



ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2018

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 27 Kfz-Serviceversicherer
und 10 Kfz-Direktversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August / September 2018
Stichprobe	3.204 Kunden mit insgesamt 3.588 Urteilen, davon: 2.639 Urteile zu 27 Kfz-Serviceversicherern 949 Urteile zu 10 Kfz-Direktversicherern Bewertung von bis zu zwei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p><u>Detailergebnisse für 27 Kfz-Serviceversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • AachenMünchener • ADAC Versicherungen • Allianz • AXA • BGV Badische • Concordia • DEVK • ERGO • Generali • Gothaer • HDI • HUK-Coburg • Itzehoer • KRAVAG • LVM Versicherung • Provinzial Nord Brandkasse • Provinzial Rheinland • R+V • Signal Iduna • SV Sparkassenversicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH Versicherungen • VHV Versicherungen • Westfälische Provinzial • WGV • Württembergische • Zurich <p><u>Detailergebnisse für 10 Kfz-Direktversicherer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • AdmiralDirekt • AllSecur • BavariaDirekt • CosmosDirekt • DA direkt • Europa • HUK24 • R+V24 • Sparkassen DirektVersicherung • Verti
Gesamtumfang	490 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign – Inhalte (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft • Determinanten der Kundenbindung • Kundenbindung nach Anzahl der proaktiven Angebote
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifausswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Qualität der Produkte • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.) • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.)
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Verbindlichkeit von Aussagen • Abfrage aller relevanten Kriterien • Passgenauigkeit des Angebotes
Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer • Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.) • Internetauftritt / Homepage • Orientierung / Übersichtlichkeit (Navigation und Suchfunktion)

Studiendesign – Inhalte (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz
Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Regulierungsumfang im Schadensfall • Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung)
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung (nicht Schadensfall!) • Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen (nicht Schadensfall!) • Angebotene (Service-) Zusatzleistungen • Fehlerfreiheit • Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen (nicht Schadensfall!)
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Belohnung von Kundentreue • Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen • Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

Studiendesign – Inhalte (III)

<p>Telematik, Pay-as-you-drive und Schaden-Apps</p>	<p><u>Telematik-gestützte Informationssysteme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Akzeptanz von telematik-gestützten Informationssystemen • Bereitschaft zur Erfassung von Daten bei Telematiksystemen • Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern <p><u>Pay-as-you-drive-Modell</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Attraktivität des Pay-as-you-drive-Modells • Nutzung des Pay-as-you-drive-Modells • Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern <p><u>Schaden-Apps</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Attraktivität von Schaden-Apps • Nutzung von Schaden-Apps • Analyse auf Gesamtebene sowie differenziert nach Autoherstellern
<p>Wie fahren die Deutschen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrerfahrung • Fahrleistung • Fahrgewohnheiten • Fahrstil • Schadenfälle • Kenntnisse von Verkehrsregeln • Verkehrsverstöße
<p>Weitere Fragestellungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsstellenbesuch (bei Kfz-Serviceversicherern) • Häufigkeit proaktiver Angebote • Stresspotenzial im Kontakt • bevorzugter Kontaktweg bei Problemen • Planung eines Anbieterwechsels

Leistungskategorien und Bewertungskriterien (I)

Produkte	Kundenberatung	Kundenkommunikation
<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl / Tarifvielfalt • Transparenz der Tarife und Angebote • Qualität der Produkte • Deckungs-/Leistungserweiterungen • Bonusmöglichkeiten (Wenigfahrer, Single/Partner, Garage etc.) • Flexibilität der Produkte (Wahlmöglichkeit von Zusatzleistungen etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Verbindlichkeit von Aussagen • Abfrage aller relevanten Kriterien • Passgenauigkeit des Angebotes 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Schriftliche Unterlagen / Werbung / Flyer • Verständlichkeit der Kommunikation (Rechnungen, Schadenformulare etc.) • Internetauftritt / Homepage • Orientierung / Übersichtlichkeit (Navigation und Suchfunktion)
Preis-Leistungs-Verhältnis	Schadenregulierung	
<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz 	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionsgeschwindigkeit im Schadensfall • Einhalten von Zusagen im Schadensfall • Unkompliziertheit der Schadensabwicklung • Nachvollziehbarkeit der Schadensabwicklung • Regulierungsumfang im Schadensfall • Aktives Schadensmanagement (Werkstattservice über Versicherung) 	

