



# *Neukundentest*

## *Versicherungen*

### *2020*



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

## Wartezeit am Telefon

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

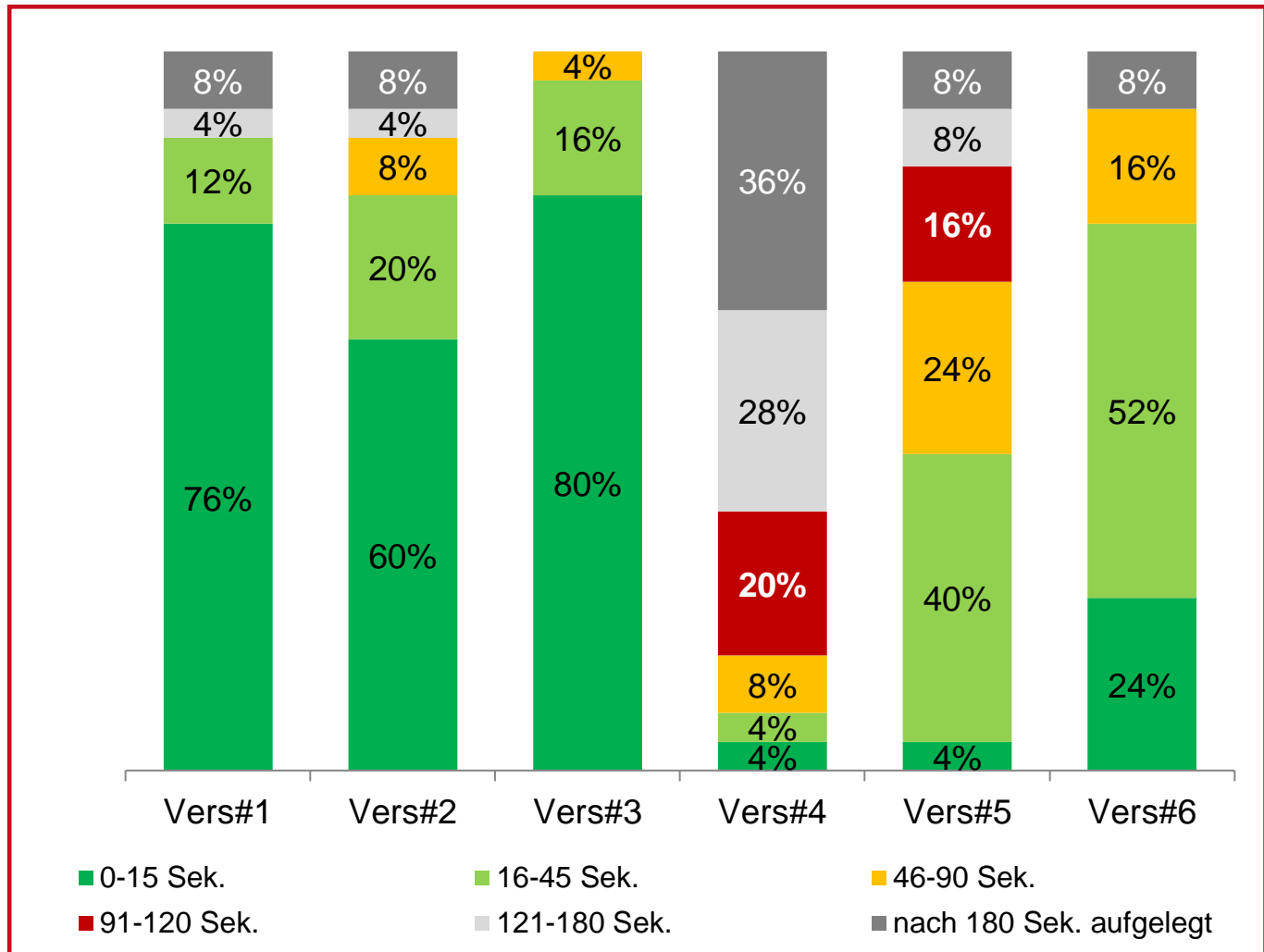


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Bewertung des Gesprächspartners am Telefon (Gesamteindruck)



