

Digitalisierung in der Finanzbranche 2021

Digital Business Breakfast
25.11.2021

Einblicke zu Digital Finance

Status zu Digital (Self-)Services

Erwartungen an App-Lösungen



Basis: N = 500 Interviews (Deutschland), Quelle: Online-Access Panel, Zeitraum: 09.-25. März 2021
Zielgruppenbeschreibung: (Regelmäßige) Online-Banking-Nutzer, 20-60 Jahre
Internet-repräsentativ nach Alter, Geschlecht, Bundesland (1.Welle: 2019)

Versicherungsmarkt: State of the Art / Trends

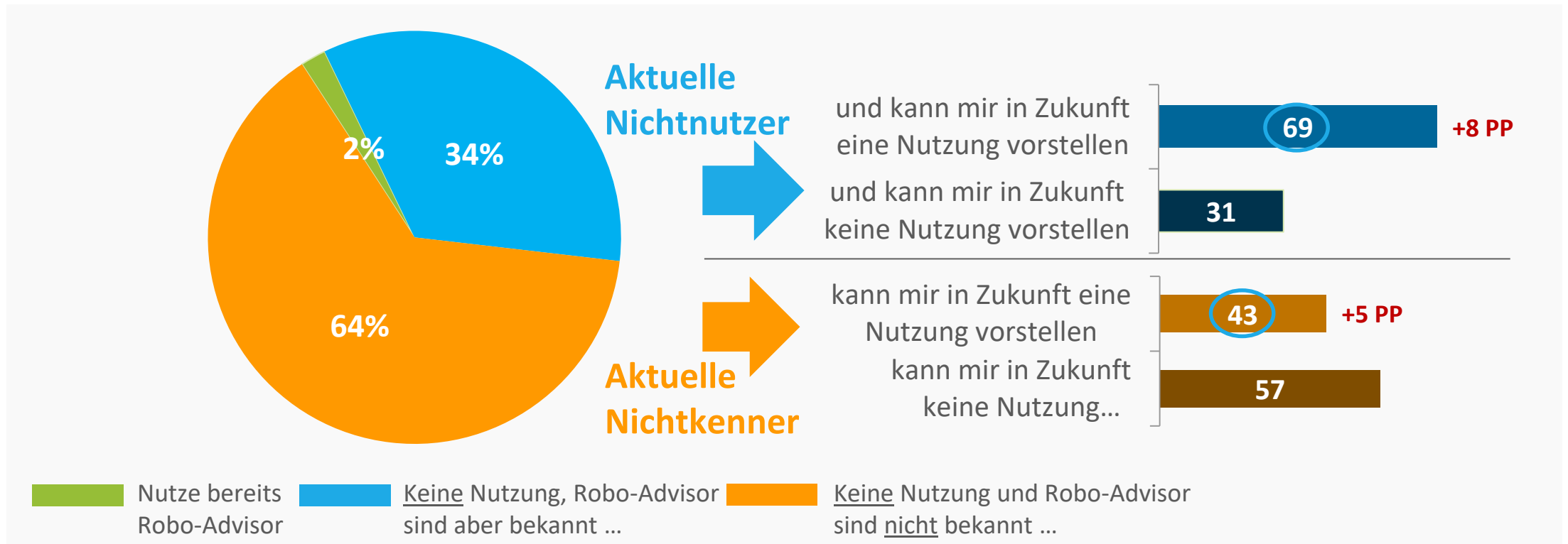
1. Frage: Inwiefern schreitet die Digitalisierung fort?

Fokus auf:

- Individuelle Finanzberatung online
- Sprachassistenten
- Robo-Advisor



**Erkenntnis 1: Robo-Advisor mit hohem Nutzungs-Interesse bei Kennern...
...Klare Herausforderung bezüglich Nichtkenner für zukünftige Nutzung!**



FRAGE: Wenn Sie jetzt an Robo-Advisor denken: Was trifft auf Sie zu?

PP = Prozentpunkte

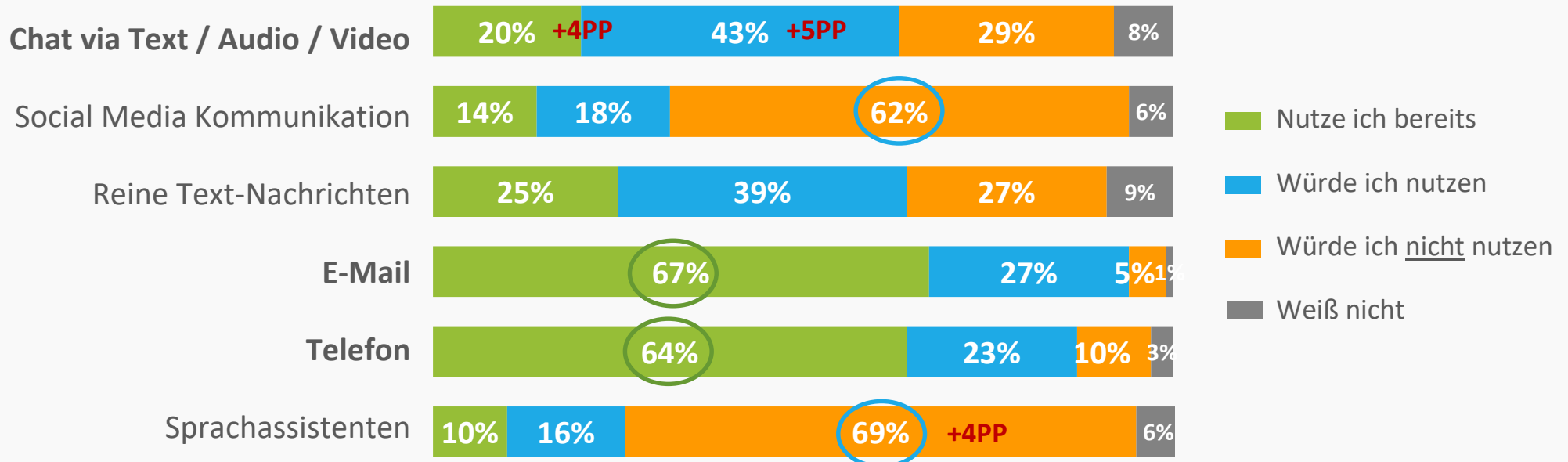
Versicherungsmarkt: State of the Art / Trends

