

FOCUS MONEY

DEUTSCHLAND
TEST

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

MÄRZ 2023

 ServiceValue



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION &
METHODIK**

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

MOTIVATION



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Was macht eine Versicherung zum Kundenfavoriten?

- Die Branche der Versicherungen ist stark umkämpft. Vergleichsportale machen es Versicherten leicht, eine Alternative für ihre Versicherungen zu finden.
- Um diesem Wettbewerb stand zu halten, müssen Versicherungen mit der Zeit gehen, in moderne Technologien investieren und ihren Versicherten digitalisierte Servicelösungen anbieten.
- Zudem müssen sie durch ihr nachhaltiges Handeln überzeugen.
- Vor diesem Hintergrund ist die Studie „Kundenfavorit Versicherungen 2023“ entstanden, die Aussagen in den Kategorien Innovation, Digitalisierung, Nachhaltigkeit und Investition im Versicherungskontext breit und umfassend analysiert hat.

Hierdurch werden diejenigen Versicherungen ausgezeichnet, die die beste Performance aus Versichertensicht bieten.

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst.** Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
 - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
 - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 

 Blogs



 **Wichtige**
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-Seiten**

 **Pressemitteilungen**

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
 - a. Welche Versicherung wird erwähnt?
 - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
 - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING



EINSATZ NEURONALER NETZWERKE

Die im Processing verwendeten neuronalen Netze kategorisieren die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt.

Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet werden.

VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

Digitalisierung: digitale Transformation, Cloud-Technologien, Automatisierung, Big Data, Smart Data, Künstliche Intelligenz, Internet der Dinge

Innovation: neue, kreative Konzepte, Methoden, Produkte, agile Methoden, Vernetzung, bahnbrechend, archaisch, zukunftsweisend, veraltet

Nachhaltigkeit: ökologische, soziale und ökonomische Nachhaltigkeit, Umgang mit Ressourcen, soziale Gerechtigkeit, CSR-Berichte, optimierte interne Prozesse