Leistungskategorien und Bewertungskriterien (II)

Kundenservice

- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Qualität der allgemeinen Anliegenbearbeitung (nicht Schadensfall!)
- Schnelligkeit bei der Abwicklung allgemeiner Anliegen (nicht Schadensfall!)
- Angebotene (Service-) Zusatzleistungen
- Fehlerfreiheit
- Umgang mit allgemeinen Beschwerden / Reklamationen (nicht Schadensfall!)

Kundenbetreuung

- Belohnung von Kundentreue
- Leistungserweiterungs- oder Wechselangebote zu günstigeren Tarifen
- Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen

Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (I)

GESAMT		Produkte		Kundenberatung		Kundenkommunikation	
sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Concordia	sehr gut	Allianz	sehr gut	Provinzial Rheinland	sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	HUK-Coburg	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM Versicherung	sehr gut	AXA	sehr gut	AachenMünchener	sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	HUK-Coburg	sehr gut	ADAC Versicherungen	sehr gut	Westfälische Provinzial	sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz	sehr gut	AachenMünchener	sehr gut	HUK-Coburg	sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	SV Sparkassenversicherung	sehr gut	BGV Badische	sehr gut	Concordia	sehr gut	ERGO
sehr gut	BGV Badische	gut	DEVK	sehr gut	VGH Versicherungen	sehr gut	Concordia
sehr gut	AachenMünchener	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	WGV	sehr gut	AXA
gut	VGH Versicherungen	gut	Signal Iduna	gut	Allianz	sehr gut	WGV
gut	Itzehoer	gut	Concordia	gut	Signal Iduna	gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	LVM Versicherung	gut	DEVK	gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	AXA	gut	Provinzial Nord Brandkasse	gut	AXA	gut	AachenMünchener
gut	Westfälische Provinzial	gut	VGH Versicherungen	gut	Württembergische	gut	BGV Badische
gut	WGV	gut	Itzehoer	gut	Gothaer	gut	Westfälische Provinzial
gut	Signal Iduna	gut	WGV	gut	Itzehoer	gut	DEVK
gut	DEVK		Westfälische Provinzial	gut	BGV Badische	gut	Signal Iduna
	Württembergische		Württembergische	gut	SV Sparkassenversicherung	gut	Zurich
	Gothaer		Gothaer		Provinzial Nord Brandkasse		Gothaer
	ERGO		ERGO		ERGO		Itzehoer
	Zurich		VHV Versicherungen		Zurich		R+V
	VHV Versicherungen		R+V		VHV Versicherungen		Württembergische
	R+V		Zurich		Versicherungskammer Bayern		Generali
	Generali		KRAVAG		R+V		VHV Versicherungen
	HDI		Generali		Generali		HDI
	KRAVAG		HDI		KRAVAG		Versicherungskammer Bayern
	Versicherungskammer Bayern		Versicherungskammer Bayern		HDI		KRAVAG

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Kfz-Serviceversicherer (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	WGV
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	BGV Badische
sehr gut	Concordia
sehr gut	DEVK
sehr gut	Itzehoer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	VHV Versicherungen
gut	Provinzial Rheinland
gut	Gothaer
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	AXA
gut	Signal Iduna
	LVM Versicherung
	Württembergische
	Westfälische Provinzial
	Allianz
	AachenMünchener
	KRAVAG
	R+V
	VGH Versicherungen
	HDI
	ERGO
	Zurich
	Generali
	Versicherungskammer Bayern

