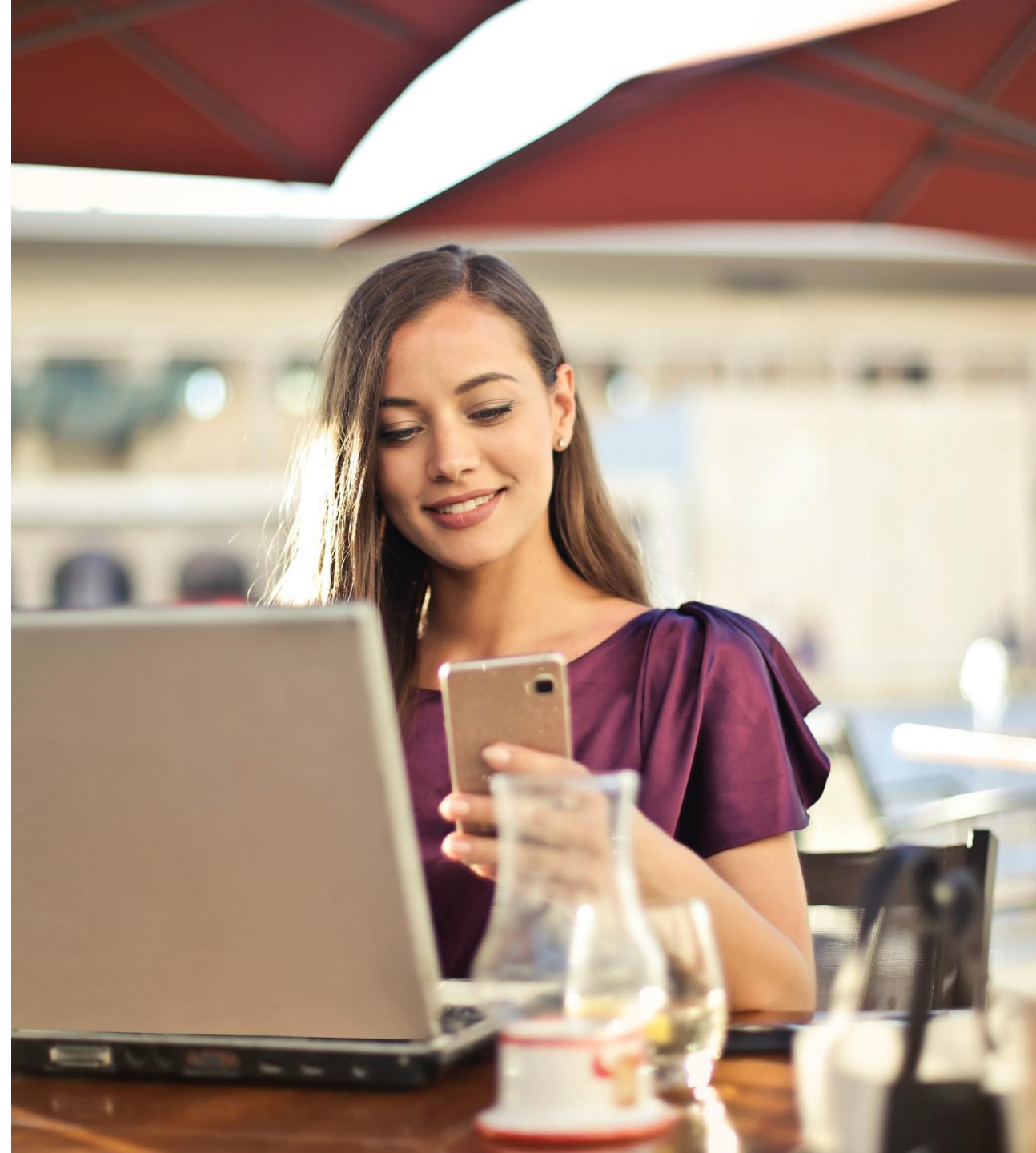


HEUTE UND MORGEN

Techmonitor Assekuranz 2025

HEUTE UND MORGEN Assekuranz Marktstudie
Studienankündigung September 2025

Vertiefungs-Thema 2025
Unternehmens-(KI-)Bots





Techmonitor Assekuranz

Der Techmonitor Assekuranz ist die Grundlagenstudie für digitale Trends im Versicherungsmarkt und wird jährlich erhoben. Untersucht wird die Nutzung einzelner digitaler Kontaktkanäle, die zukünftige Nutzungsabsicht digitaler Kanäle bei spezifischen Anlässen und die digitale Reichweite und Performance einzelner Versicherungsgesellschaften.

Die Studie bietet Ihnen folgende Vorteile:

Digitaltrends erkennen:

Die Darstellung von langjährigen Zeitreihen gibt Aufschluss über die zukünftige Entwicklung digitaler Trends.



01

Vertiefungsthema 2025:

Bringen Sie Ihre Wünsche an das diesjährige Vertiefungsthema ein und nehmen Sie Einfluss auf den Fragebogen.



02

Ihre Kunden im Fokus:

Buchen Sie eine Kundenstichprobe und prüfen Sie Ihre digitalen Touchpoints und das Digital-Verhalten Ihrer Kunden.



03

Ihre Exklusivfragen:

Nutzen Sie eine große Stichprobe, um neue Digital-Konzepte an 1.500 potenziellen Kunden zu testen.



04



Inhalte der Studie

Unsere Kommunikation ist durch Einflüsse wie die fortschreitende Digitalisierung und exponentielle Fortschritte im Bereich KI einem stetigen Wandel unterlegen. Digitale Kommunikationskanäle gewinnen weiter an Bedeutung. Aber welchen Einfluss hat diese Entwicklung auf die zukünftige Kommunikation mit Versicherungsunternehmen und wie nachhaltig sind diese Veränderungen tatsächlich?

Die Studie untersucht die folgenden Themen:

Kundenverhalten

- ➡ **Änderung des digitalen Kommunikationsverhaltens**
Wie häufig und bei welchen Anliegen werden Kundenportale genutzt? Wie entwickelt sich das digitale Kommunikationsverhalten beim Thema Versicherungen?
- ➡ **Kanalpräferenzen bei verschiedenen Anliegen**
Wie entwickeln sich Kanalpräferenzen bei Beratung, Vertragsabschluss, Schadenabwicklung etc.? Wie entwickelt sich der Anteil der „Digital only“?
- ➡ **Erfahrungen mit ChatGPT**
Wie viele Versicherte kennen ChatGPT und wie viele nutzen es im Alltag? Kann man sich vorstellen, ChatGPT für Versicherungsangelegenheiten zu nutzen?

Versicherer-Performance

- ➡ **Digitale Sichtbarkeit einzelner Gesellschaften**
Welche Versicherer fallen im Internet aktuell auf? Wie hat sich die digitale Sichtbarkeit einzelner Versicherer seit 2019 entwickelt? Wie hoch ist der Anteil der App-Nutzer?
- ➡ **Digitale Exzellenz**
Wie werden Versicherer hinsichtlich ihrer digitalen Touchpoints bewertet (z. B. Homepage, Kundenportale, Apps)? Wer leistet Best Practice?

Auszüge aus den Ergebnissen 2024

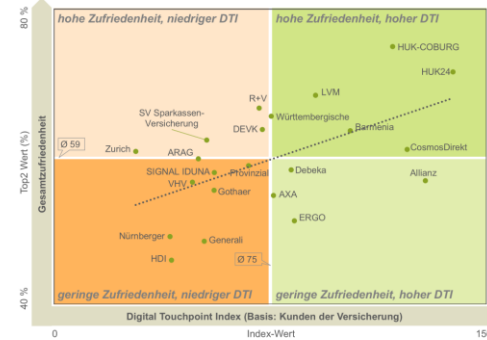
Inhalt / Agenda

01	Zentrale Erkenntnisse und Implikationen	5
02	Digitale Informations- und Kommunikationskanäle	11
02.1	Homepage	12
02.2	Digitale Kommunikationskanäle	22
02.3	Kundenportale	33
02.4	Apps	42
02.5	Wahrnehmung von Online-Werbung	48
03	Digitale Wahrnehmung von Versicherungsgesellschaften	56
04	Der digitale Versicherungsnehmer	66
05	Ausblick: Zukünftige Wege in der Kommunikation mit Versicherern	82
06	Sonderthema 2024: Einstellung zur Datenweitergabe und FiDa-Verordnung	94
07	Anhang: Methode und Stichprobe	113



Zusammenhang zwischen DTI und Gesamtzufriedenheit

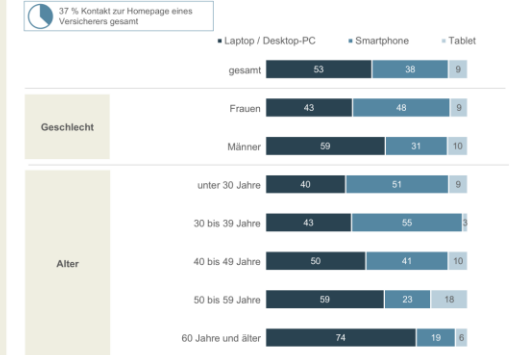
Es zeigt sich deutlich: In der Tendenz weisen Unternehmen mit einer höheren digitalen Kontaktfrequenz eine höhere Kundenzufriedenheit auf. Insbesondere stechen HUK-COBURG und HUK24 heraus.