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

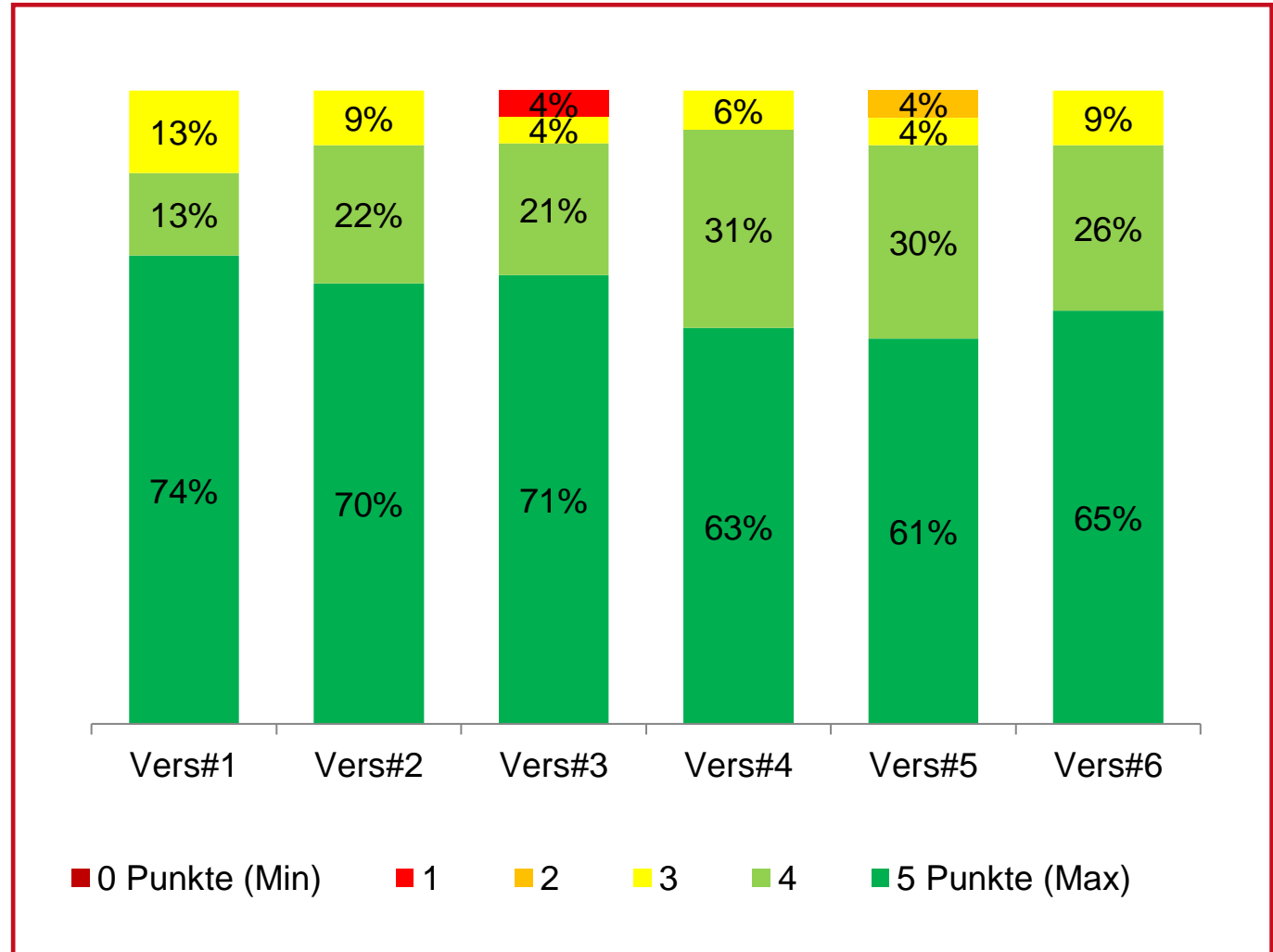


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Wurde die Frage beantwortet? (Telefon)



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

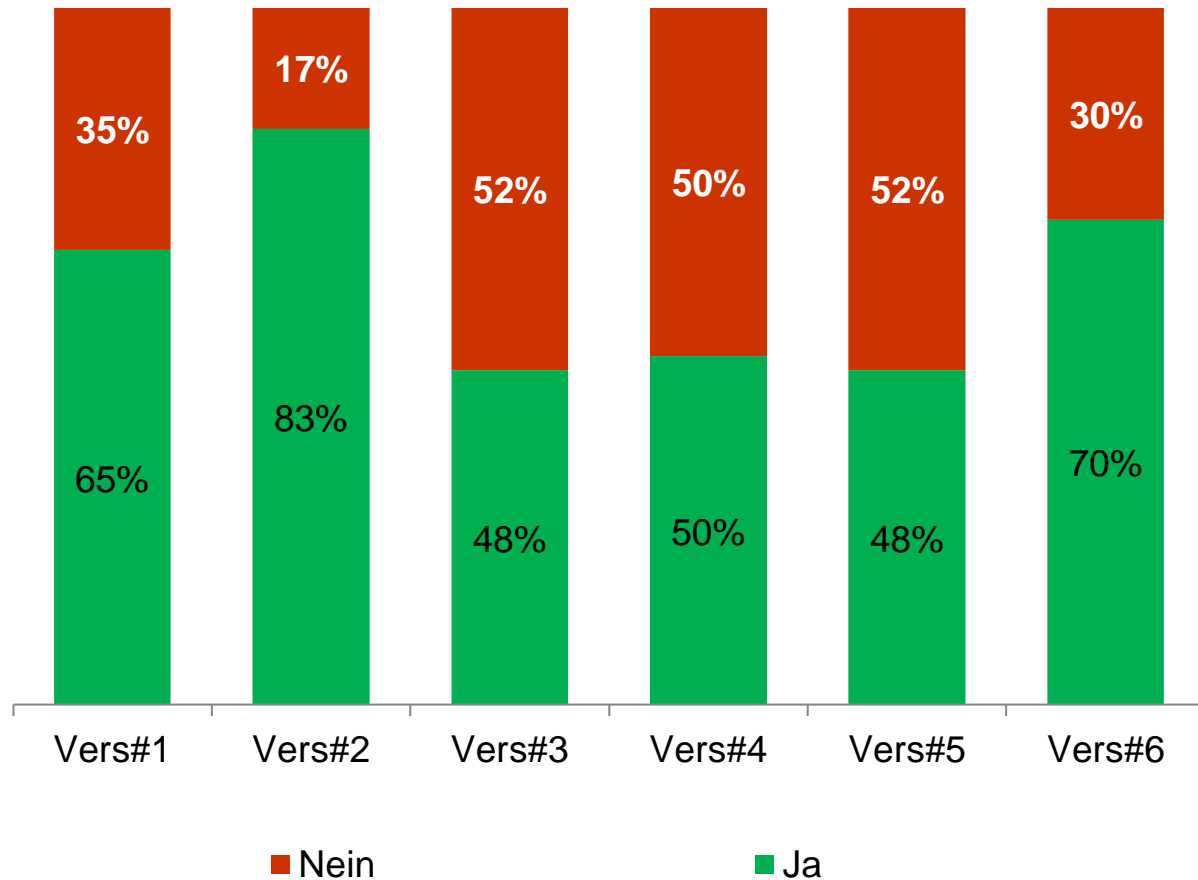


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Wie motivierend und überzeugend war der Gesprächspartner? – Kunde würde Kontakt nach Telefonat weiter verfolgen



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

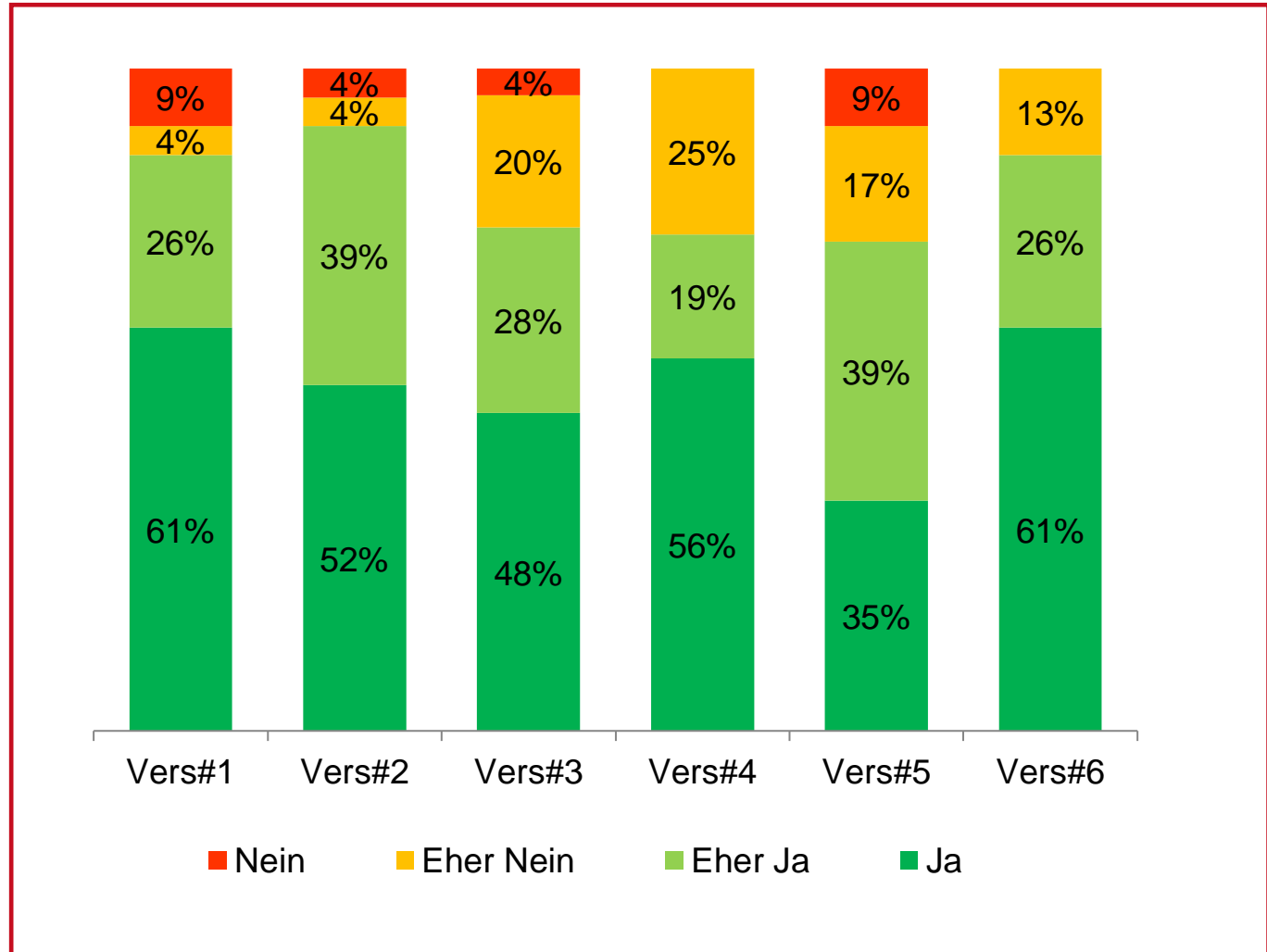


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Antwortzeit email

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

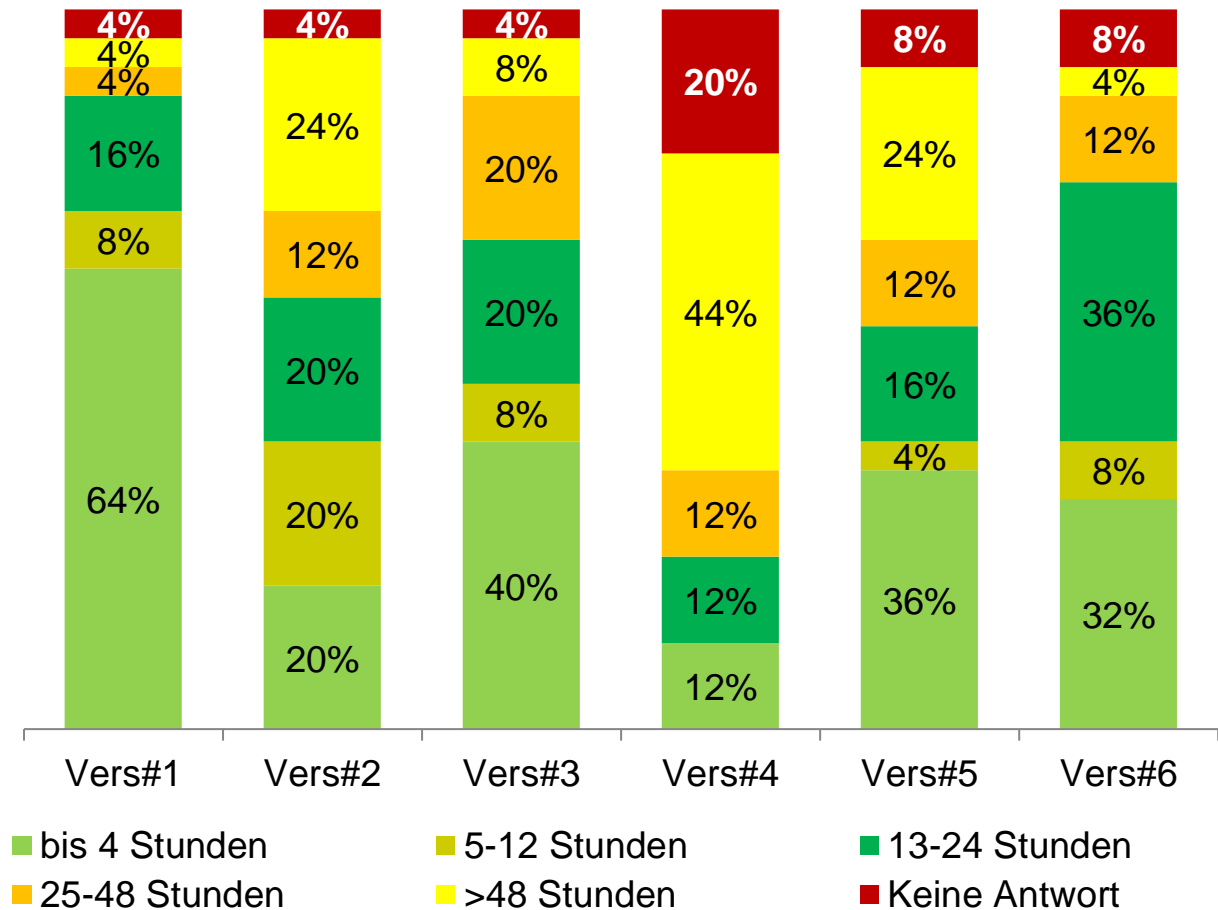


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Qualität der e-mail Antwort

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

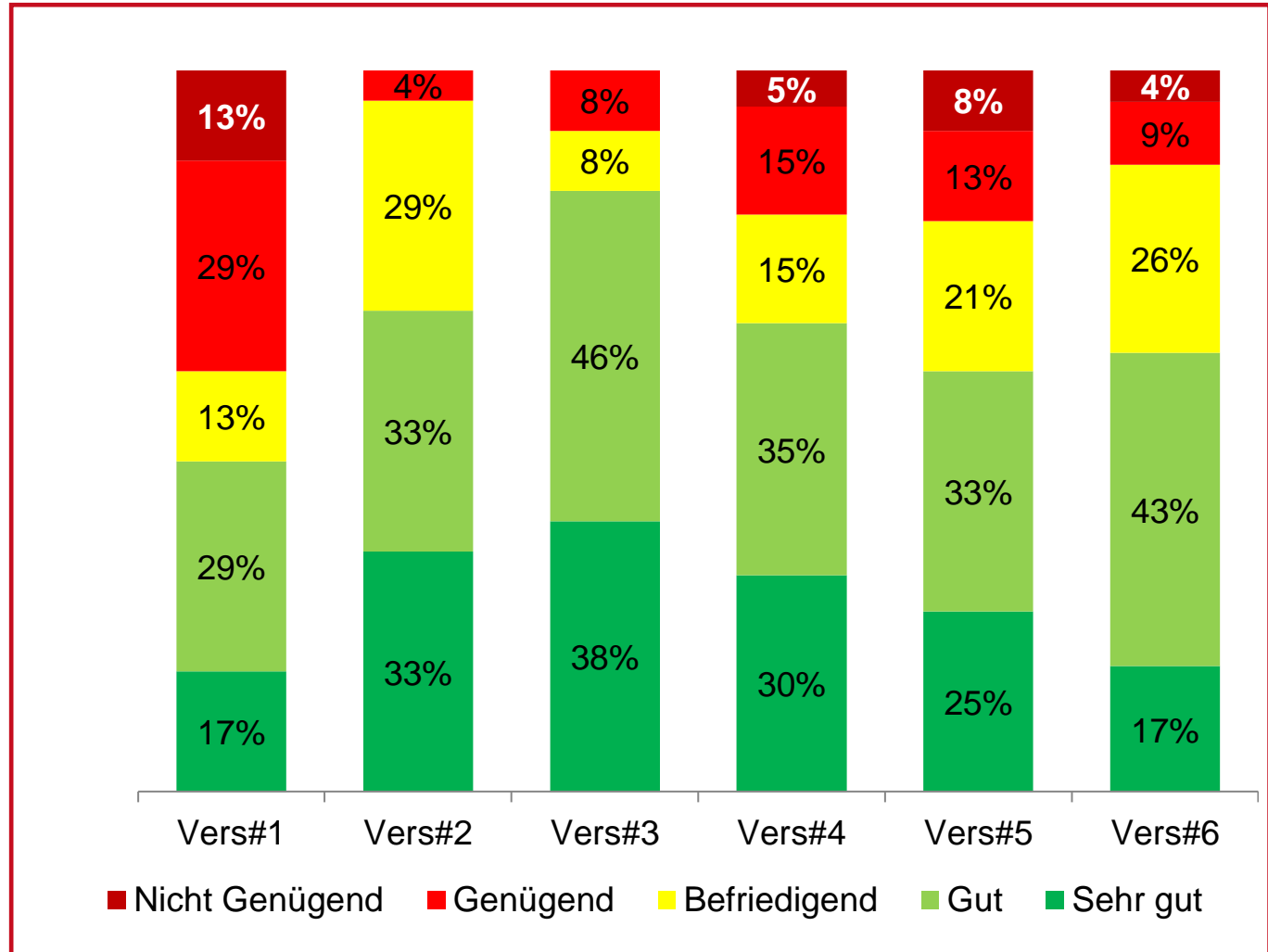


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Wurde die Frage beantwortet? (e-mail)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

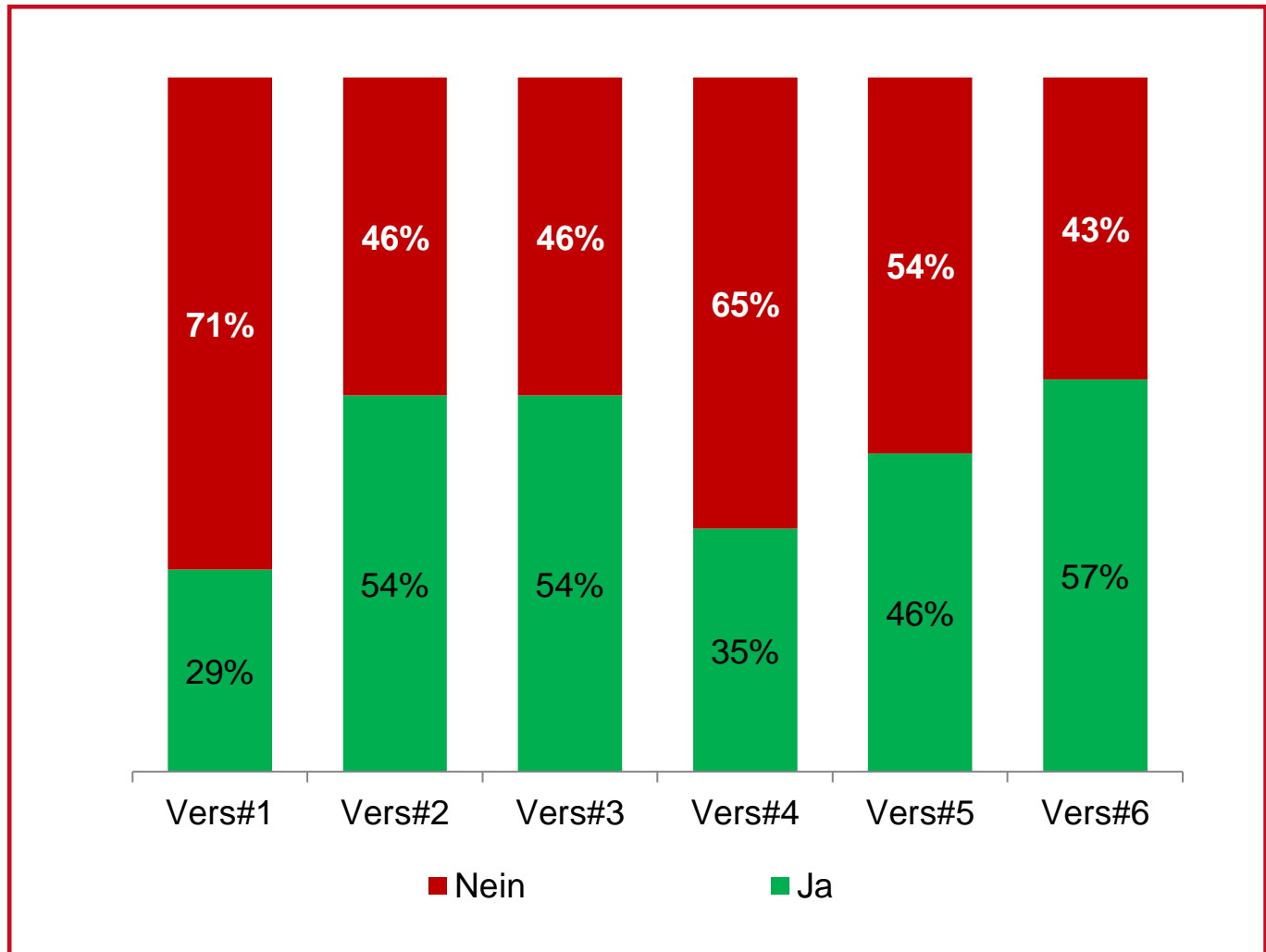


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)





# Wie motivierend und überzeugend war der Gesprächspartner? – Kunde würde Kontakt nach e-mail weiter verfolgen



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

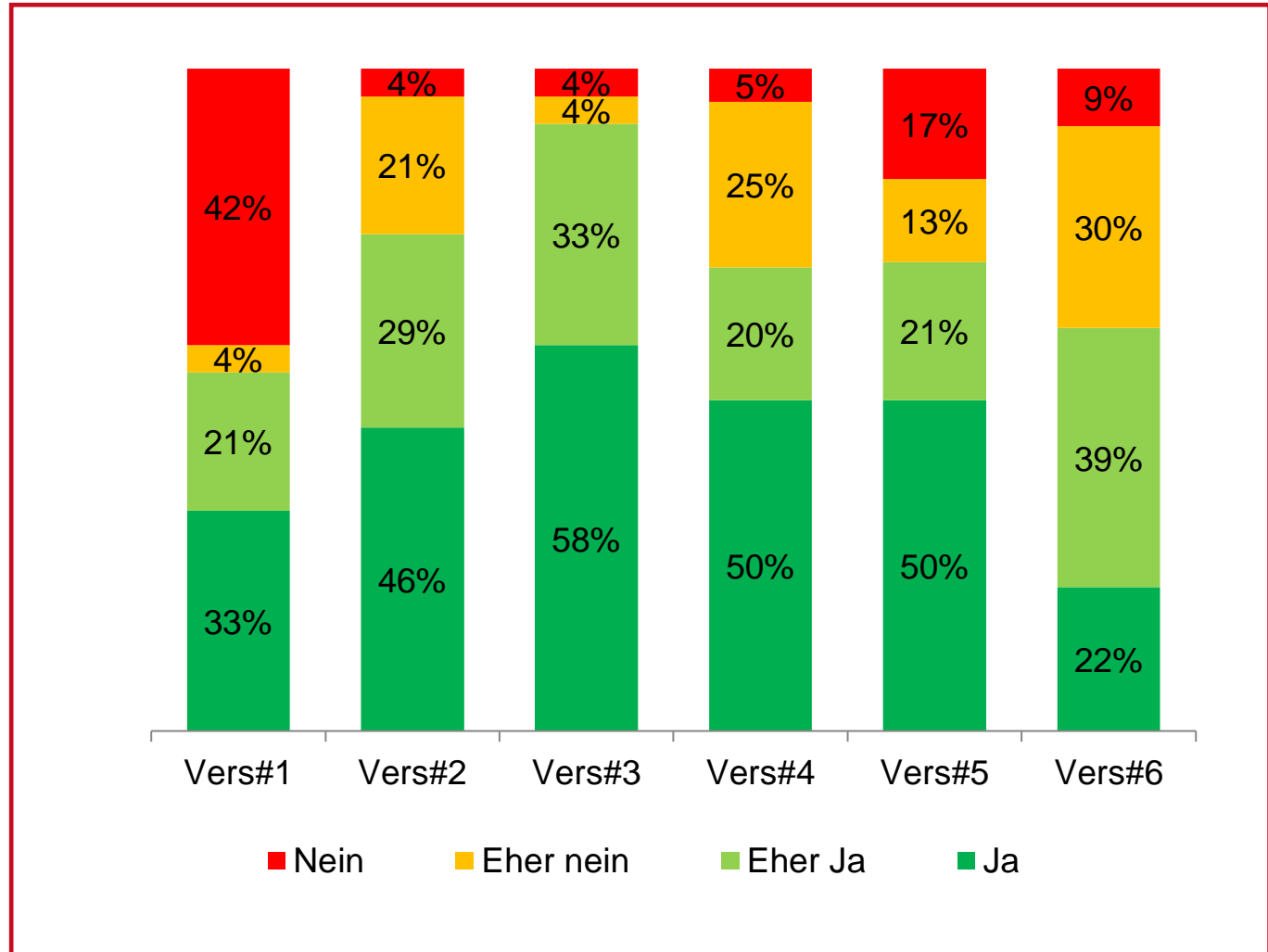


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Zusammenfassung



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)

