

HEUTE UND MORGEN Studienreihe Techmonitor Assekuranz

HEUTE UND **MORGEN**

Techmonitor 2023: Trends im digitalen Kundenverhalten, digitale Sichtbarkeit und Performance von Versicherern

- Vertiefungsthemen 2023:
- Embedded Insurance
 - Kundenportale



STUDIENREIHE TECHMONITOR ASSEKURANZ



Der Techmonitor Assekuranz wird jährlich erhoben und untersucht digitale Trends im Versicherungsmarkt. Dargestellt wird die Nutzung einzelner digitaler Kontaktkanäle, die zukünftige Nutzungsabsicht digitaler Kanäle bei spezifischen Anlässen und die digitale Reichweite einzelner Versicherungsgesellschaften.

Die Studienreihe Techmonitor Assekuranz bietet Ihnen unter anderem folgende Vorteile:

Die Darstellung von **Zeitreihen** gibt Aufschluss über die **Entwicklung digitaler Trends** in den letzten 5 Jahren



01

Vertiefungsthema 2023:
Lernen Sie mehr über die
Potenziale von **Embedded
Insurances** und **Kundenportalen**
(vgl. S. 4)



02

Ihre Kunden im Fokus:
Buchen Sie eine Auswertung für
Ihre Kunden und prüfen Sie die
Online-Affinität



03

INHALTE DER AKTUELLEN STUDIE: BASIS-BEFRAGUNG



Unsere Kommunikation ist durch Einflüsse wie die fortschreitende Digitalisierung und Globalisierung einem stetigen Wandel unterlegen. Digitale Kommunikationskanäle gewinnen weiter an Bedeutung. Aber welchen Einfluss hat diese Entwicklung auf die zukünftige Kommunikation mit Versicherungsunternehmen und wie nachhaltig sind diese Veränderungen tatsächlich?

- ➔ **Änderung des digitalen Kommunikationsverhaltens mit Versicherern**
Wie häufig kommunizieren Kunden über digitale Kanäle wie soziale Netzwerke, Video-Calls, E-Mail etc. mit Versicherern im Vergleich zu den Vorjahren?
- ➔ **Änderung der digitalen Reichweite von Versicherern**
Welche Versicherer fallen im Internet aktuell auf? Wie hat sich die digitale Sichtbarkeit einzelner Versicherer seit 2019 entwickelt?
- ➔ **Erfahrungen mit digitalen Kontaktpunkten**
Wie bewerten die Versicherten verschiedene digitale Kontaktpunkte der Versicherer? Wie unterscheiden sich die Erfahrungen nach verschiedenen Nutzungsmotiven?
- ➔ **Änderung des zukünftigen Kommunikationsverhaltens von Versicherern**
Wie möchten Kunden zukünftig bei Beratung, Vertragsabschluss, Schadenabwicklung etc. mit Versicherern kommunizieren? Wie entwickeln sich digitale Kundentypen?
- NEU** ➔ **Erfahrungen mit ChatGPT**
Wie viele Versicherte kennen ChatGPT und wie viele nutzen es im Alltag? Kann man sich vorstellen, ChatGPT für Versicherungsangelegenheiten zu nutzen?

Embedded Insurance

1. Potenzial von Embedded Insurances

- In welchen Produktbereichen hat man mit dem Kauf/Vertragsabschluss bereits eine Versicherung abgeschlossen?
- In welchen Produktbereichen ist es vorstellbar?

2. Schadenquote

- Wie oft werden bei Embedded Insurances Schäden eingereicht?

3. Abschlusssituation

- Handelt es sich um „Impuls“-Abschlüsse?
- Welche Rolle spielt die Versicherer-Marke?
- Vergleicht man mit anderen Angeboten?

4. Cross-Buying

- Hat man bei dem Versicherer im Anschluss weitere Versicherungen abgeschlossen?

5. Vertragsverwaltung

- Wie und wo möchte man die abgeschlossene Versicherung verwalten?

Kundenportale

1. Status Quo

- Wie hoch sind die Anteile eigener Kunden (im Vergleich zu anderen Wettbewerbern), die im Kundenportal registriert sind?
- Von wie vielen Versicherern nutzen einzelne Personen Kundenportale?
- Über welche Geräte nutzt man Kundenportale und für welche Anliegen?
- Wie häufig wird auf das Kundenportal zugegriffen?
- Wie beurteilt man Kundenportale einzelner Gesellschaften?

2. Gewünschte Funktionen

- Welche Funktionen wünscht man in einem Kundenportal?
- Wie stehen Kunden zu individualisierten Angeboten im Kundenportal?

3. Nutzungsfrequenz

- Wie erreicht man eine höhere Nutzungsfrequenz?

METHODIK UND STICHPROBE



Onlinebefragung (CAWI)

- Onlinebefragung in einem Verbraucherpanel
- Befragungsdauer: 20 min



Stichprobe

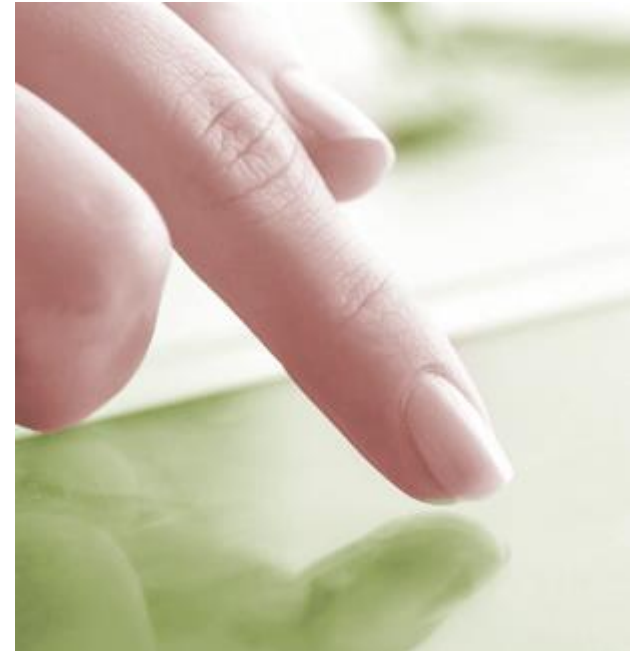
- Bevölkerungsrepräsentative Befragung ab 18 Jahren
- Basisstichprobe: $n=1.500$
- Es liegen Zeitreihen ab 2019 vor.



Zeitplan

Befragungsdurchführung
Versand Studienbericht

Oktober/November
Mitte Dezember 2023



BEZUGSKOSTEN UND ANSPRECHPARTNER

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST

Studienreport	
<input type="checkbox"/> Analysebericht (PDF, ca. 100 Seiten)	2.950 €

Zusatzoptionen	
<input type="checkbox"/> Tabellenband in Excel zu Ihren Kunden (bei ausreichender Fallzahl)	900 €

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

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



Axel Stempel

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



Jana Grüger

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