2. Frage: Genutzte Kommunikationskanäle?

Drei Statements:

- Fakt: Nach wie vor **Übergewicht E-Mail + Telefon** vs. andere Kommunikationskanäle
- Auffällig: für **Social Media und Sprachassistenten** hohe Anteile "**würde ich nicht nutzen**".
- Zeitreihe: **Ablehnung von Sprachassistenten** mit erkennbarem Zuwachs!

Erkenntnis 2: E-Mail bzw. Telefon bleiben der wichtigste Kommunikationsweg; Live-Chat mit zunehmender Bedeutung und Nutzungsbereitschaft.



FRAGE: Welche der folgenden Kanäle zur Kommunikation mit Ihrem Finanzdienstleister nutzen Sie bereits bzw. würden Sie zukünftig nutzen?

PP = Prozentpunkte

Versicherungsmarkt: State of the Art / Trends

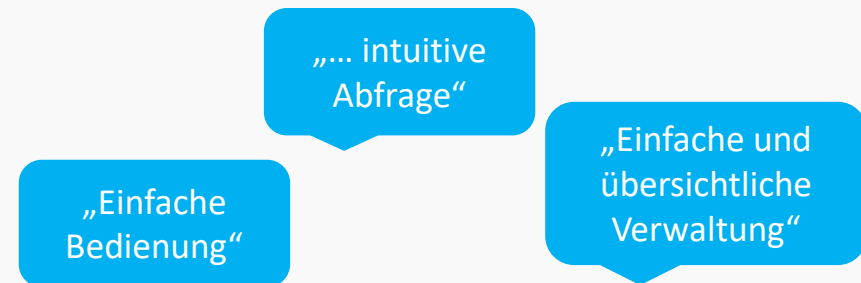
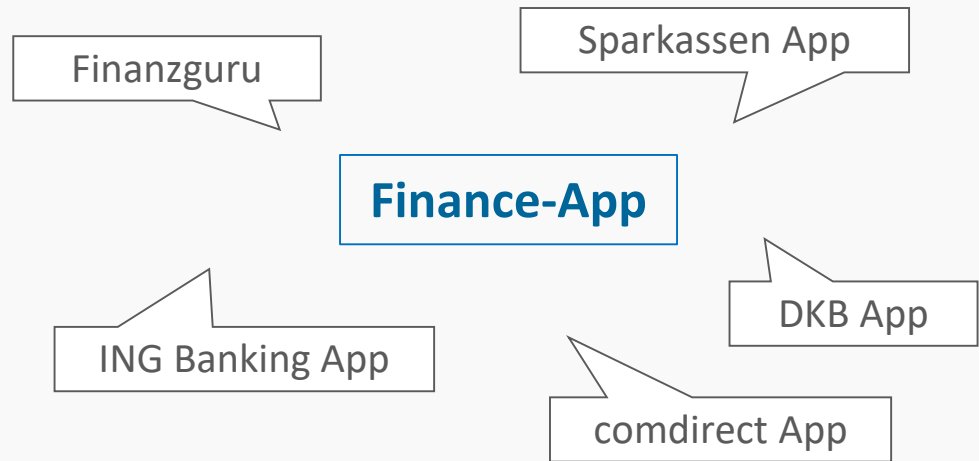
3. Frage: (Qualitative) Anforderungen?

Erwartungshaltung bei Finance Online-Funktionen:

- **Einfach**, intuitiv, übersichtlich
- **Schnelle** Antworten / Umsetzung des Anliegen
- **Stets verfügbar**

Finance: Besonders ansprechend sind Apps, die einfach zu handhaben sind.

Qualitatives Feedback:

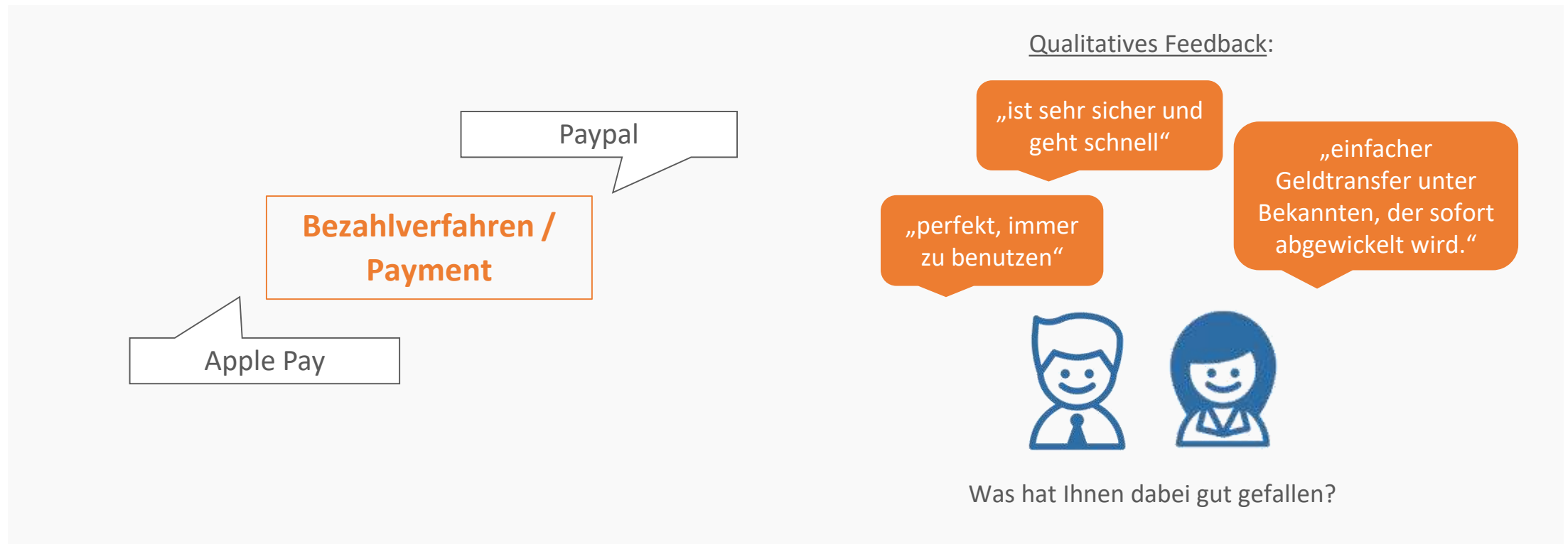


Was hat Ihnen dabei gut gefallen?

FRAGE: Welche Anwendungen, Funktionen, Apps etc. im Bereich Online-Finanzdienstleistungen haben Sie in den letzten 12 Monaten häufiger genutzt bzw. neu entdeckt? Was hat Ihnen dabei gut gefallen?

Ausgewählte Statements

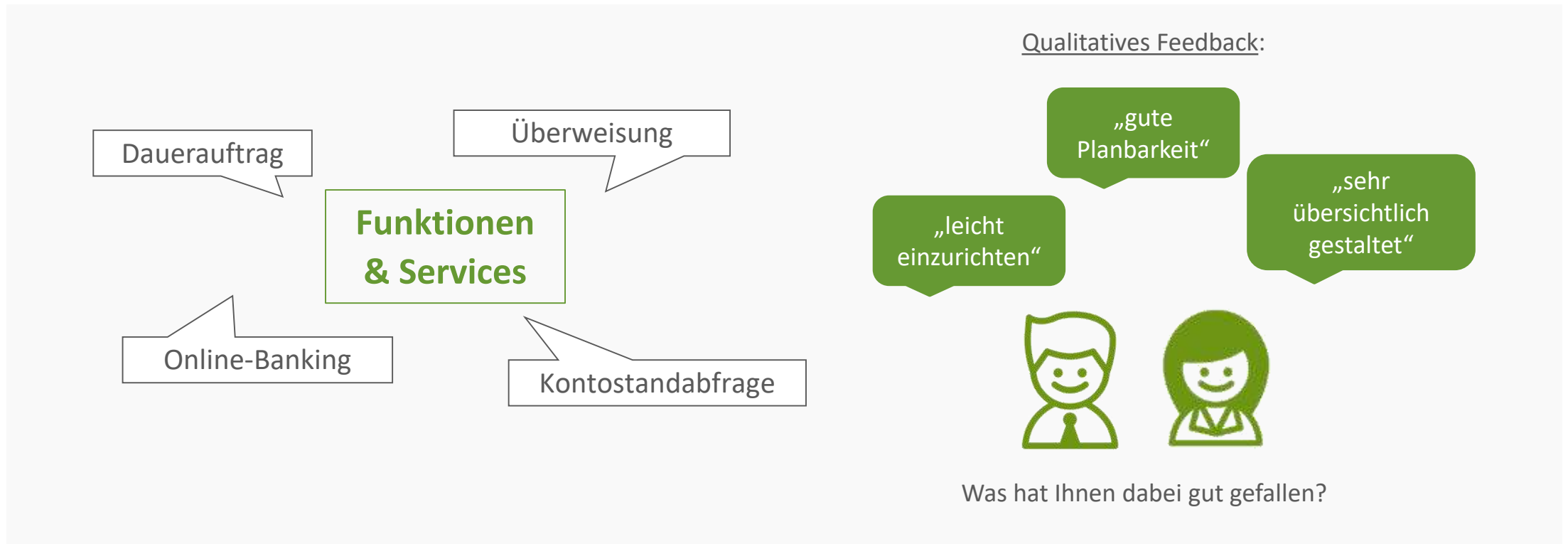
Finance: Wichtig ist, dass Bezahlverfahren einen schnellen und sicheren Transfer ermöglichen.



FRAGE: Welche Anwendungen, Funktionen, Apps etc. im Bereich Online-Finanzdienstleistungen haben Sie in den letzten 12 Monaten häufiger genutzt bzw. neu entdeckt? Was hat Ihnen dabei gut gefallen?

Ausgewählte Statements

Finance: Online-Banking-Funktionen erfordern intuitive und übersichtliche Bedienung.



FRAGE: Welche Anwendungen, Funktionen, Apps etc. im Bereich Online-Finanzdienstleistungen haben Sie in den letzten 12 Monaten häufiger genutzt bzw. neu entdeckt? Was hat Ihnen dabei gut gefallen?

Ausgewählte Statements

Versicherungsmarkt: State of the Art / Trends

4. Wie sieht die Beratungsorientierung auf aktuellen Versicherungs-Websites aus?

Stichwort: Chat-Bot / Live Chat



- **Chat-Bot ist vorhanden**
Fokus auf (persönliche) Beratung. Über Icon oder im Menübereich (z.B. Service) erreichbar.
- **Vielzahl an Kontakten**
Anbieter mit eher breiten Kontaktmöglichkeiten – inklusive Chat-Bot.
- **Kein Chat-Bot vorhanden**
Gründe wie z.B. nicht ausgereift, Kapazitäten, techn. Herausforderungen, kein Need für für die Zielgruppe?
- **Weitere Unternehmen**
Mit individuellen Beratungslösungen

Status Quo Website

- Chat-Bot mit (notwendigem) Datenschutz und Ansprache als Digitaler Assistent
- Fokus auf (Persönliche) Beratung: Hinführung zum persönlichen Kontakt – ggf. vor Ort!

The screenshot displays the website for Württembergische Versicherung. The main headline reads "Ihr Fels in der Brandung." (Your rock in the storm). Below it, a sub-headline states: "Uns ist Nähe und Sicherheit so wichtig wie Ihnen. Wir sind an Ihrer Seite, wenn Sie uns brauchen. In allen Fragen." (We value closeness and security as much as you. We are by your side when you need us. In all questions.) An orange button labeled "Zum Berater" (To advisor) is visible.

Two chatbot windows are overlaid on the page:

- Datenschutzhinweis / Willkommen**: A white window with a close button (X) containing the following text:

Daten, die Sie uns per Chat übermitteln, verarbeiten wir, um Ihre Fragen zu beantworten.
 Mit der Teilnahme erklären Sie sich mit der Verarbeitung der Daten einverstanden.
 Zusätzlich nutzen wir die anonymisierten Chats zur Verbesserung unseres Services.
 Weitere Informationen finden Sie [hier](#).
- Kontakt zur Württembergischen**: A white window with a close button (X) and a chat icon. It contains the following text:

Hallo, ich bin der digitale Assistent der Württembergischen. Ich helfe Ihnen bei allgemeinen Fragen zur Versicherung weiter.
 Stellen Sie mir Ihre Frage gerne in einem kurzen Satz.
 Geben Sie Ihre Frage ein

At the bottom of the page, there is a search bar with the placeholder text "Bitte geben Sie Ihren Suchbegriff ein..." and navigation links for "Geschäftskunden", "Schaden melden", and "Berater finden". The footer includes the text "Württembergische Versicherung - Ihr Fels in der Brandung" and a small "esentia" logo.

Status Quo Website

- Fokus auf Online.
- Chat-Bot nur über Icon rechts auf der Seite oder Menüpunkt Service erreichbar

Icon auf Startseite an rechter Seite (sticky element)

Adam Riese Versicherungen Service Über uns Schaden melden Anmelden

Für Katha zählt ...
Hundehalterhaftpflicht
Zu Kathas Geschichte →

Für Jana zählt ...
Privathaftpflicht
Zu Janas Geschichte →

Für Hagen zählt ...
Rechtsschutz
Zu Hagens Geschichte →

Das zählt für Versicherung nach Adam Riese

Wir sind angetreten, um den Versicherungsmarkt neu zu denken: einfache Qualität, konsequent bepreist nach Bedarf und Risiko... nicht Pi mal Daumen nach Adam Riese.

Passgenaue Preise
Du bezahlst nur, was Du

Klar & einfach
Adam Riese Versicherungen =

100 % online
Bei uns läuft alles online:

Willkommen / Datenschutz

Daten, die Du uns per Chat übermittelst, verarbeiten wir, um Deine Fragen zu beantworten. Zusätzlich nutzen wir die anonymisierten Chats zur Verbesserung unseres Services. Mit der Teilnahme erklärst Du Dich mit der Verarbeitung der Daten einverstanden.
Weitere Infos findest Du [hier](#).

Kontakt zu Adam Riese

Hallo, ich bin der digitale Assistent bei Adam Riese und freue mich, Dir weiterzuhelfen. Welche Frage kann ich Dir beantworten? Am besten verstehe ich Dich, wenn Du mir in kurzen Sätzen schreibst.

Das könnte Dich auch interessieren

Gib Deine Frage ein

kundung

Status Quo Website

- Axa Chat zum Teil erst auf einzelnen Produktseiten im Content „spät“ auffindbar
- Als Ergänzung zu FAQ angeboten. Themen-Vorauswahl als Filterung für Einstieg...

KUNDEN ÜBER AXA BARRIERE MEDIEN DAS PLUS VON AXA MY AXA MEINE GESUNDHEIT KONTAKT

FAHRZEUGE HAFTPFLICHT & RECHT HAUS & WOHNEN GESUNDHEIT VORSORGE & VERMÖGEN KUNDENSERVICE

Fragen zur Zahnzusatzversicherung

Frag den AXA Chat

Ihr virtueller Assistent von AXA steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung und beantwortet schnell und sicher Ihre Fragen, wie z.B. eine Zahnarzt-Rechnung eingereicht werden kann oder wie oft eine Zahnreinigung erstattet wird.

