Versicherung: Kundenbindung via Internet

Versicherung: Kundenbindung via Internet

ampnet - 27. März 2013. Welche Punkte Versicherte bei den Webauftritten ihrer Versicherer kritisieren, zeigen aktuelle Studien. Auch Makler können diese Erkenntnisse für die eigene Internetpräsenz nutzen. Das Internet hat sich neben Brief und Telefon als zusätzlicher Informationskanal etabliert. Das zeigt unter anderem die jährliche YouGov-Untersuchung zur Kunden-Erfahrung in der Versicherungsbranche. Gab 2010 nur ein Drittel der Befragten an, die Internetseite einer ihrer Gesellschaften innerhalb der letzten zwölf Monate besucht zu haben, so waren es in 2012 bereits etwas mehr als die Hälfte.
Nur jeder zweite Versicherungskunde (49 %) stimmt der Aussage voll und ganz zu, dass die Internetseite passend zur Versicherungsgesellschaft gestaltet ist. Auch in Sachen Aktualität und Bedienerfreundlichkeit gibt es seitens der Versicherungskunden Verbesserungspotenzial. Nur knapp über 40 Prozent der Befragten stimmen voll und ganz zu, dass die Texte immer auf dem neuesten Stand sind, die Inhalte verständlich und anschaulich aufbereitet sind beziehungsweise die Dateneingabe auf der Internetseite sich als sehr leicht gestaltet. Des Weiteren kennen bislang weniger als ein Viertel die Mobile Services Angebote, sogenannte Apps, ihrer Gesellschaft.
Wie die Studienergebnisse zeigen, besteht noch Optimierungspotenzial bezüglich der Internetauftritte der Versicherer - vor allem wenn man bedenkt, dass der Anteil der Internetnutzer seit Jahren konstant ansteigt, einhergehend mit einer steigenden Akzeptanz für Versicherungsabschlüsse über das Internet. Die YouGov-Studie "Kundenmonitor e-Assekuranz 2012" belegt diesen Trend. Danach nutzen 97 Prozent der unter 30-Jährigen das Internet. Auch bei den eher weniger internetaffinen Altersgruppen ist ein verstärktes Nutzungsverhalten zu beobachten. Besonders bei den 61 bis 70-Jährigen ist ein starker Anstieg der Internetnutzung zu verzeichnen.
Für die Studie "Servicebarometer Assekuranz 2013" des Kölner Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov wurden 10 040 private Entscheider und Mitentscheider in Versicherungsangelegenheiten kontinuierlich über das Jahr 2012 repräsentativ befragt.
Der Internetauftritt folgender Gesellschaften, aufgelistet in alphabetischer Reihenfolge, sticht aus Kundensicht positiv hervor und begeistert über 40 Prozent ihrer Kunden: ADAC, CosmosDirekt, DEVK, Ergo Direkt, HUK24, HUK-Coburg, Signal-Iduna und VHV. (ampnet/nic)

Auto-Medienportal.Net
Enzer Strasse 83
31655 Stadthagen
Deutschland
Telefon: +49(0)5721 9383988
Telefax: +49(0)5721 92175
Mail: newsroom@auto-medienportal.net
URL: http://www.auto-medienportal.net/
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=527792" width="1" height="1">

Pressekontakt

Auto-Medienportal.Net

31655 Stadthagen

auto-medienportal.net/
newsroom@auto-medienportal.net

Firmenkontakt

Auto-Medienportal.Net

31655 Stadthagen

auto-medienportal.net/
newsroom@auto-medienportal.net

Unsere Arbeit wird bestimmt von dem Ziel, Dienstleistung für Redakteure und Autoren zu bieten. Dafür bereiten Fachjournalisten Fotos und Texte für Auto-Medienportal.Net so auf, dass sie deren fachliche Ansprüche erfüllen. Das Material steht allen Medien für die redaktionelle Berichterstattung honorarfrei zur Verfügung(siehe unsere AGB), weil unsere Arbeit von Sponsoren getragen wird.