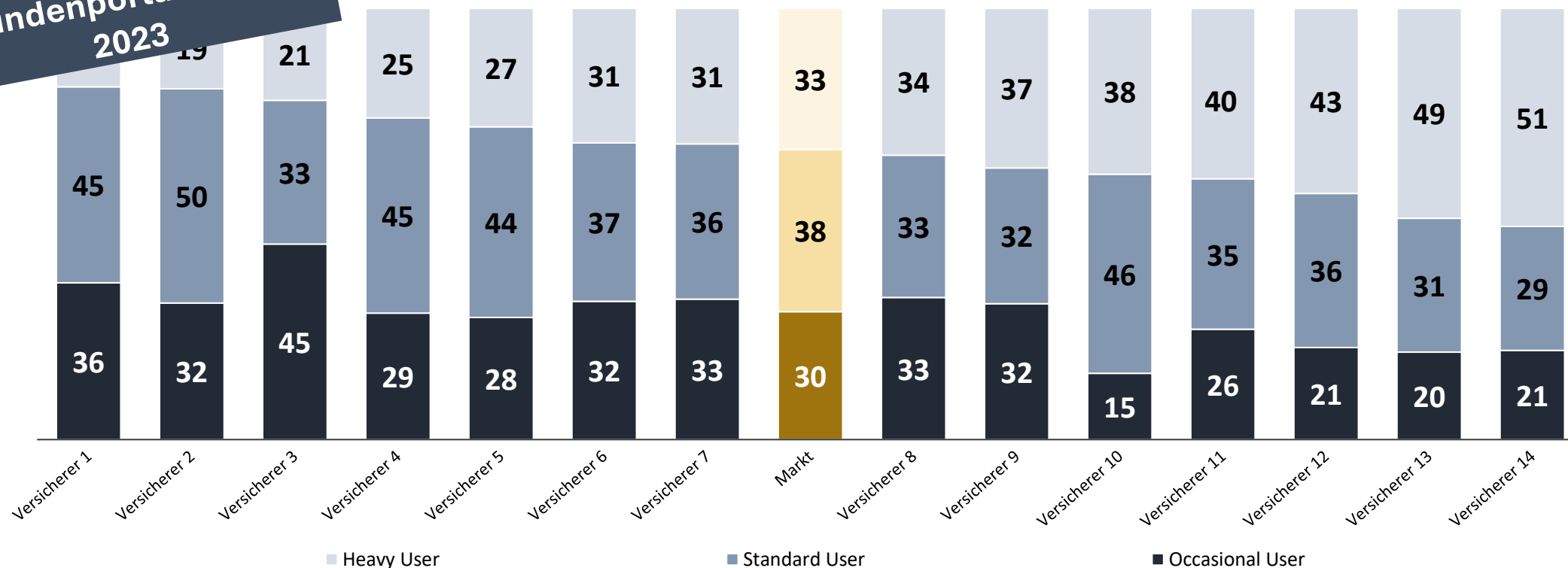
- UX
- Einbindung von Service
- Probleme und Problemlösung
- Fallabschluss
- gewünschter Funktionsumfang
- Möglichkeiten der Nutzer-gewinnung

Kundenportalstudie 2023: Nicht alle Versicherer schaffen es, ihre Kunden zur regelmäßigen Nutzung des Portals zu motivieren