Schadenregulierung	
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Concordia
sehr gut	BGV Badische
sehr gut	Itzehoer
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Westfälische Provinzial
gut	SV Sparkassenversicherung
gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Zurich
gut	Allianz
gut	VGH Versicherungen
gut	ADAC Versicherungen
gut	Provinzial Nord Brandkasse
	WGV
	HUK-Coburg
	R+V
	AXA
	Signal Iduna
	VHV Versicherungen
	Gothaer
	Generali
	DEVK
	Versicherungskammer Bayern
	ERGO
	HDI
	KRAVAG

Kundenservice	
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	Concordia
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	VGH Versicherungen
gut	HUK-Coburg
gut	AXA
gut	Itzehoer
gut	ERGO
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Allianz
gut	Württembergische
gut	DEVK
gut	WGV
	Signal Iduna
	BGV Badische
	Zurich
	Gothaer
	R+V
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Generali
	KRAVAG
	HDI

Kundenbetreuung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Concordia
gut	HUK-Coburg
gut	BGV Badische
gut	Westfälische Provinzial
gut	LVM Versicherung
gut	AXA
gut	Gothaer
gut	DEVK
gut	Itzehoer
	ERGO
	Generali
	VHV Versicherungen
	Württembergische
	WGV
	R+V
	Zurich
	HDI
	KRAVAG
	Versicherungskammer Bayern

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Kfz-Direktversicherer (I)

GESAMT	
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	Verti
gut	AllSecur
gut	Europa
	DA direkt
	BavariaDirekt
	R+V24
	AdmiralDirekt

Produkte	
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	HUK24
sehr gut	Verti
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	Europa
gut	AllSecur
	DA direkt
	AdmiralDirekt
	BavariaDirekt
	R+V24

Kundenberatung	
sehr gut	Sparkassen DirektVersicherung
sehr gut	Europa
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
gut	Verti
gut	AllSecur
	DA direkt
	R+V24
	BavariaDirekt
	AdmiralDirekt

Kundenkommunikation	
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	Europa
gut	Verti
gut	AllSecur
	BavariaDirekt
	DA direkt
	R+V24
	AdmiralDirekt

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung – Kfz-Direktversicherer (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	HUK24
sehr gut	CosmosDirekt
gut	Verti
gut	AllSecur
gut	DA direkt
	Europa
	BavariaDirekt
	Sparkassen DirektVersicherung
	R+V24
	AdmiralDirekt

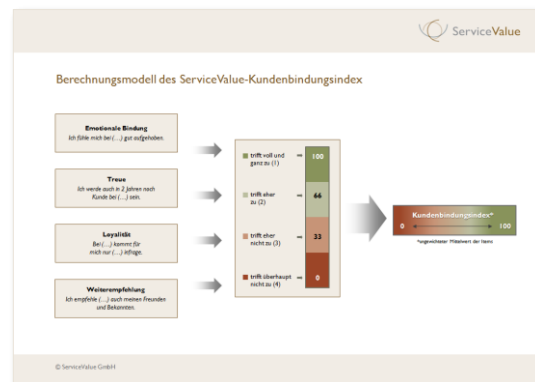
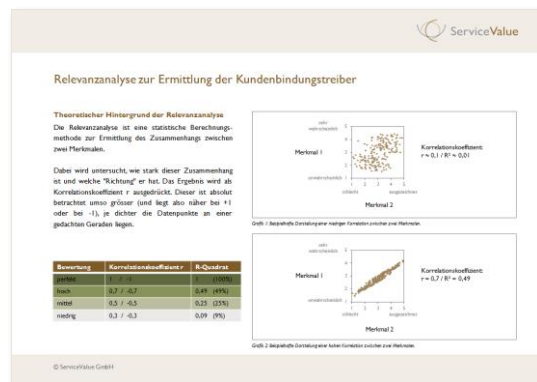
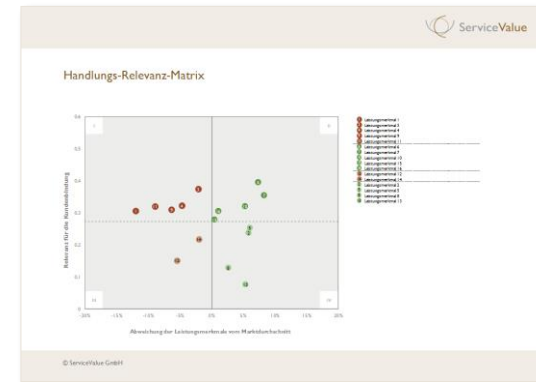
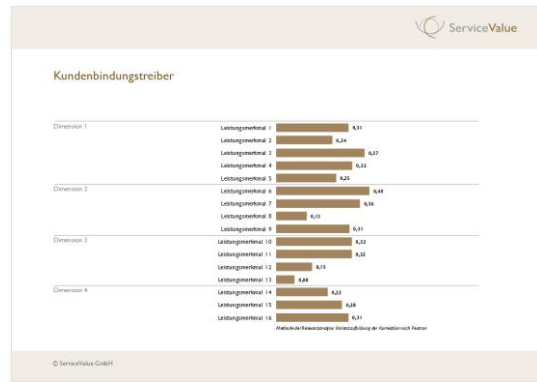
Schadenregulierung	
sehr gut	AllSecur
sehr gut	Verti
sehr gut	HUK24
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	CosmosDirekt
gut	BavariaDirekt
	Europa
	DA direkt
	R+V24
	AdmiralDirekt