CHAT STARTEN

ANFORDERN GESUNDHEITS-NOTFÄLLE ANSPRECHPARTNER VOR ORT

Dein virtueller Assistent

Hallo und willkommen im AXA Chat 🤖

- ▶ Bitte teile unaufgefordert keine persönlichen Daten mit mir, für diese habe ich keine Verwendung.
- ▶ Der Verlauf wird im EU-Raum gespeichert und wird nur von autorisierten Personen eingesehen.
- ▶ [Datenschutzhinweise](#)

11:51

Du hast eine Frage? Ich beantworte gerne Anliegen rund um deinen Vertrag 📄 und zu unseren Produkten. Dabei lerne ich jeden Tag etwas Neues dazu. Gerne helfe ich dir auch dabei, den richtigen Service zu finden.

RECHNUNG EINREICHEN **ANGEBOT ERSTELLEN** **FORMULARE**

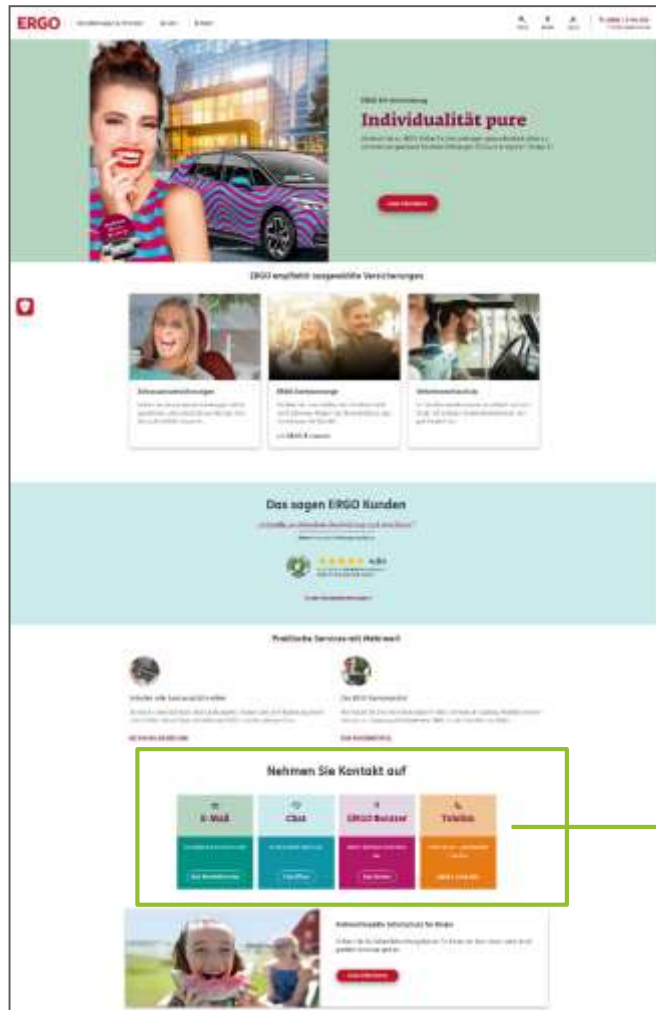
SCHADEN MELDEN **PERSÖNLICHE DATEN ÄNDERN**

11:51

Deine Nachricht **ABSCHICKEN**

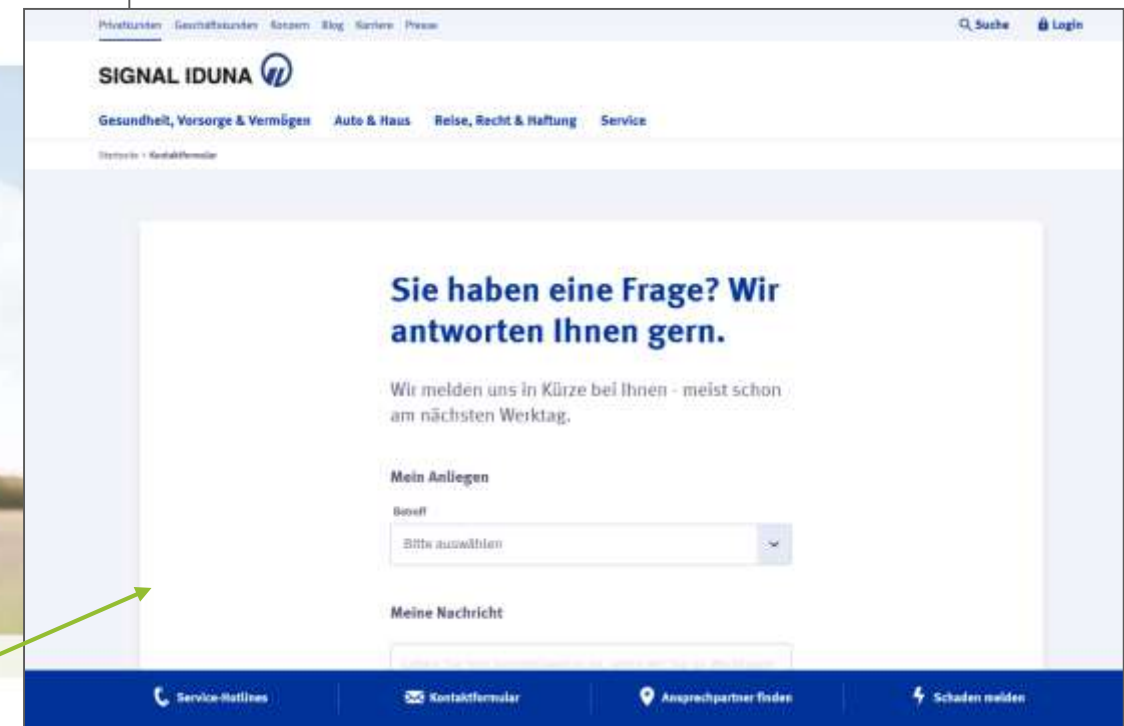
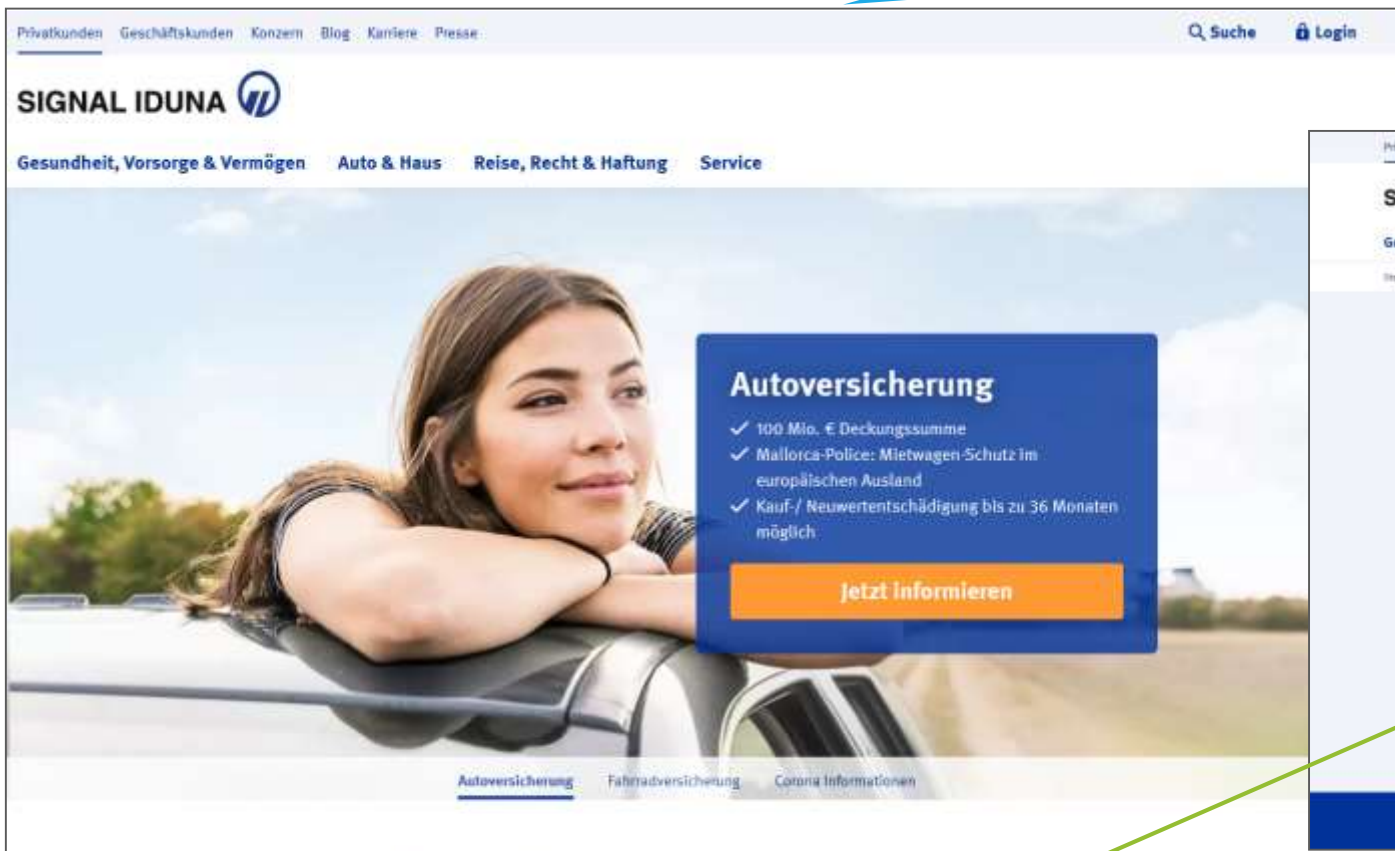
Status Quo Website

- Defensives Angebot breiter Kontaktmöglichkeiten.
- Chat mit Hinführung zum persönlichen Berater (Download Funktion für Chat Protokoll)



