

Versicherungsstudie 2019

Digitalisierungs-Ranking Schweizer Sach- und Krankenversicherer aus Kundensicht.

Lukas Urech & Dr. Anup Nastik



HORVÁTH & PARTNERS
MANAGEMENT CONSULTANTS

LINK
INSTITUT

HWZ

Baloise, AXA und CSS haben die Nase vorn für die „digital-affine“ Kundengruppe

- Das Konsortium Zühlke, Horváth & Partner, Link Institut und HWZ untersuchten den Digitalisierungsgrad der Schweizer Versicherer aus Sicht der Kunden.
- Es handelt sich um eine repräsentative Umfrage für die Kundengruppe «digital-affin».
- Das Ergebnis zeigt, dass der Digitalisierungsgrad der Kundenschnittstelle und die Relevanzkurve aus Sicht der Kunden oft nicht übereinstimmt.
- **Baloise, AXA und CSS haben die Nase vorne.**

Die beiden Digitalisierungs- und Industrieexperten Lukas Urech von Zühlke und Dr. Anup Nastik von Horváth & Partners geben Handlungsempfehlungen.

Forschungsziel & Methode

Bewertung des Digitalisierungsgrades der Schweizer Versicherer aus Sicht der Kunden mit besonderer Berücksichtigung der Kundengruppe «digital-affin»



Konzeption

- Projektgruppe aus Zühlke und Horvath Experten gebildet
- Ziele und Methode für Studie 2019 definiert
- Forschungsergebnisse aus der Studie 2016 überprüft



Desk Research

- Bestehende Studien im Markt untersucht (u.a. HSG-IVW)
- Workshop mit Projektgruppe durchgeführt
- Über den Tellerrand geschaut (andere Länder, andere Industrien)



Mystery Shopping

- Öffentlich zugängliche Messpunkte von 16 Schweizer Versicherer qualitativ und quantitativ beurteilt
- Customer Journey & User Experience aus Sicht einer Fachexpertin analysiert
- **Digitalisierungsgrad**



Kundenumfrage

- Wertigkeit einzelner Customer Touchpoint durch Link Institut befragt
- Die Resultate mit weiteren qualitativen Tiefengespräche plausibilisiert
- Persona «digital-affin» geschärft
- Stichprobengrösse $n=106$
- **Kundenrelevanzkurve**



Handlungsempfehlungen

- Als Projektgruppe die Resultate analysiert
- Zusammenarbeit mit Hochschule für Wirtschaft (HWZ) initiiert
- Handlungsempfehlungen vorbereitet

Repräsentative Kundenumfrage durch das Link Institut

- 78% der befragten 106 Personen nutzen mehrmals täglich und 15% täglich oder fast täglich das Internet.
- Man kann daher sagen, dass mindestens 80% der Befragten «digital-affin» sind.
- Die Befragung ist entsprechend repräsentativ für diese Personen in der W-CH und D-CH.



Benedikt Lüthi
CEO Link Institut



Relevante Customer Journey Phasen



Bedürfnisse der digital-affinen Kundin

Offerten hole ich online ein – Abschluss braucht Vertrauen.

Ich will kein All-inclusive-Angebot. Ich will nicht für etwas bezahlen, was ich nicht brauche.

Ich möchte online Services ort- und zeitunabhängig nutzen können.




Ich möchte online alles schnell und einfach erledigen können. Dazu brauche ich Transparenz.

Mutationen möchte ich im Kundenportal selbstständig vornehmen können.

Ich möchte Versicherungsprodukte auf meine aktuelle Lebenssituation bezogen zusammenstellen.

Ich möchte sofort sehen, welche Leistungen versichert sind und welche nicht.

Ranking Digitalisierungsgrad vs. Kundenrelevanzkurve

		Punkte
1. Rang		93.2
2. Rang		91.4
3. Rang		86.8
Positionen 4-16 im Schnitt		72.9
Tiefste Punktzahl		57.6

Kontakte

zühlke
empowering ideas

HORVÁTH & PARTNERS
MANAGEMENT CONSULTANTS



Lukas Urech
Senior Business Development Manager

079 236 96 86



Dr. Anup Nastik
Head Insurance Advisory

079 674 28 51