

Dies sind die Digital-Champions aus der Versicherungsbranche

Mit ihrer digitalen Kundennähe überzeugt unter den Versicherern insbesondere die Cosmos, die die Kategorie „Direktversicherer“ gewann und auf Gesamtrang sechs landete. Insgesamt schafften es nach einer aktuellen Untersuchung von Servicevalue und Die Welt 16 Akteure aus der Assekuranz in die Top 200 und damit auf einen Goldrang. Weitere Branchensieger wurden Allvest (digitale Versicherungsexperten), Ergo (Vollversicherer), Ottonova (Spezialversicherer), Helmsauer (Versicherungsmakler), Rhion (Maklerversicherer) und Telis Finanz (Finanzvertriebe).

Die Servicevalue GmbH (<http://www.servicevalue.de>) hat für die Tageszeitung Die Welt (<https://www.welt.de/>) auch in diesem Jahr wieder eine Untersuchung zur digitalen Kundennähe von Unternehmen durchgeführt. Insgesamt wurden 2.090 Firmen aus 156 Kategorien bewertet. Die Gesamtzahl der Kundenurteile wird mit rund 420.000 angegeben.

Basis der Untersuchung ist der „Digital Experience Score“ (DES), der in einer Onlinebefragung im Frühjahr 2024 ermittelt wurde. Dazu wurden sogenannte Panelisten (<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/panel.html>) eingeladen, die eine überschaubare Auswahl von Unternehmen und Marken zur Bewertung erhielten. Pro Unternehmen beziehungsweise Marke wurden mindestens 200 Kundenstimmen angestrebt.

So wurde bewertet

Zunächst wurde laut Servicevalue gefragt: „Können Sie bei [Unternehmen / Marke] die digitale Kundennähe aus eigener Erfahrung beurteilen?“ Die Antwortoptionen waren „ja“ oder „nein“.

Die zweite konkrete Fragestellung lautete: „Bitte geben Sie an, welche Unternehmen / Marken Sie persönlich mit ihrer digitalen Kundennähe begeistern!“ Hier standen zwei Antwortmöglichkeiten zur Auswahl:

- „Ja, dieses Unternehmen / diese Marke begeistert mich durch hohe Interaktivität auf den Internetseiten und / oder durch nützliche Apps und / oder durch Präsenzstärke in Social-Media-Kanälen.“
- „Nein, dieses Unternehmen / diese Marke begeistert mich nicht durch digitale Kundennähe.“

Im Ergebnis erhält man laut Servicevalue „den prozentualen Anteil an Befragten, die sich von der digitalen Kundennähe des jeweiligen Unternehmens / Marke begeistert fühlen.“

So wurden die Digital-Champions ermittelt

Für das Ranking und zur Feststellung der Digital-Champions wurden den Angaben zufolge „das Antwortverhalten der Befragten hinsichtlich der oben dargestellten Fragestellung, ob sie sich begeistert über die digitale Kundennähe bei [Unternehmen / Marke] zeigen oder nicht, herangezogen.“

Im zweiten Schritt wird der Eigenwert eines Unternehmens / Marke ins Verhältnis zum derzeit höchsten erreichbaren Prozentwert (des aktuell „besten“ Unternehmens / Marke) gesetzt. Die daraus ermittelten Indexpunktzahlen (maximal 100) bilden somit die Grundlage des Rankings.“

Gold, Silber und Bronze nach Platzierung im Ranking

Die besten 200 Unternehmen beziehungsweise Marken aller untersuchten Anbieter (branchenübergreifend) erhielten den Goldrang. Die Plätze 201 bis 400 befinden sich im Silber-, die Plätze 401 bis 600 im Bronzerang.

Servicevalue weist darauf hin, dass die Methode auf den ersten Blick vielleicht zu einfach wirke. Hier müsse man sich aber noch einmal die Zielsetzung des DES verdeutlichen. Dieser soll ausschließlich als Gesamt-Gradmesser der digitalen Kundennähe dienen.

„Die Bewertung einzelner Aspekte oder die Suche nach Ursachen für eine Bewertung ist selbstverständlich tiefergehenden und an das digitale Angebot des Anbieters angepassten Analysen vorbehalten“, wird in den Studienunterlagen (https://servicevalue.de/app/uploads/2024/07/Studie_WELT_Digital-Champions_2024.pdf) (PDF, 392 KB) hervorgehoben.

Cosmos Versicherungen insgesamt an sechster Stelle

Am besten schnitt Otto.de (Kategorie: Onlineshops Generalisten) mit dem Maximalwert von 100 Prozent ab. Knapp dahinter folgen der Haushaltsgerätehersteller Samsung und Amazon.de (Onlineshops Generalisten) mit jeweils 99,7 Prozent vor dem Lebensmitteldiscounter Lidl (97,1 Prozent) sowie dem Telekommunikationsanbieter 1&1 (96,3 Prozent).

Den besten Scorewert aus der Assekuranz erzielten die Cosmos Versicherungen (<https://www.cosmosdirekt.de>) mit 95,9 Prozent. Damit landete das Unternehmen auf Gesamtplatz sechs und gewann gleichzeitig die Kategorie „Direktversicherer“.

Vier Assekuranzunternehmen in der Top 50

Ebenfalls in die Top 50 schafften es ansonsten nur noch drei Marktteilnehmer aus der Assekuranz. Hierzu gehört einerseits die in der Kategorie „digitale Versicherungsexperten“ geführte Allvest GmbH (<https://www.allvest.de/de/av/home>), die mit 91,1 Prozent alle anderen Branchenteilnehmer hinter sich ließ und auf Gesamtplatz 34 landete.

Knapp dahinter liegt an insgesamt 36. Stelle die Admiraldirekt.de GmbH (<https://www.admiraldirekt.de>) (91,0 Indexpunkte; Kategorie „Direktversicherer“). Die Getsafe GmbH (<https://www.hellogetsafe.com>) (Segment „digitale Versicherungsexperten“) belegt mit 90,2 Zählern Gesamtposition 48.

Wie die vier vorgenannten Akteure einen „Goldrang“ belegen auch die

- Ergo Versicherungen (<http://www.ergo.de>) (89,3 Punkte; Gesamtplatz 59; Branchensieger „Vollsortimenter“),
- Helden.de GmbH (<http://www.helden.de>) (89,0 Zähler, Gesamtposition 64, „digitale Versicherungsexperten“),
- Allianz Versicherungen (<http://www.allianz.de>) (88,6 Punkte; Gesamtrang 79; „Vollversicherer“),
- Adam Riese GmbH (<http://www.adam-riese.de>) (88,5 Zähler; Gesamtplatz 80; „Direktversicherer“),
- Ottonova Krankenversicherung AG (<https://www.ottonova.de>) (87,0 Punkte; Gesamtposition 96; Branchensieger „Spezialversicherer“),
- Lemonade Insurance N.V. (<https://www.lemonade.com/de/>) (87,1 Zähler; Gesamtrang 118; „digitale Versicherungsexperten“),
- ADAC Versicherungen (https://www.adac.de/produkte/versicherungen/landingpages/versicherungen/?sc_camp=4101D4EDEC5D41968049CB1DD33F0158&gad_source=1) (87,0 Punkte; Gesamtplatz 122; „Spezialversicherer“),
- Nexible GmbH (<https://www.nexible.de/>) (86,3 Zähler; Gesamtposition 142; „digitale Versicherungsexperten“),
- WWK Versicherungen (<http://www.wwk.de>) (86,2 Punkte; Gesamtrang 146, „Vollversicherer“),
- Verti Versicherung AG (<https://www.verti.de/>) (85,7 Zähler; Gesamtplatz 167; „Direktversicherer“),
- BD24 Berlin Direkt Versicherung AG (<https://www.berlin-direktversicherung.de>) (85,7 Punkte; Gesamtposition 175; „Spezialversicherer“) und
- Helmsauer-Gruppe (<https://www.helmsauer-gruppe.de/>) (85,3 Zähler, Gesamtrang 188; Branchensieger „Versicherungsmakler“)

Rhion und Telis holen Branchensiege

Im Segment „Maklerversicherer“ gewann die Rhion Versicherung AG (<http://www.rhion.de>) 82,5 Indexpunkte bedeuten Gesamtplatz 297, was einem Silberrang entspricht. Bei den „Finanzvertrieben“ setzte sich die Telis Finanz AG (<http://www.telis-finanz.de>) mit 70,1 Zählern gegen die Wettbewerber durch.

Im Vergleich zur vorangegangenen Untersuchung (VersicherungsJournal 28.7.2023 (<https://www.versicherungsjournal.de/markt-und-politik/das-sind-die-digital-champions-2023-aus-verbrauchersicht-148336.php>)) konnten Cosmos, Ergo, Helmsauer, Ottonova und Rhion die Spitzenpositionen in ihren Branchen verteidigen.

Bei den Finanzvertrieben löste die Telis Vorjahressieger MLP Finanzberatung SE (<https://mlp.de>) ab, die auf Branchenrang 15 abrutschte. Bei den digitalen Versicherungsexperten zog Allvest an Getsafe vorbei. Die vollständigen Branchenrankings können auf dieser Internetseite (<https://servicevalue.de/ranking/digital-champions/>) eingesehen werden.

Björn Wichert (b.wichert@versicherungsjournal.de)