Status Quo Website

- Kein Chat-Bot.
- Aber Kontaktleiste

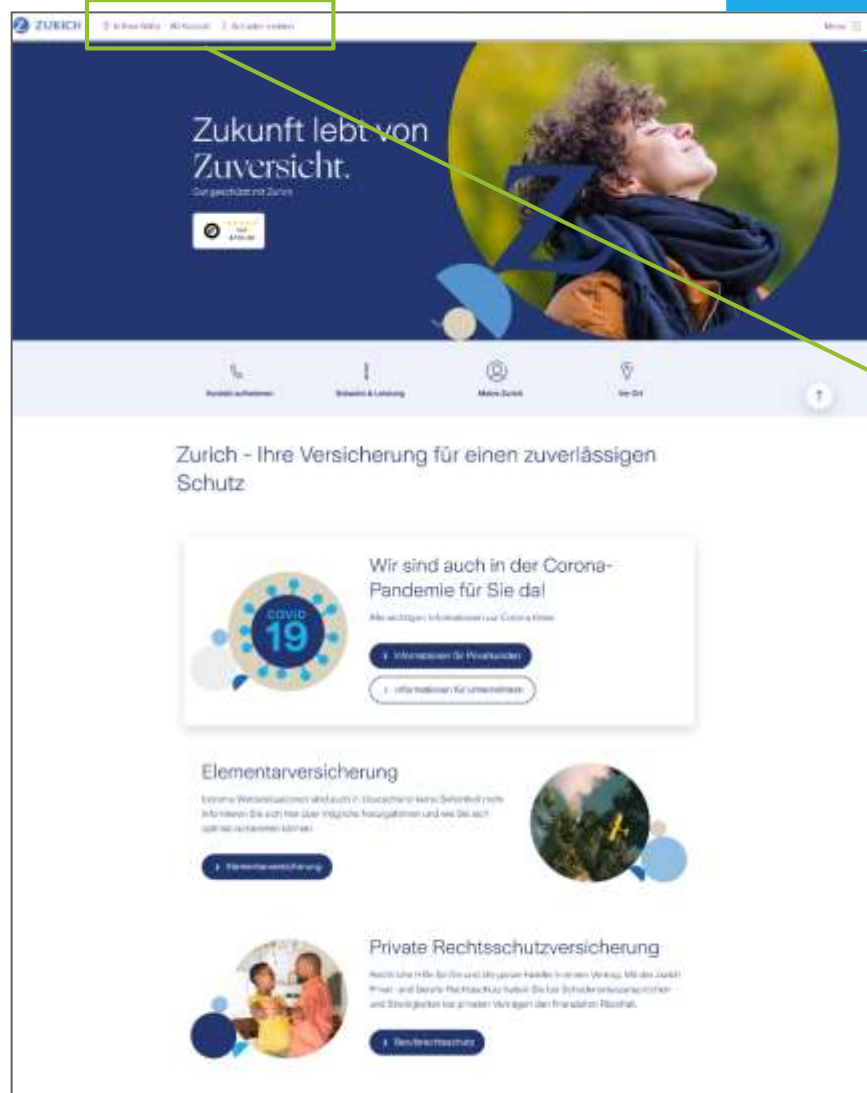


Finden Sie Ihre passende Versicherung

Service-Hotlines Kontaktformular Ansprechpartner finden Schaden melden

Status Quo Website

- Kein Chat-Bot.
- Aber Kontaktleiste



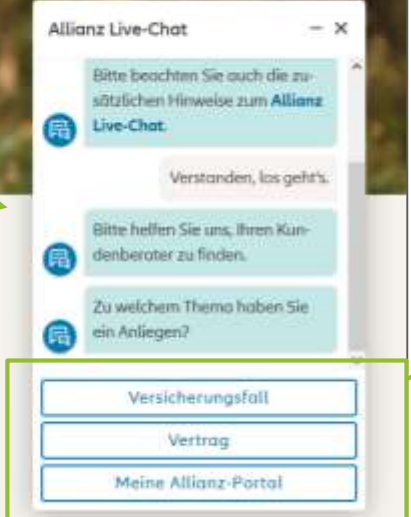
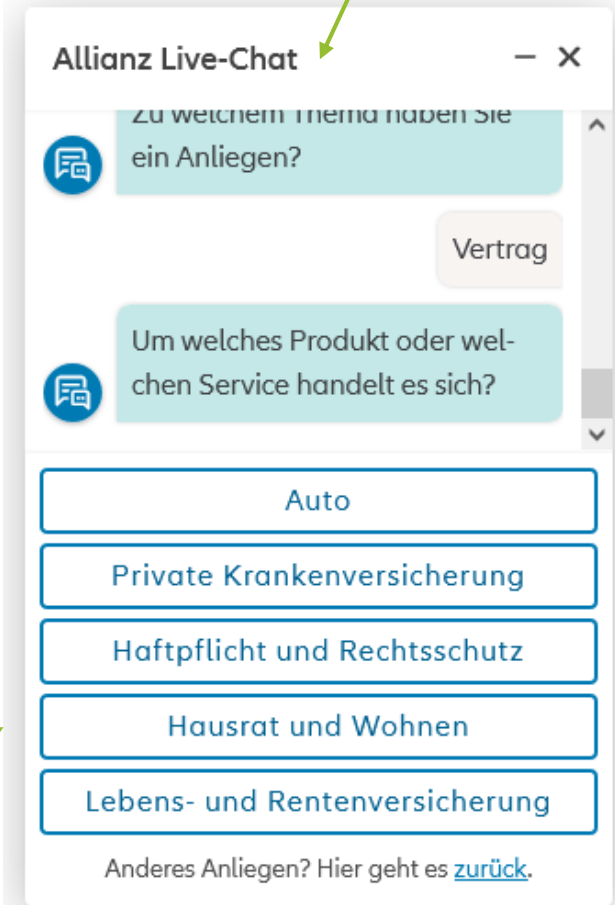
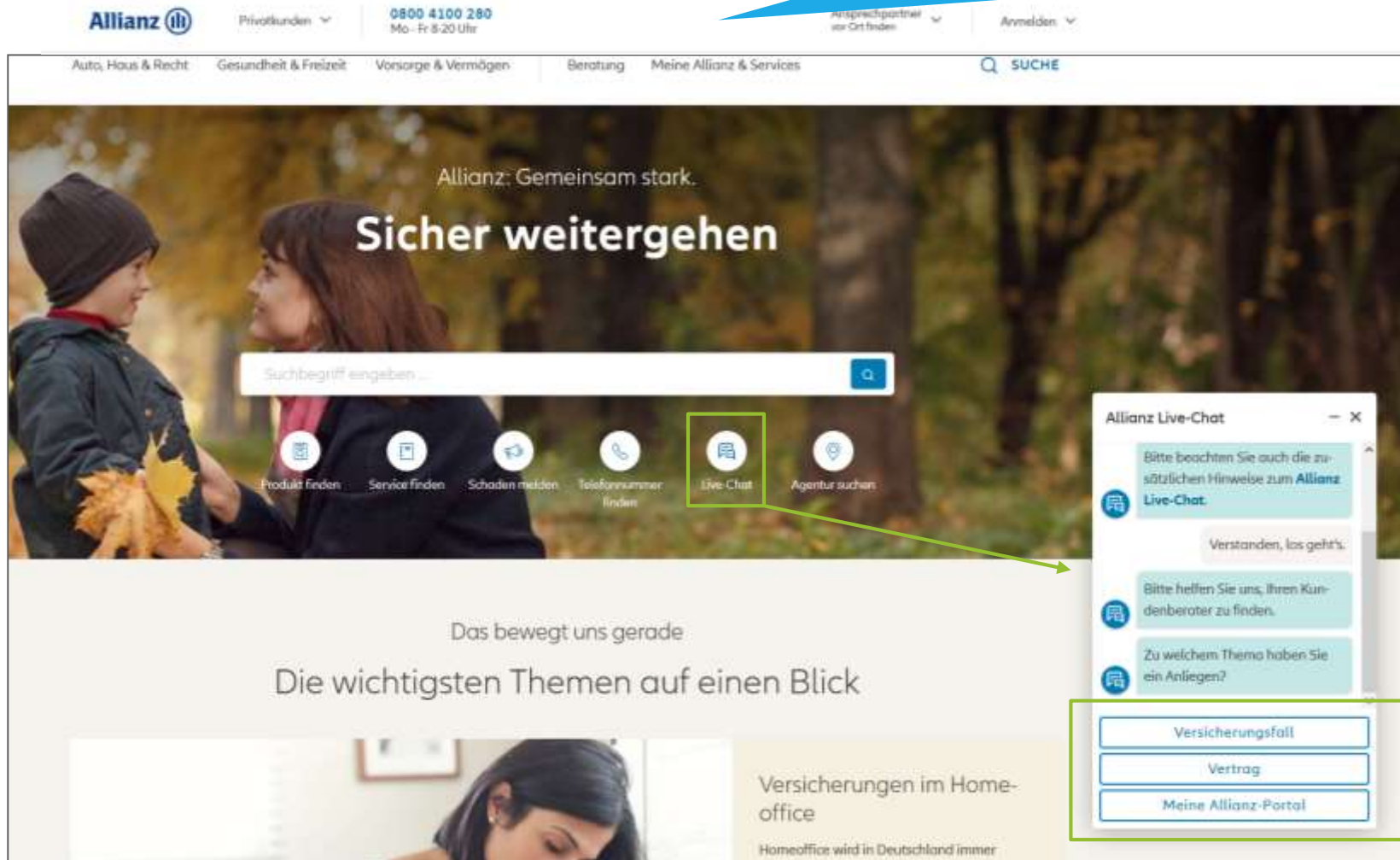


! Der Live-Chat steht Ihnen Mo-Fr von 8.00 - 20.00 Uhr zur Verfügung.

Unseren Live-Chat können Sie leider nur dann nutzen, wenn Sie Cookies für Marketingzwecke akzeptiert haben. Ihre Einstellungen können Sie hier anpassen: <https://www.alli...>

Status Quo Website

- Prominente Positionierung eines Live-Chat auf Startseite (Cookie-hinweis)
- Filterfunktion zum jeweiligen Thema z.B. Versicherungsfall, Vertrag etc.



Hypothesen

Was sind die Herausforderungen in der Dialogorientierung mit Kunden und Interessenten?

Stichwort: Kommunikations-Angebote auf Versicherungs-Websites

- **Prominente Telefonnummer:**
Als Standard oder eher „versteckt“, um Nutzer im digitalen Kanal zu halten?
