

HEUTE UND MORGEN Studienreihe Techmonitor Assekuranz

Techmonitor 2020: Welche digitalen Trends zeichnen sich durch die Corona-Krise ab?

- Inkl. zwei Befragungswellen (April und November 2020)
- Inkl. Empfehlungen zum Angebot von Live-Chats, Video-Chats und Chatbots



STUDIENINHALTE



Der Techmonitor Assekuranz wird seit 2019 jährlich erhoben und untersucht digitale Trends im Versicherungsmarkt. Aufgrund der Corona-Pandemie besteht der Techmonitor 2020 aus zwei Wellen, um zu prüfen, wie nachhaltig Veränderungen tatsächlich sind.

THEMEN UND INHALTE

Änderung des digitalen Kommunikationsverhaltens mit Unternehmen generell

Wie häufig kommunizieren Kunden über digitale Kanäle wie Soziale Netzwerke, Video-Chats, Email etc. mit Unternehmen im Vergleich zum Vorjahr?

Änderung des digitalen Kommunikationsverhaltens mit Versicherern

Wie häufig kommunizieren Kunden über digitale Kanäle wie Soziale Netzwerke, Video-Chats, Email etc. mit Versicherern im Vergleich zu vorigen Wellen?

Änderung der digitalen Reichweite von Versicherern

Welche Versicherer fallen im Internet aktuell auf? Wie hat sich die digitale Sichtbarkeit einzelner Versicherer im Vergleich zu vorherigen Wellen entwickelt?

Änderung des zukünftigen Kommunikationsverhaltens mit Versicherern

Wie möchten Kunden bei Beratung, Vertragsabschluss, Schadenabwicklung etc. mit Versicherern kommunizieren?

Anforderungen an Live Chats, Video-Chats und Chatbots von Versicherern

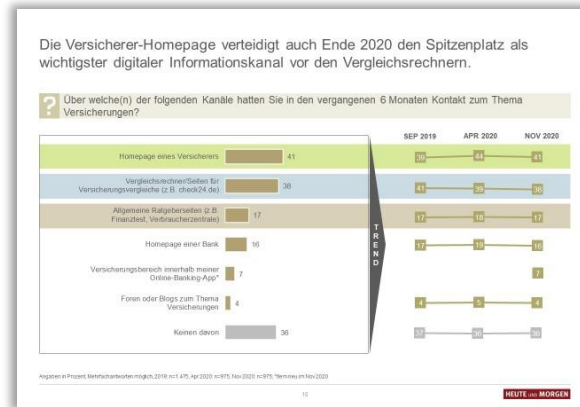
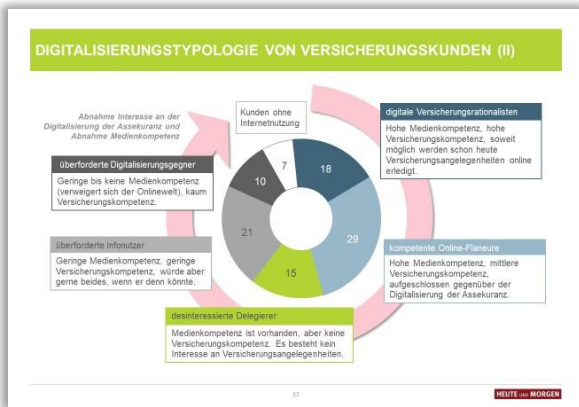
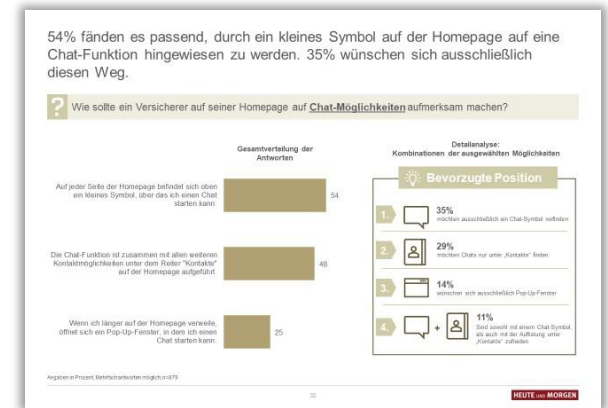
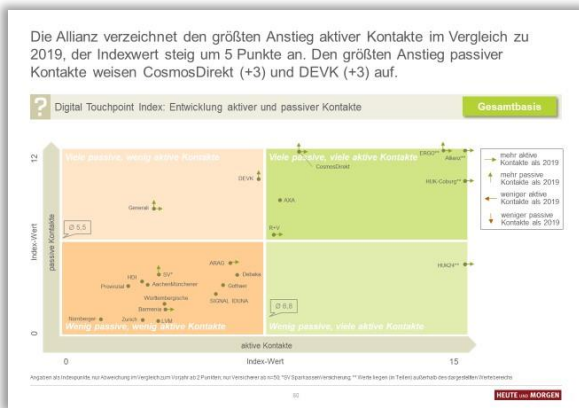
Welches Potenzial haben verschiedene Chat-Angebote im Versicherungskontext? Was sind die zentralen Hemmnisse und Treiber und wie sollten Chat-Angebote umgesetzt werden?

1. Welle APR 2020	2. Welle NOV 2020
	—
	—

AUS DEN ERGEBNISSEN



Der Techmonitor Assekuranz vermittelt Ihnen Hintergründe zu digitalen Trends und zeigt Ihnen die digitale Performance einzelner Gesellschaften. Zudem wird analysiert, welcher Zusammenhang zwischen digitalen Touchpoints und der Kundenzufriedenheit besteht.



METHODIK UND STICHPROBE



Onlinebefragung (CAWI) in einem Verbraucherpanel

- Befragungsdauer 1. Befragungswelle: 20 min
- Befragungsdauer 2. Befragungswelle: 15 min



Stichprobe: Bevölkerungsrepräsentative Befragung ab 18 Jahren

- 1. Befragungswelle: n=1.000
- 2. Befragungswelle: n=1.000



Erhebungszeitraum

- 1. Befragungswelle April 2020
- 2. Befragungswelle November 2020



Report

- Sie erhalten einen ausführlichen Studienreport zur Hauptbefragung (1. Welle) und einen Zeitreihen-Bericht zur 2. Welle, der auf die zentralen digitalen Trends eingeht.
- Auf Wunsch sind auch individuelle Analysen zu einzelnen Gesellschaften möglich. Sprechen Sie uns gerne an!



BEZUGSKOSTEN UND ANSPRECHPARTNER

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST

➔ Studienreport	
<input type="checkbox"/>	Analysebericht zur Hauptbefragung (PDF, ca. 100 Seiten) und zur Nacherhebung (PDF, ca. 70 Seiten)
	2.950 €

➔ Zusatzoption	
<input type="checkbox"/>	Analyse und Darstellung ausgewählter Ergebnisse für eigene Kunden (Aggregation von erster und zweiter Befragungswelle)
	nach Aufwand

➔ Ihre Kontaktdaten			
Name		Unternehmen	
E-Mail		Telefon	
Ort, Datum		Unterschrift	

Sprechen Sie uns gerne an. Wir stehen Ihnen gerne für Rückfragen zur Verfügung!



Axel Stempel

+49 221 995005-14
axel.stempel@
heuteundmorgen.de



Jana Grüger

+49 221 995005-16
jana.grueger@
heuteundmorgen.de



Eva Eschelbach

+49 221 995005-33
eva.eschelbach@
heuteundmorgen.de