Kundenservice	
sehr gut	HUK24
sehr gut	Sparkassen DirektVersicherung
sehr gut	CosmosDirekt
gut	Europa
gut	Verti
gut	AllSecur
	DA direkt
	R+V24
	BavariaDirekt
	AdmiralDirekt

Kundenbetreuung	
sehr gut	Sparkassen DirektVersicherung
sehr gut	Europa
gut	CosmosDirekt
gut	AllSecur
gut	BavariaDirekt
gut	Verti
	HUK24
	DA direkt
	R+V24
	AdmiralDirekt

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



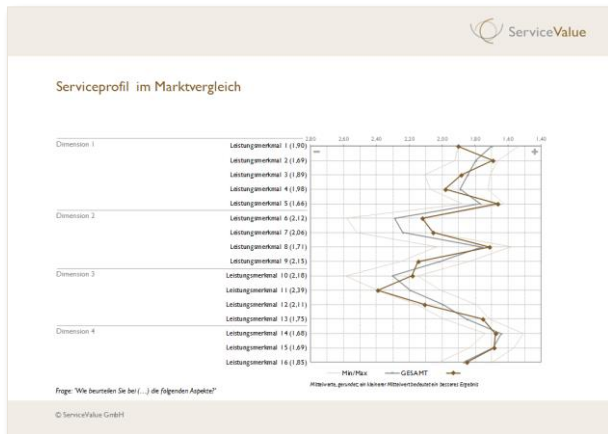
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

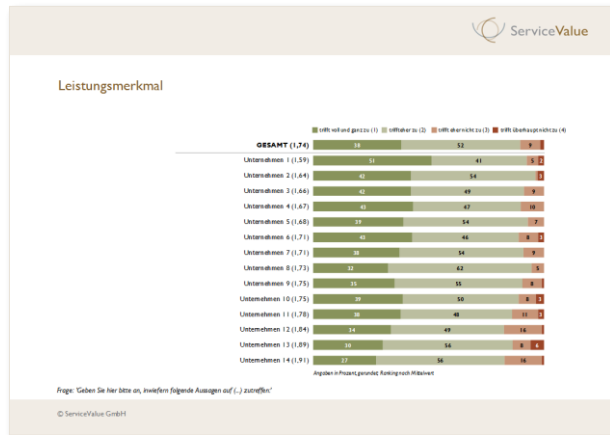


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2018. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2018** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (490 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Kfz-Versicherer 2018 (490 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studien-bezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und –bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © godfer – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de