Abhängig von Anbieter, Produkte, Funnel-Strategie (z.B. Hinführung zum Versicherungsberater)...
- **Kontaktleiste:** Eher kompakt, kurz, um Klickwege zu minimieren?
- **Chat-Bot:** Als „nice-to have“ oder „must be“? Für welche Produkte oder Services?
- **Live-Beratung:**
Vor allem bei besonders hochwertigen Produkten oder beratungsintensiven Services? Professionelle Ansprechpartner, Erreichbarkeit?

The Psyma Team

Passionate People. Creative Solutions.



Dr. Frank Knapp

CIO PSYMA GROUP / Managing Director PR+C

+49 911-99 574-90

frank.knapp@psyma.com



Dieter Gabsteiger

Managing Director

+49 911-99 574-80

dieter.gabsteiger@psyma.com



Michael Kaminsky

Senior Consultant

+49 911-99 574-74

michael.kaminsky@psyma.com

The logo for psyma, with 'psy' in green and 'ma' in blue, is centered within a white semi-circular shape on a green background.

Passionate People.
Creative Solutions.

Psyma Research+Consulting GmbH
Nuernberger Strasse 103
91207 Lauf an der Pegnitz
Germany

Tel +49 (0)911 99574-70
Fax +49 (0)911 99574-99
info-ebusiness@psyma.com
info-tkit@psyma.com
www.psyma.com