Basis: Alle Versicherer mit n=50 Kunden

Kontakt zur Homepage – nach Endgerät

Sowohl von Frauen als auch von unter 40-Jährigen generell wird die Versicherer-Homepage bereits häufiger per Smartphone besucht.



Frage: Und über welches Endgerät haben Sie die Homepage der [...] besucht? Angaben in Prozent. Filter: nur Personen, die in den letzten 6 Monaten Kontakt zu einer Versicherer-Homepage hatten, gesamt: n=70, Geschlecht: n=20/30, Alter: n=18/120

Weitere Apps

Schaden-App

Am häufigsten installierte App (Top3 Versicherer)



Frage: Von welchem Versicherer haben Sie **schon** eine Schaden-App installiert? Angaben in Prozent. Filter: nur Personen, die eine Schaden-App besitzen, n=18

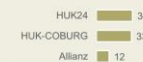
Zufriedenheit (Anteile hervorragend / sehr gut)



Frage: Wie bewerten Sie die Schaden-App insgesamt? Angaben in Prozent. Filter: nur Personen, die eine Schaden-App besitzen und in den letzten 12 Monaten genutzt haben, n=49

Telematik-App

Am häufigsten installierte App (Top3 Versicherer)



Frage: Von welchem Versicherer haben Sie **schon** eine Telematik-App installiert? Angaben in Prozent. Filter: nur Personen, die eine Telematik-App besitzen, n=73

Zufriedenheit (Anteile hervorragend / sehr gut)



Frage: Wie bewerten Sie die Telematik-App insgesamt? Angaben in Prozent. Filter: nur Personen, die eine Telematik-App besitzen und in den letzten 12 Monaten genutzt haben, n=72

Digitalisierungstypologie (II)

Mehr als jeder zweite Versicherungsnehmer (56 %) lässt sich einer der zwei onlineaffinen Typen zuordnen.



Angaben in Prozent, n=1.081

Digital Touchpoint Index

Aktive Kontakte:

- Besuch einer Versicherer-Homepage
- Kontakt über Instant Messenger
- Kontakt über Messenger sozialer Netzwerke
- Kontakt über Live-Chat
- Kontakt über Chat-Bot
- Kontakt über Video-Call
- Kontakt über E-Mail
- Kontakt über SMS
- Login in Kundenportal
- Kontakt über Rechnungs-App
- Kontakt über Schaden-App
- Kontakt über Telematik-App
- Kontakt über Smart Speaker Skill

Passive Kontakte:

- Online-Banner / Werbung im Internet
- Online-Banner / Werbung in Apps
- (Sponsored) Posts von Versicherern (Social Media)
- Posts von Influencern (Social Media)
- Videos / Storys von Versicherern (Social Media)
- Werbedeclips vor dem Start eines Online-Videos oder Films
- Werbung in Podcasts
- Werbe-E-Mail / Newsletter
- Werbung / Informationen per WhatsApp

Der Digital Touchpoint Index (DTI) stellt die **Kontaktstärke** der einzelnen Versicherer auf **digitalen Kanälen** dar. Der Index ergibt sich aus der mittleren Häufigkeit, mit der die Befragten über digitale Kontaktwege in Berührung mit einem Versicherer gekommen sind.

Es wurden insgesamt **23 mögliche Kontaktpunkte** erhoben, darunter sowohl aktive Kontakte wie beispielsweise der Login in einem Kundenportal wie auch passive Kontakte wie z. B. die Wahrnehmung eines Online-Banners.

Der Digital Touchpoint Index ist eine **wichtige Größe für den Erfolg** eines Versicherers. Naheliegender ist, dass nur Versicherer im Relevant Set landen, die auch durch den Kunden wahrgenommen werden. Darüber hinaus kann ein deutlicher Zusammenhang zwischen Digital Touchpoint Index und der Kundenzufriedenheit festgestellt werden.

Der Digital Touchpoint Index wird auf **Gesamtbasis** und **Kundenbasis** gemessen. Während der DTI auf **Gesamtbasis** ein Maß für die digitale Sichtbarkeit eines Versicherers in der Gesamtbevölkerung ist (Wie häufig wird ein Versicherer digital wahrgenommen?), zeigt der Index auf **Kundenbasis**, wie häufig einzelne Gesellschaften digitalen Kontakt zu ihren eigenen Kunden haben.



Nach einem kontinuierlichen Anstieg in den vergangenen Jahren fällt der Index auf **Kundenbasis** in diesem Jahr erstmalig wieder und erreicht das Niveau von 2022.

Vertiefungsthema

Neben dem Basisinstrument wird im Techmonitor jedes Jahr ein Digital-Thema vertieft. Das Thema wird mit allen Studienbestellern im Vorfeld der Befragung abgestimmt.