Investition: Investitionsvolumen, Geldgeber, Ausgaben, Einsparungen

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

MESSUNG DER PERFORMANCE

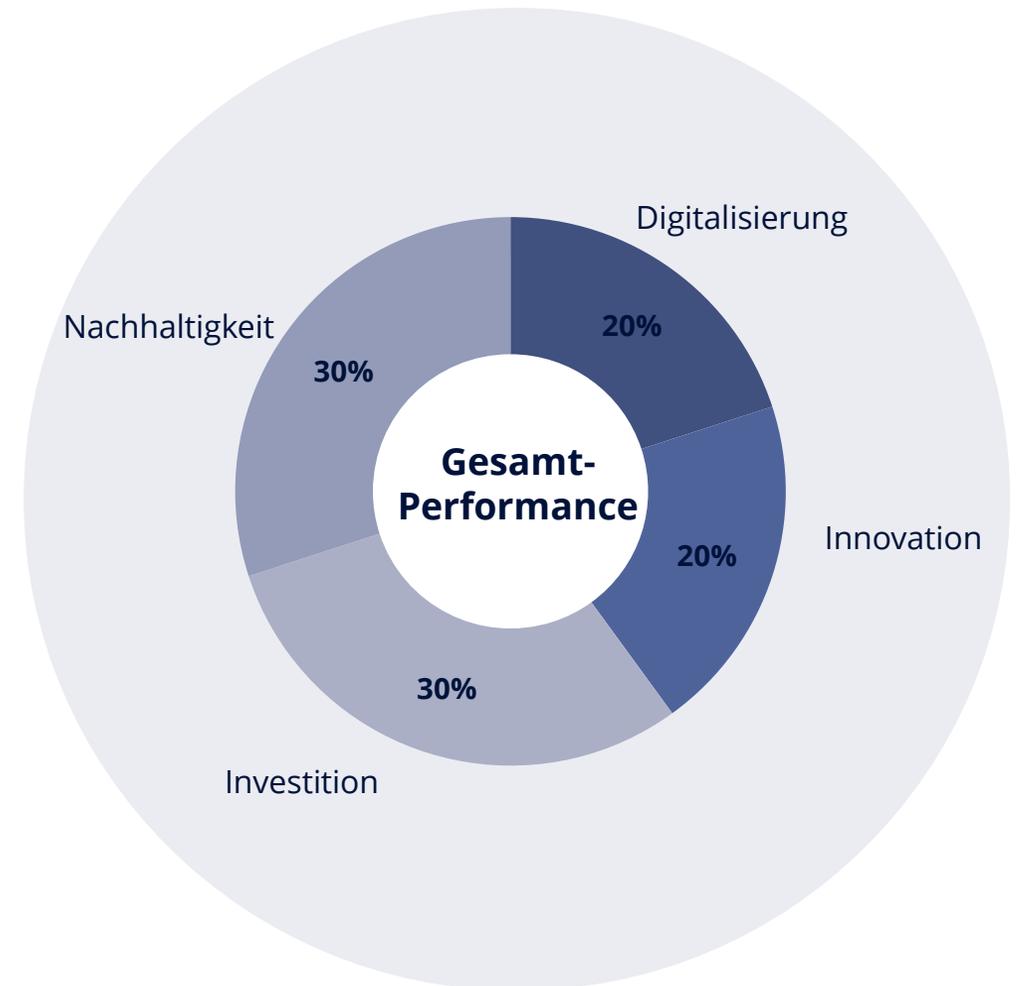


Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Es genügt nicht, allein in einer Dimension zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für eine exzellente Performance.

In die Messung der Performance gehen die Dimensionen Digitalisierung und Innovation jeweils mit einem Gewicht von 20%, die Dimensionen Investition und Nachhaltigkeit jeweils mit einem Gewicht von 30% in das Modell ein (vgl. nebenstehende Graphik).



KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **540.000 Nennungen** zu etwa **120 Versicherungen** innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. November 2021 bis 31. Oktober 2022** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für jedes Unternehmen und jeden Eventtyp folgende zwei Werte ermittelt:

- Tonalitätssaldo: Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen
- Reichweite: Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche

Anschließend werden diese beiden Werte zu einem ersten Punktwert verrechnet.

Je reichweitenstärker ein Unternehmen ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Die so gewichtete Punktzahl jedes Eventtyps wird anschließend zu einer Gesamtpunktzahl für jedes Unternehmen zusammengefasst und für die gesamte Branche normiert. Das beste Unternehmen bildet mit 100 Punkten den Benchmark der Branche, die weiteren Wettbewerber werden anhand ihres Punktwerts abgetragen.

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „Kundenfavorit Versicherungen 2023“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die mindestens **60** Punkte in der Gesamtwertung erreichen.

Insgesamt werden knapp **20 Versicherungen** ausgezeichnet.





#

RANKINGS

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

AUSGEZEICHNETE VERSICHERER



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

DIREKTVERSICHERUNGEN

Unternehmen	Punktzahl
Sparkassen DirektVersicherung	100,0
HUK24	87,2

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

AUSGEZEICHNETE VERSICHERER



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

HEIMTIERVERSICHERUNGEN

Unternehmen	Punktzahl
HanseMerkur	100,0
ARAG	91,5
AXA	78,5
ERGO	71,0
Luko	65,1
Uelzener	62,1

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

AUSGEZEICHNETE VERSICHERER



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

VERSICHERUNGEN

Unternehmen	Punktzahl
Allianz	100,0
R+V	78,9
ARAG	77,8
AXA	73,4
Gothaer	71,9
Debeka	70,9
SIGNAL IDUNA	69,8
Zurich	68,6
Generali	62,3



#

KONTAKT

KUNDENFAVORIT VERSICHERUNGEN 2023

KONTAKT



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

HERAUSGEBER DER STUDIE

Die Studie „Kundenfavorit Versicherungen 2023“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung realisiert.

ServiceValue GmbH

Vermarktungspartner

Dürener Straße 341
50935 Köln

+49 221 67 78 67 61

+49 221 67 78 67 99

a.goeschl@servicevalue.de

www.servicevalue.de



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE