

Assistance 2.0

Service als Erfolgsfaktor für Versicherer

Dr. Florian Sallmann, CEO Europ Assistance Versicherungs-AG

21. Fachgespräch des Vereins zur Förderung
der Versicherungswissenschaft in Berlin e.V.

Berlin, 4. Juni 2012





Profil Europ Assistance



Assistance Barometer 2012
als Erfolgsfaktor



Aktuelle & zukünftige
Produktinnovationen

Profil Europ Assistance



- Als international tätiges Serviceunternehmen unterstützt Europ Assistance Privatpersonen und Firmenkunden in alltäglichen und außergewöhnlichen Notfallsituationen
- Als Erfinder der Assistance-Branche im Jahr 1963 avancierte Europ Assistance zur weltweiten Referenz auf diesem Markt
- Die Europ Assistance Gruppe ist weltweit in vier Geschäftsfeldern tätig:



Gesundheit



Haus & Familie



Automotive



Reise

Weltweite Präsenz & Netzwerk

80
Konzerngesellschaften
und Zweigstellen
in 38 Ländern

Angola, Argentinien, Bahamas, Belgien, Brasilien, Chile, China, Deutschland, Frankreich, Französisch-Polynesien, Griechenland, Großbritannien, Indien, Irland, Italien, Kamerun, Kanada, Kongo, Libyen, Luxemburg, Niederlande, Nigeria, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Schweiz, Serbien, Singapur, Spanien, Südafrika, Tschad, Tschechische Republik, Tunesien, Türkei, Ungarn, USA.

40
Telefonzentralen

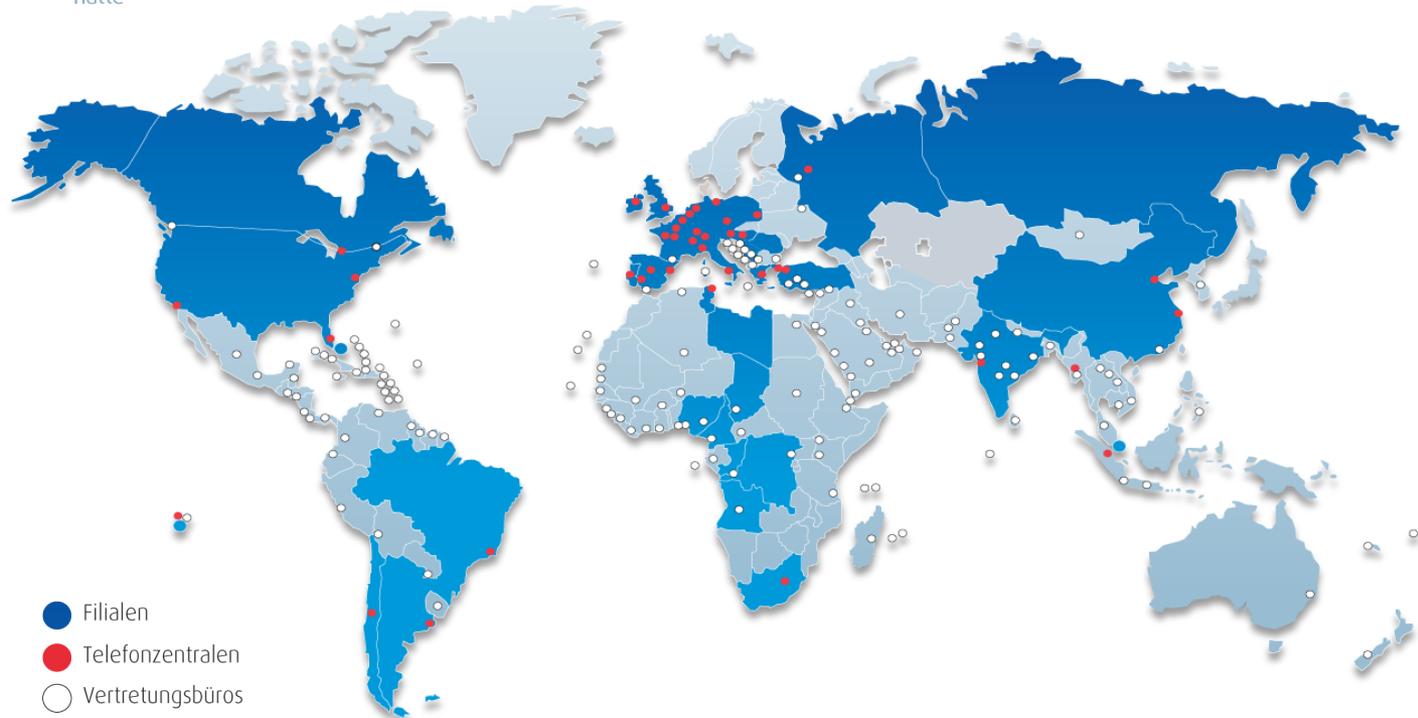
Angers (Frankreich), Arnheim (Niederlande), Athen, Badajoz (Spanien), Bangkok, Barcelona, Brüssel, Budapest, Buenos Aires, Deventer (Niederlande), Fort Lauderdale (USA), Genf, Istanbul, Johannesburg, Le Mans (Frankreich), Lissabon, London, Madrid, Mailand, Moskau, Mumbai, München, Navan (Irland), Papeete (Frz.-Polynesien), Paris, Peking, Prag, Rende (Italien), Rostock, San Diego, Santiago (Chile), São Paulo, Schanghai, Singapur, Toronto, Tunis, Warschau, Wien, Washington DC, Zürich.

208
Länder, in denen die
Gruppe vertreten ist

148
Länder, in denen Europ
Assistance 2010 Einsätze
hatte

2
bearbeitete Anrufe pro
Sekunde weltweit

1
Einsatz alle
2 Sekunden



Operative Kennzahlen 2011

7 000 Mitarbeiter

410 000 offizielle Partner

58,2 Millionen von den Assistance-Beauftragten bearbeitete Anrufe

11,8 Millionen Einsätze in aller Welt

3,1 Millionen Pannenhilfs-Einsätze für Autofahrer

6.300 Flugstunden bei Krankenrücktransporten von Kunden unseres Konzerns

35 000 erworbene Tickets, um die Kunden des Konzerns nach Hause zu transportieren

148 Einsatzländer weltweit

2 bearbeitete Telefonanrufe pro Sekunde in aller Welt

1 Einsatz alle zwei Sekunden in aller Welt





Assistance Barometer 2012

- **Erfolgsfaktor Assistance Barometer**
- Einleitung & methodisches Vorgehen
- Befragung der deutschen Bevölkerung
- Befragung der deutschen Versicherungswirtschaft



Assistance Barometer als Reputationstreiber für die gesamte Branche

**Positionierung als
Markt-Referenz**

**Umfassende
Berichterstattung
in allen
Schlüssel-Medien**

*Assistance
Barometer*

**Empirische Daten als
Verkaufsargument**

**Stärkung des
Bewusstseins für
Assistance in der
Versicherungswirtschaft**

Assistance Barometer 2012

- Erfolgsfaktor Assistance Barometer
- Einleitung & methodisches Vorgehen
- Befragung der deutschen Bevölkerung
- Befragung der deutschen Versicherungswirtschaft



Die erste bundesweite Studie zum Assistance-Markt

Das Assistance Barometer erscheint
2012 zum fünften Mal.

In der repräsentativen Studie werden
Bewusstsein, Akzeptanz, Nutzung und
Planung von Assistance-Leistungen
in den strategischen Geschäftsfeldern erfasst.

An der Telefonbefragung durch Wickert Institute
von August bis November 2011 nahmen 101
Entscheider aus der Versicherungs- und
Bankwirtschaft und 502 Endkunden teil.



Unter wissenschaftlicher Begleitung des
Studienganges Insurance and Finance der
Hochschule RheinMain, Wiesbaden.

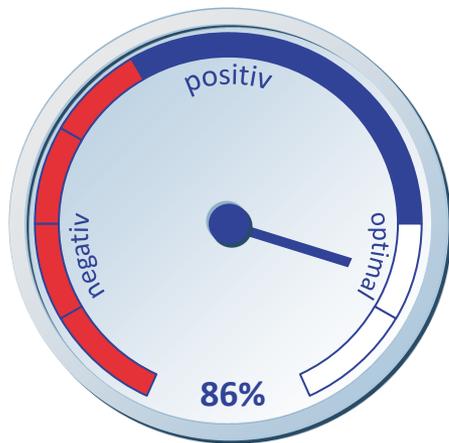
Assistance Barometer 2012

- Erfolgsfaktor Assistance Barometer
- Einleitung & methodisches Vorgehen
- **Befragung der deutschen Bevölkerung**
- Befragung der deutschen Versicherungswirtschaft



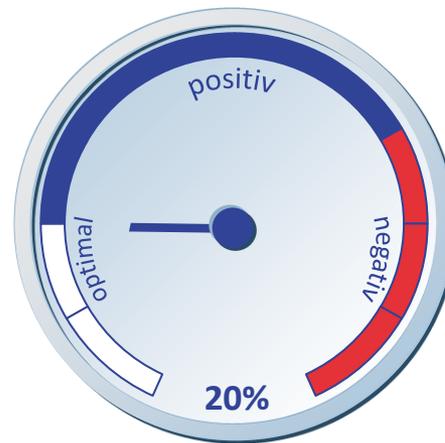
Allgemeine Bewertung des Serviceverhaltens in Deutschland

Assistance- und Servicebedarf



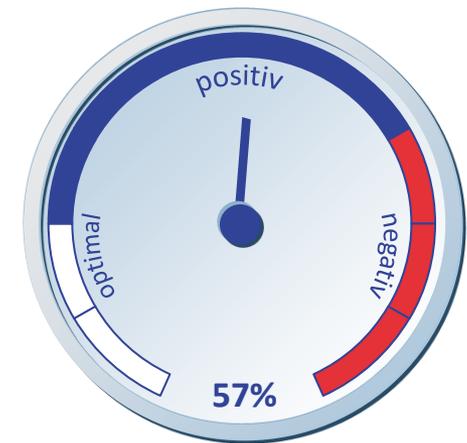
Service- und Assistance-Leistungen sind i.d. Form eines Produktzusatznutzens für über 86% der Bevölkerung sehr wichtig oder wichtig.

Unzufriedenheit mit Vers.unternehmen



Versicherungsunternehmen erzielen bei Kunden relativ geringe Unzufriedenheitsquote von nur 20%.

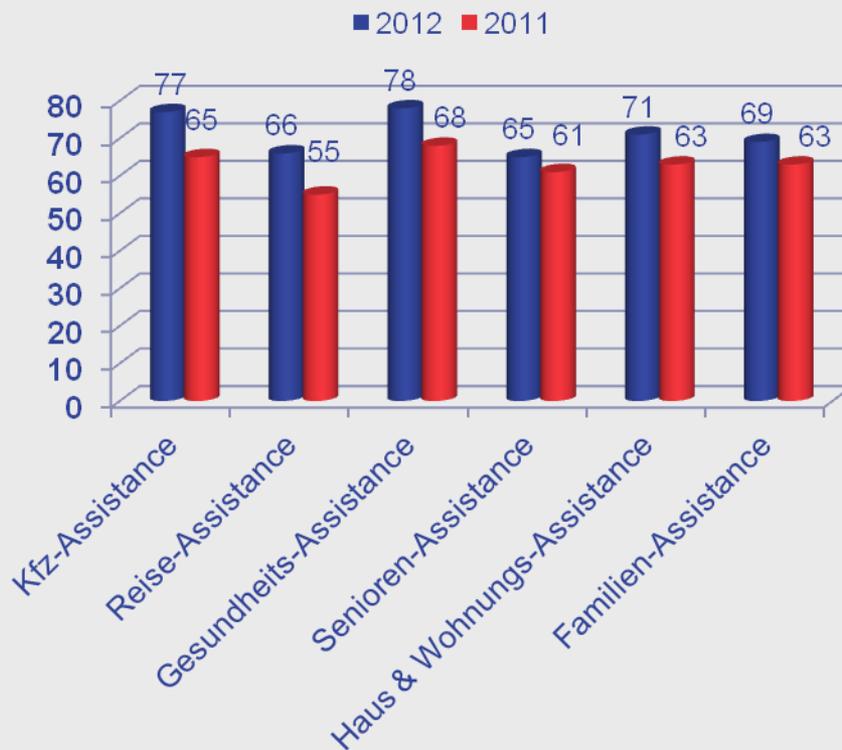
Materialität von Serviceleistungen



Für 57% der Befragten sollten Serviceleistungen als Produktzusatznutzen ein kostenloser Produktbestandteil sein.

Assistance bei Versicherungen aus Kundensicht: Bedeutung

Bedeutung von Assistance nach Geschäftsfeld (sehr wichtig bis wichtig)

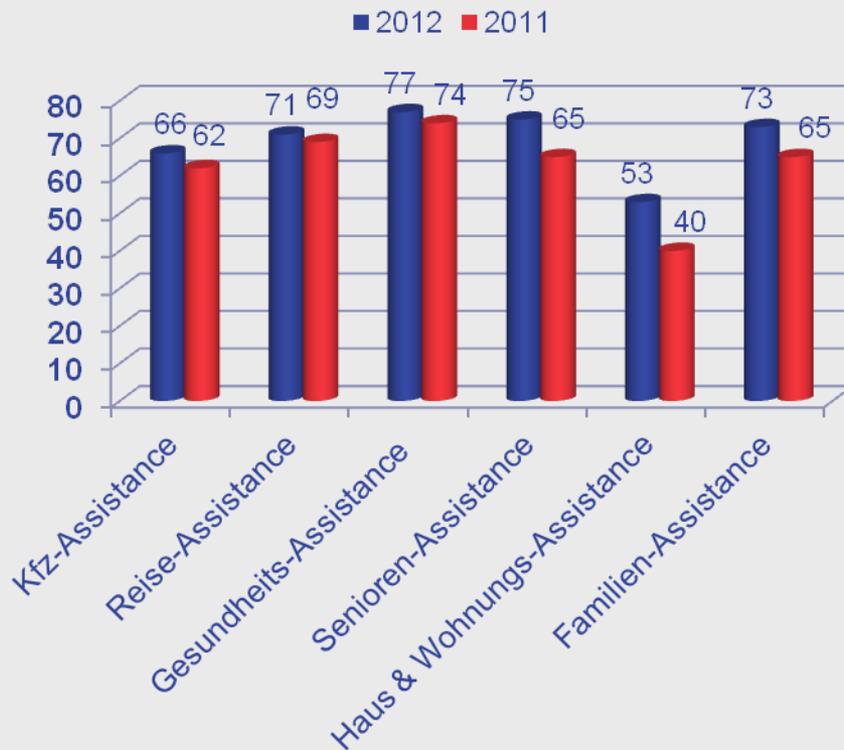


Kernaussagen

- Assistance-Leistungen werden in hohem Maße mit Versicherungsangeboten assoziiert.
- Befragte können sich in nochmals gesteigertem Maße Serviceleistungen ihrer Versicherungen vorstellen.
- Versicherungsunternehmen werden nicht mehr auf ihre Kernfunktion der materiellen Entschädigung eingetretener Leistungsfälle reduziert, sondern als Partner einer Befriedigung individueller Bedürfnisse erachtet.
- Versicherungsunternehmen nutzen damit ein Alleinstellungsmerkmal, das durch das Assistance Barometer immer wieder auf das Neue bestätigt wird.

Assistance bei Versicherungen aus Kundensicht: Zahlungsbereitschaft

Zahlungsbereitschaft von Assistance (bis EUR 15)



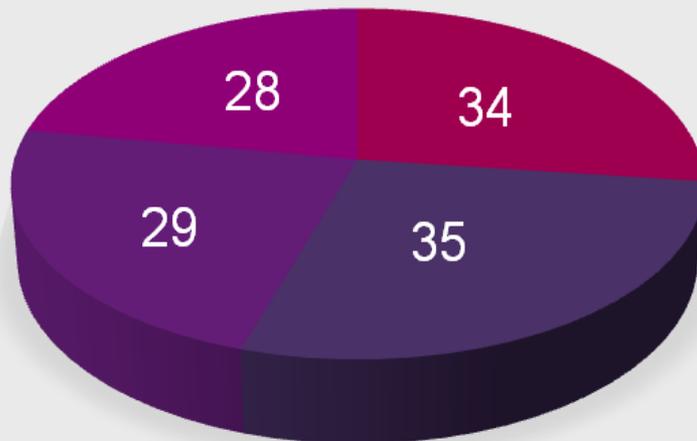
Kernaussagen

- Steigende Werthaltigkeit von Service- und Assistance-Leistungen festgestellt.
- Zahlungsbereitschaft ist unterschiedlich ausgeprägt. Diese reicht von rund drei Vierteln im Gesundheits-, Familien und Seniorenbereich über zwei Drittel in Kfz und bis hin zu etwas über der Hälfte im Bereich Haus & Wohnung.
- Jeweils zwischen einem Drittel und einem Fünftel der Befragten würde sogar einen Beitrag von mehr als 15 Euro akzeptieren.

Assistance bei Versicherungen aus Kundensicht: Akzeptanz von Apps

Serviceleistungen in Form von Smartphone-Applications

- Pannenhelfer-App
- Notruf-App
- Arztfinder-App
- Werkstattfinder-App



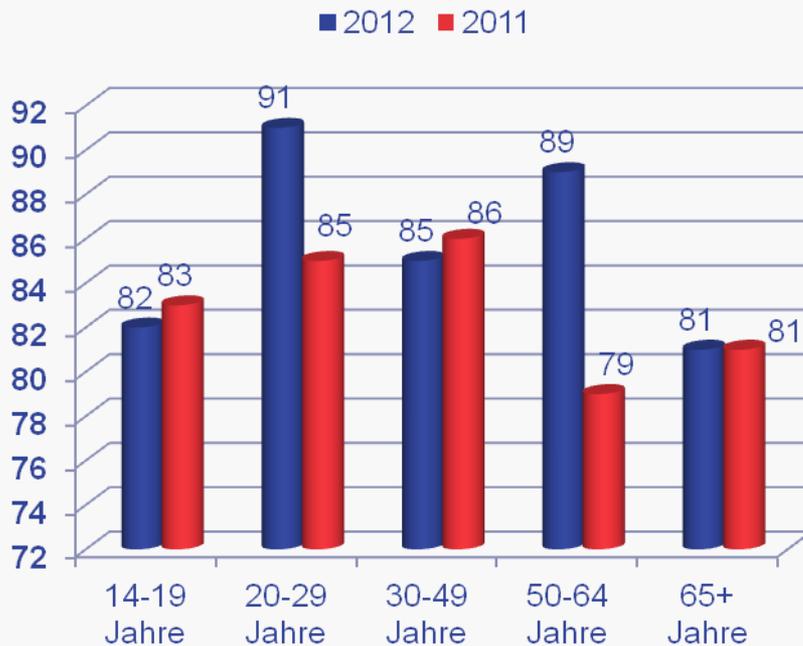
Kernaussagen

- Assistance-Funktion einer Versicherungs-App eher kritisch einzustufen.
- Assistance muss über menschliche Zuwendungskomponenten ablaufen.
- Rein technikgesteuerte Lösungen kann nicht den gleichen Problemlösungsanspruch für sich reklamieren.

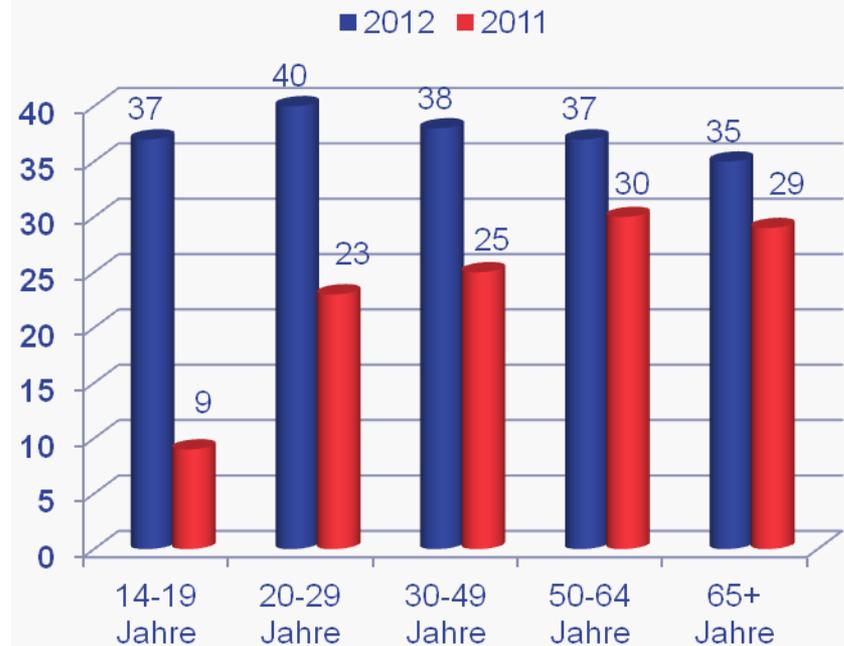


Bedeutung von Assistance im demographischen Fokus: Alter

Weiterhin hoher Assistancebedarf über alle Altersklassen (sehr wichtig bis wichtig)



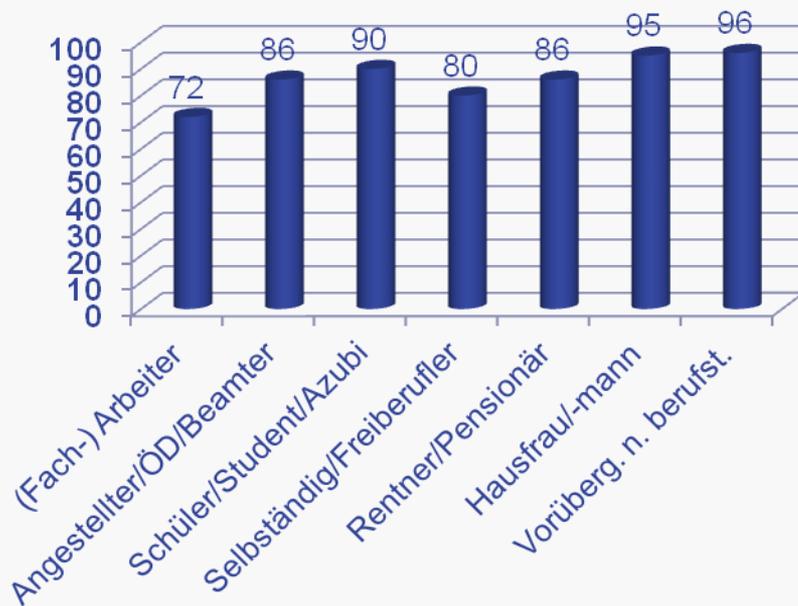
Deutlicher Anstieg der Zahlungsbereitschaft über alle Altersgruppen



Bedeutung von Assistance im demographischen Fokus: Beruf

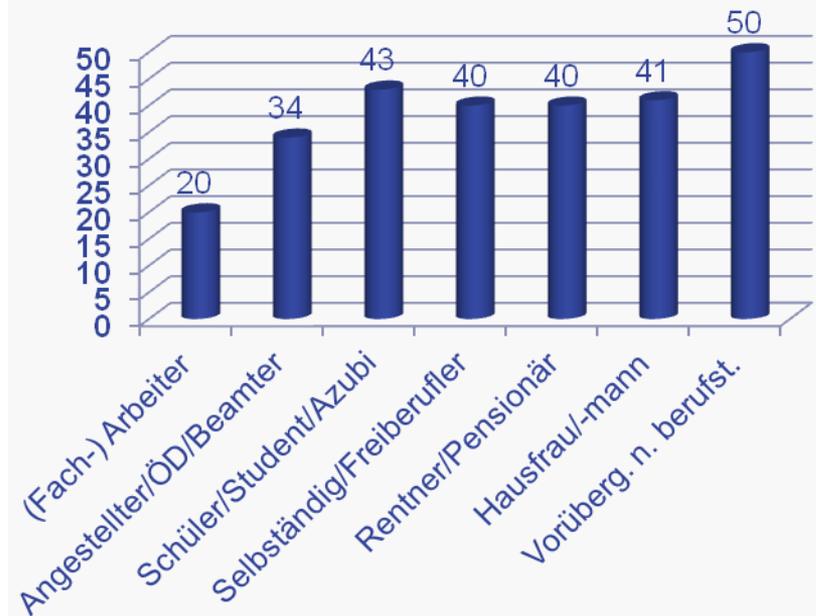
Serviceaffinität korreliert mit Berufsstand
(sehr wichtig bis wichtig)

2012



Zahlungsbereitschaft unterschiedlich ausgeprägt

2012



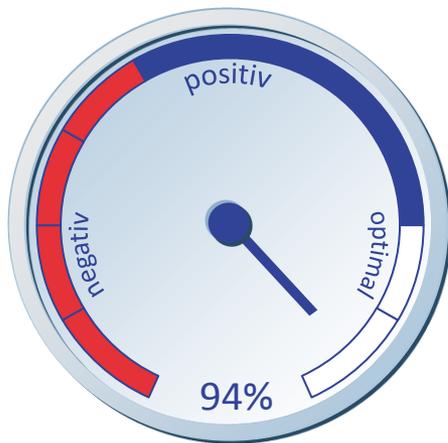
Assistance Barometer 2012

- Erfolgsfaktor Assistance Barometer
- Einleitung & methodisches Vorgehen
- Befragung der deutschen Bevölkerung
- **Befragung der deutschen Versicherungswirtschaft**



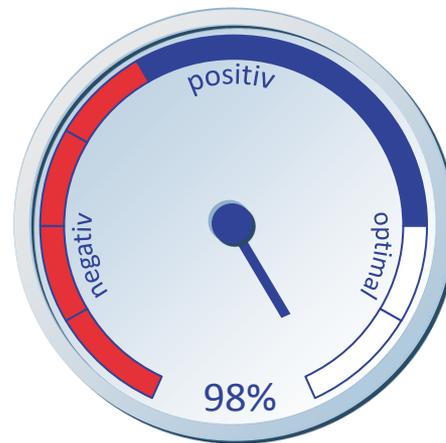
Bedeutung von Assistance für die Versicherungswirtschaft

Bedeutung der Assistance-Philosophie



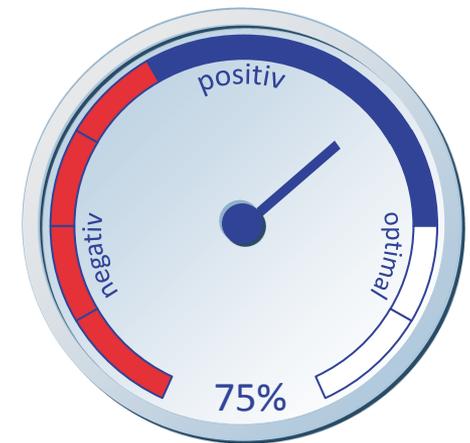
94% aller befragten Versicherungsunternehmen messen der Assistance eine hohe bis sehr hohe Bedeutung bei.

Aktuell angebotene Assistanzenleistungen



Fast alle (98%) an der Studie teilhabenden Versicherungsgesellschaften bieten bereits Assistance-Leistungen an.

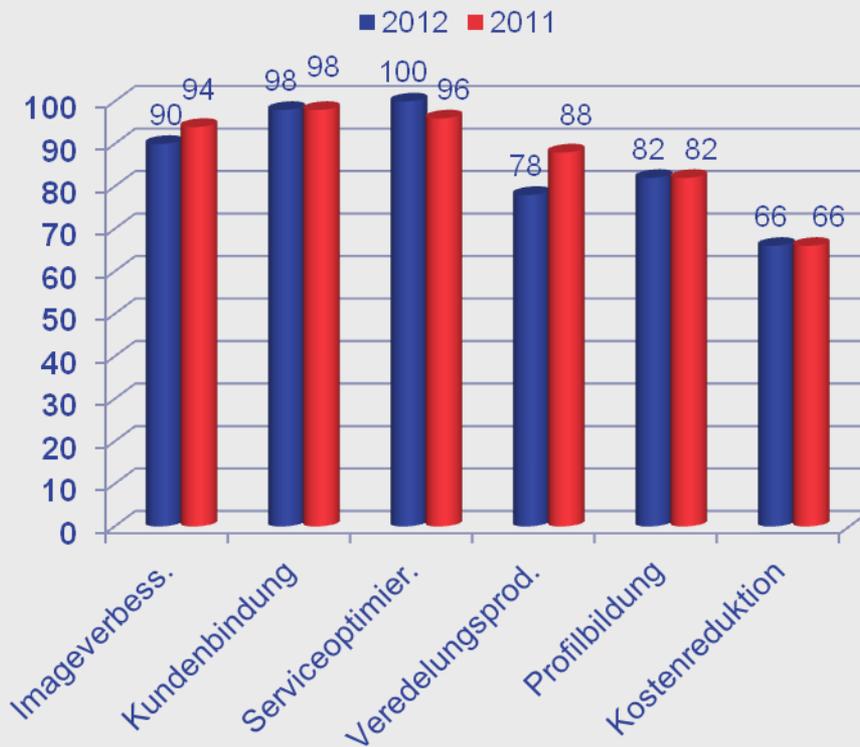
Zukünftiger Stellenwert von Assistance



Für 75% der befragten Versicherer werden Assistance-Leistungen zukünftig einen weiter zunehmenden Stellenwert einnehmen. 25% erwarten eine gleichbleibende Bedeutung.

Assistance in der Versicherungswirtschaft: Erwartungen

Erwartungen an Assistance als USP-Element des Kernprodukts

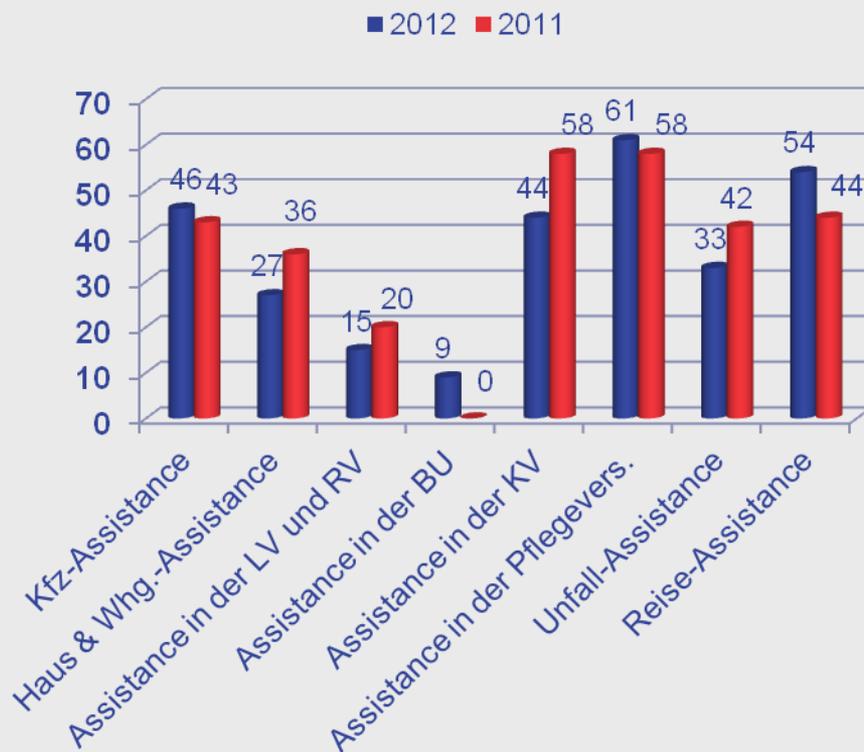


Kernaussagen

- Stabile Zustimmungswerte auf hohem Niveau.
- Mit Assistance-Leistungen möchte die Versicherungswirtschaft zum partnerschaftlichen Problemlöser der Versicherungsnehmer avancieren.

Assistance in der Versicherungswirtschaft: Wertigkeit

Über dem Mehrpreis liegende Wertschätzung einer Assistance-Leistung

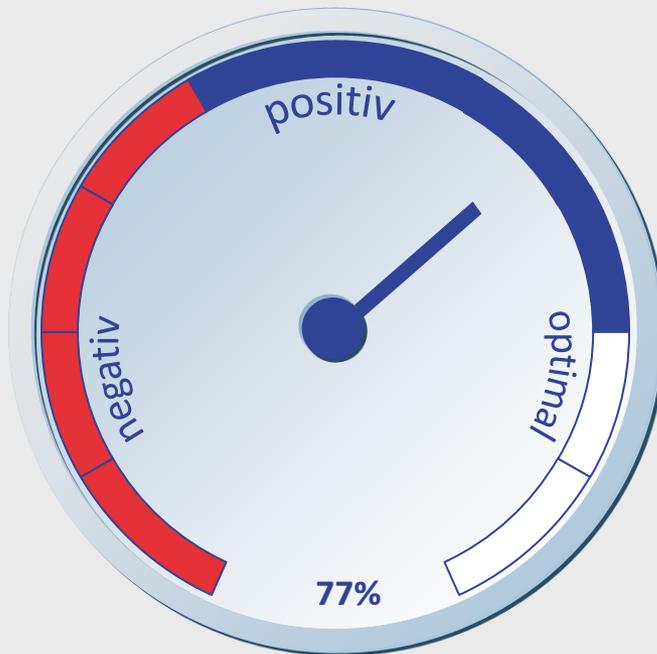


Kernaussagen

- Eine über dem Mehrpreis liegende Wertschätzung der inkludierten Assistance-Produkte variiert deutlich je nach Sparte.
- Diese Bewertung steht im diametralen Gegensatz zum Votum der Bundesbürger, deren Assistance-Wertschätzung zugenommen hat.

Assistance in der Versicherungswirtschaft: Nutzen

Ökonomischer Nutzen von Assistance-Leistungen

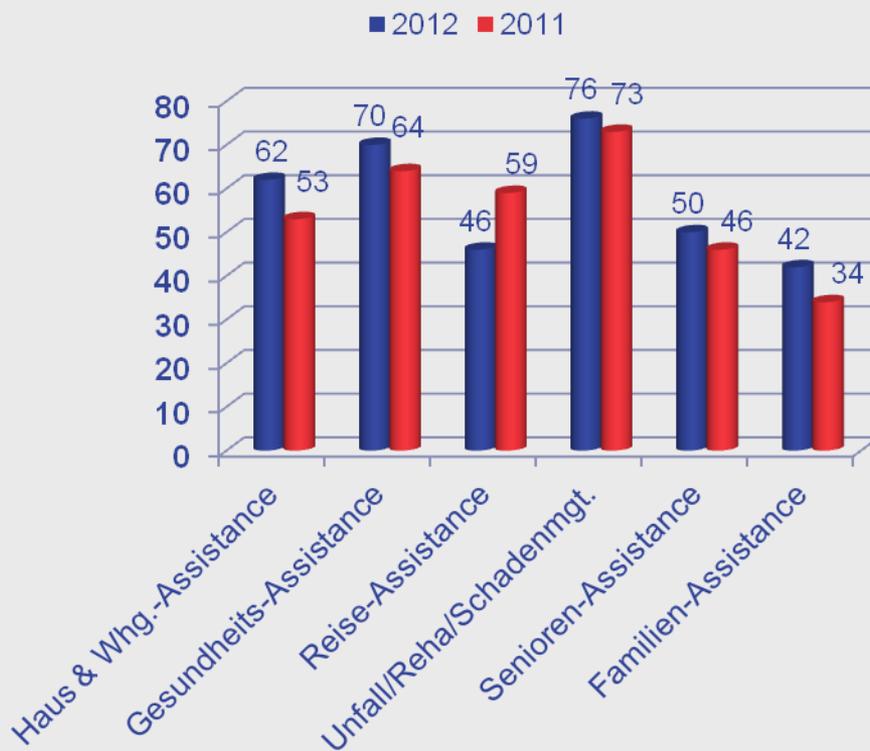


Kernaussagen

- 77% (2011: 73%) der befragten Versicherer sind davon überzeugt, dass Assistance-Offerten die Versicherungsproduktion gesteigert haben.
- Über drei Viertel der bundesdeutschen Versicherungsproduktion profitiert somit bereits von Assistance-Angeboten.
- Eine signifikantere Bestätigung des ökonomischen Nutzens von Assistance-Leistungen dürfte seitens der Versicherungswirtschaft nur schwer möglich sein.

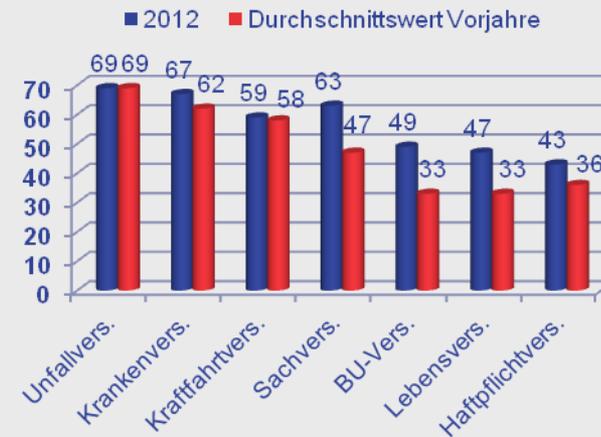
Assistance in der Versicherungswirtschaft: Aktuelle Angebote

Aktuell angebotene Assistance-Leistungen



Kernaussagen

- Mit Ausnahme der Reise-Assistance setzen Versicherer vermehrt Assistance-Leistungen ein.
- Assistancebemühungen konzentrieren sich auf folgende Versicherungsweige:



Aktuelle & zukünftige Produktinnovationen



Geschäftsbereiche Europ Assistance - Hilfe und Schutz in allen Lebenslagen



Gesundheit



Automotive



Haus & Familie



Reise

- **Gesundheitsnavigator**
- **Dread-Disease-Assistance**
- **Spezialistennetzwerk**
- **Reha-Management**
- **Pflegeassistance**



Gesundheit



Demenzuhr

Ortung mittels einer Armbanduhr und Alarmierung der Angehörigen bei Verlassen der Sicherheitszone

Burn-Out-Management

Beratung zum Umgang mit Stresssituationen und Vermeidung eines Burnouts, Hilfe bei der Wiedereingliederung

- **Haus- und Wohnungsschutzbrief**
- **Handwerkerservice**
- **Unfallassistance**
- **Familien-Case-Management**
- **Arbeitsunfähigkeitsassistance**



Haus & Familie



Arbeitslosigkeitsassistance

Aktive Unterstützung beim Wiedereintritt ins Arbeitsleben durch Berufsberatung, Bewerbercoaching und Zeugnischeck

Energieassistance

Beratung zur Reduzierung des persönlichen Energiebedarfs durch bauliche Massnahmen und Verhaltensänderung

- **Schutzbrief und Fahrzeugmobilität**
- **Anschlussgarantie für Neuwagen**
- **Gebrauchtwagengarantie**
- **Inspektionsgarantie**
- **Gasgarantie**
- **Wohnmobilschutz**



Automotive



Elektrofahrzeuge

Mobilitäts- und Garantielösungen für Autos und Fahrräder mit Elektroantrieb

Fahrzeuggarantie beim Vermittler

Erwerb einer Fahrzeuggarantie außerhalb eines Automobilbetriebs ohne Inspektion aber mit „Gesundheitsfragen“ zum Fahrzeug

- Reiseversicherung (Auslandskranken, Reiserücktritt, Reiseabbruch, Reisegepäck, Reiseunfall)
- Weltweite Repatriierungen und Notfall-Service
- Cost containment für Kranken- und Reiseversicherer



Reise



Maßgeschneiderte White –Label Reiseversicherung
Passgenaue Versicherungsprämien für den Preis der gebuchten Reise statt Staffeln

Partnerportal eur@24

Webbasiertes Maklerportal für Reiseversicherungen mit sofortiger Deckung und Mail-Policierung

Assistance Barometer 2012: Chance für Versicherer durch Service

Mit Assistance...

1 wird die Kundenbindung gesteigert und die Stornoquote verringert

2 wird das Versicherungsprodukt erlebbar

3 werden die Schadenkosten gesenkt

4 positionieren sich Versicherer als Service - Anbieter

5 schärfen Versicherer ihr Unternehmensprofil

Kontakt:

Europ Assistance Versicherungs-AG

Dr. Florian Sallmann

Vorstandsvorsitzender

Infanteriestraße 11

D-80797 München

Tel.: +49 (0)89 55 987 0

Fax: +49 (0)89 55 987 199

E-Mail: florian.sallmann@europ-assistance.de

Website: www.europ-assistance.de

www.assistancebarometer.de