Benchmarking Frequenz Nutzung Kundenportal

Kundenportalstudie 2023
n = 2.720

Ergebnisbeispiel
Kundenportalstudie
2023

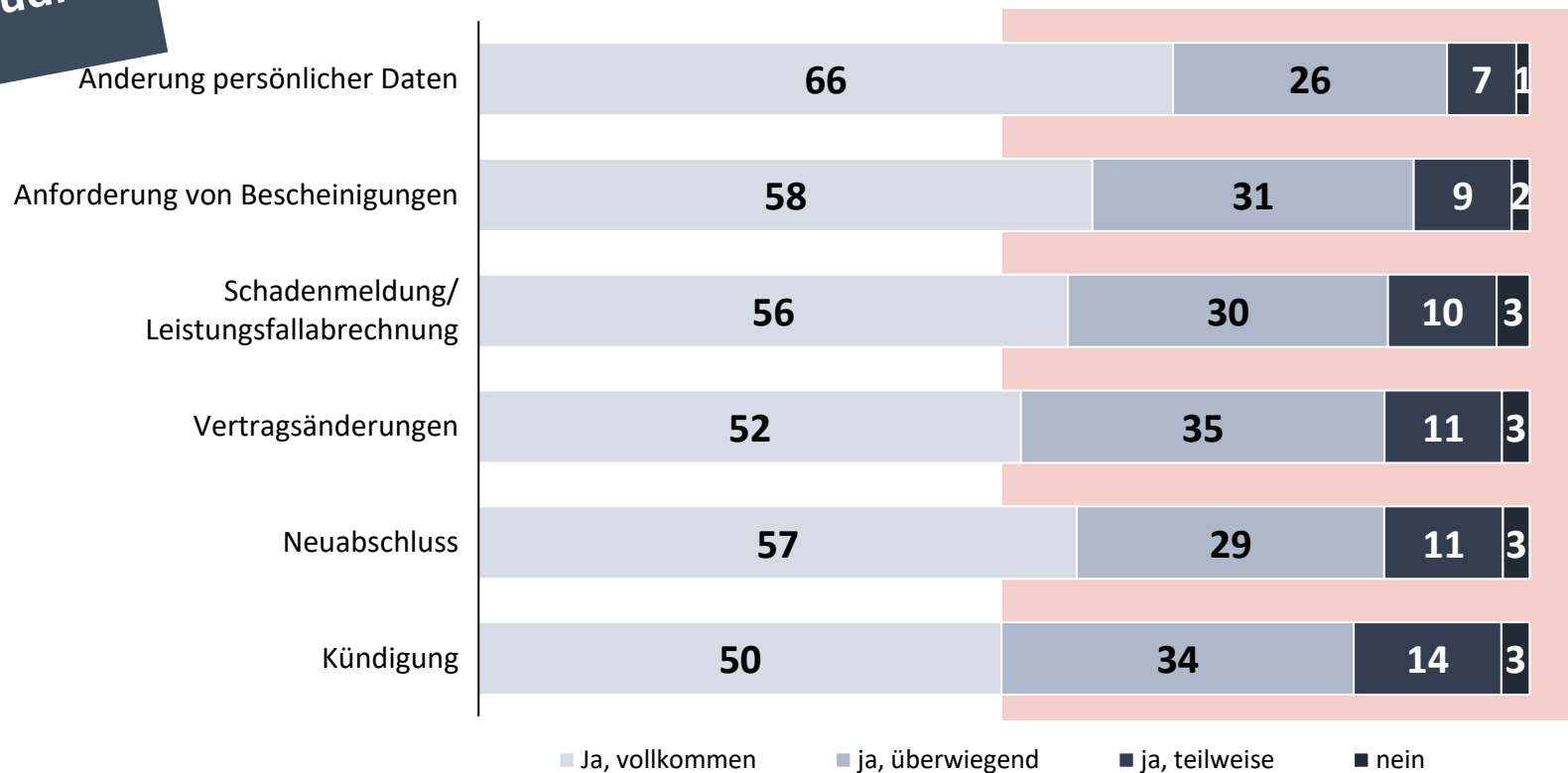


Kundenportalstudie 2023: Jedes 2. bis 3. Anliegen kann im Self Service nicht vollkommend abschließend geklärt werden

Konnten Sie Ihr(e) Anliegen mit dem Self Service Angebot abschließend klären?

Kundenportalstudie 2023
n = 1.426

Ergebnisbeispiel
Kundenportalstudie
2023



KUBUS Kundenportale 2024

Unser Angebot

Berichtsband

- Übersichtliche Darstellung der Studien-Ergebnisse im Datei-Format
- Inhalte:
 - Marktergebnisse entlang der Customer Journey
 - Zeitreihen und Benchmarks
 - Management Summaries
 - Fundierte Handlungsempfehlungen

7.500 €

Aufstockung über Panel

- Bei Bedarf (Fallzahl < 100):
Quotensteuerung über den Panel-anbieter
- Kommunikation und Projektmanagement (200€)
- Feldinstitutskosten pro aufgestockten Fall zu Selbstkosten (ca. 5€ pro Fall)

200 + x €

Aufstockung individuell

- Einbindung des Studienlinks über Ihr Kundenportal/ Ihre Kommunikation
- Beratung bzgl. der Einbindung
- Lieferung von Studienlinks
- Aufbereitung der Daten

2.500 €

Stellen sie über eine Aufstockung im Vorfeld sicher, dass ihr Unternehmen in allen Benchmarks vertreten ist.



**WIR FREUEN
UNS AUF
IHRE FRAGEN.**

 **MSR** Consulting Group



BENEDIKT DROSTE

Head of Business Analytics

Telefon: +49 160 2515 761

Mail: benedikt.droste@msr.de

**JEDES UNTERNEHMEN
HAT POTENZIAL.
DIE BESTEN HABEN UNS.**

A teal-tinted background image showing two hands holding puzzle pieces. The hands are positioned as if they are about to fit the pieces together. The puzzle pieces are dark and stand out against the lighter teal background.