## Neukudentest Versicherungen 2020

Beim Neukudentest 2020 ist den Versicherungen ein gutes Zeugnis auszustellen. Im Gegensatz zu den Banken, die sich deutlich verschlechtert haben, zeigen die Ergebnisse der Versicherungen sogar ein besseres Bild als im Vorjahr. Das ist besonders bemerkenswert, da die meisten Institute ganz oder teilweise auf Homeoffice umstellen mussten, meint FMVÖ Vorstandsmitglied und Telemark Geschäftsführer Robert Sobotka.

Von September bis November 2020 wurden von Telemark Marketing die Contactcenter des sechs größten überregionalen Versicherungen (Allianz, Generali, Uniqa, Städtische, Zürich und Donau) getestet. Bei jedem Institut erfolgten 25 Testmails und 25 Testanrufe – insgesamt 300 Tests.

Die Tester werden aufgrund von sechs realistischen Fällen ausgewählt, bei denen sich ein Interessent als potenzieller Kunde an eine Versicherung erstmals wendet. Zunächst ermitteln die Tester auf der Homepage die Kontaktdaten. Die Aufgabenstellung danach ist es, eine vorgegebene Frage, die er/sie auf der Homepage nicht finden konnte, zu stellen. Diese Frage ist aber so einfach, dass sie vom CC-Mitarbeiter beantwortet werden müsste (z.B. Kann ich eine Vollkasko auch für 2 Jahre abschließen?/ Ist ein Fahrrad im Keller bei der Haushaltsversicherung mitversichert?). Die Tester signalisieren zudem Kaufinteresse, mit der Zielsetzung ein Angebot zu erhalten bzw. eine ungefähre Prämienhöhe zu erfahren.

# Zusammenfassung



## Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Die erste Hürde bei den Tests ist die Erreichbarkeit: Nach einer Wartezeit von über 3 Minuten wird der Anruf abgebrochen. Dadurch gingen 11% der Anrufe verloren. Eines der getesteten Institute verliert überhaupt keinen Anrufer. Ein anderes enttäuscht die Anrufer mit einer Lostcall-Rate von 36%. Statt einer durchschnittlichen Wartezeit misst man bei Callcentern den Servicelevel: Beim besten Institut werden 80% der Anrufe innerhalb von 15 Sekunden angenommen. Bis auf zwei Ausnahmen kann der Anrufer damit rechnen, innerhalb einer Minute einen Ansprechpartner an die Leitung zu bekommen.

Der subjektive Eindruck, den die Callcenter Mitarbeiter am Telefon hinterlassen ist besser denn je: Die Mitarbeiter aller Institute erhalten zu über 60% die höchste Punkteanzahl. Der Telefonkontakt ist damit eine eindrucksvolle Visitenkarte der Branche!

Auch auf email-Antworten muss man nicht lange warten. Nur 8% werden nicht beantwortet. Nur ein Marktteilnehmer leistet es sich, 20% der email Anfragen zu ignorieren. Die Antworten erfolgen im Schnitt innerhalb von 48 Stunden.

Leider werden Fragen, die der potenzielle Kunde im mail gestellt hat, offensichtlich im Contactcenter überlesen. Zumeist wird auf einen Berater verwiesen, wobei die Weiterleitung zu diesem bzw. eine Beantwortung durch den Berater nicht sichergestellt ist.

„Alles in allem ist 2020 nur ein Institut beim Test durchgefallen. Die Contactcenter der übrigen fünf Institute haben jeweils Stärken und Schwächen. Wenn ich einen Sieger prämiieren würde, so wäre dies die Donau Versicherung“, so die Bilanz von Sobotka zum Neukudentest 2020.

# Kontaktdaten



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Studienleitung:  
MMag. Robert Sobotka, MBA  
Telemark Marketing  
Zehetnergasse 6/2  
1140 Wien

Tel.: 01/892 85 85-0

[Robert.sobotka@telemark-marketing.com](mailto:Robert.sobotka@telemark-marketing.com)

[www.telemark-marktforschung.com](http://www.telemark-marktforschung.com)