Vertiefungsthema 2025: Unternehmens-(KI-)Bots

Bei dem diesjährigen Vertiefungsthema geht es um Erfahrungen und die Akzeptanz verschiedener Unternehmens-(KI-)Bots:

- Welche Erfahrungen wurden mit Telefon-(KI-)Bots bei Service-Hotlines gemacht?
- Wie sind die Erfahrungen mit Chat-Bots von Unternehmen?
- Welche Arten von Bots werden präferiert bzw. abgelehnt?
- Bei welchen Anliegen liefern Bots einen Mehrwert?
- In welchen Fällen ist eine Überleitung zu einem „echten“ Ansprechpartner gewünscht?

Bisherige Vertiefungsthemen

2024	FiDA
2023	Embedded Insurances und Kundenportale
2022	Selfservices in der Produktkonfiguration
2021	Insuretechs
2020	Corona-Kommunikation

Studiendesign



Onlinebefragung (CAWI)

- Onlinebefragung in einem Verbraucherpanel
- Befragungsdauer: 20 min



Stichprobe

- Bevölkerungsrepräsentative Befragung ab 18 Jahren
- Basisstichprobe: $n=1.500$
- Es liegen Zeitreihen ab 2019 vor



Zeitplan

- | | |
|---|---------------------|
| • Finaler Fragebogen | 10.10.2025 |
| • Einreichen von Exklusivfragen / Buchung von Kundenstichproben | bis 17.10.2025 |
| • Befragungsdurchführung | 20.10. – 31.10.2025 |
| • Ergebnisversand | Anfang Dezember |



Bestellung Techmonitor Assekuranz 2025

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST

➔ Studienreport Techmonitor Assekuranz 2025		
☐	Studienreport (ca. 100 Seiten PDF/PPTX)	3.500 €

➔ Ergänzungsangebote (nur in Verbindung mit dem Bezug des Studienreports)		
☐	Schaltung von Exklusivfragen (geschlossene Frage: 500 €/Frage, offene Frage (inkl. Kodierung): 900 €/Frage)	nach Anzahl
☐	Befragung von n=200 Ihrer Kunden, inkl. Tabellenband in Excel	2.500 €
☐	Tabellenband in Excel zu Ihren Kunden (ohne Zusatzstichprobe, bei ausreichender Fallzahl)	900 €

**Sprechen Sie uns gerne an.
Wir stehen Ihnen jederzeit für Rückfragen zur Verfügung!**



Axel Stempel

+49 221 995005-14
axel.stempel@heuteundmorgen.de

Die Ergänzung zum Techmonitor:

Der KI-Monitor Assekuranz

Der KI-Monitor Assekuranz ist die optimale Ergänzung zum Techmonitor Assekuranz. Die Studie wird ebenfalls jährlich erhoben und bietet Ihnen Einblicke in folgende Themen:

A. Generelle Nutzung von KI

- Gestützte und ungestützte Bekanntheit verschiedener KI-Anwendungen, Nutzungshäufigkeit verschiedene KI-Anwendungen, Art der privaten und beruflichen Nutzung / Nutzungsszenarien (z. B. Recherche, Zusammenfassen von Texten, Hilfe bei Programmierung), Zufriedenheit mit den meistgenutzten KI-Anwendungen

B. Nutzung von KI in der Assekuranz

- Welche Rolle spielt KI heute und zukünftig bei verschiedenen Anliegen wie Informationssuche, Beratung, Abschluss, Schadenabwicklung und generellem Kundenservice?
- In jeder Befragungswelle werden unterschiedliche Use Cases untersucht (z. B. Smart-Driving-Versicherung: Individuelle Tarife durch Fahranalyse).

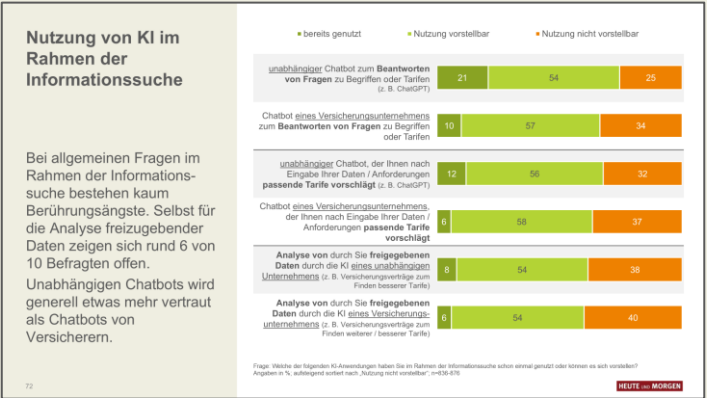
Studienreport KI-Monitor-Assekuranz 2025



Studienreport „KI-Monitor-Assekuranz: KI in der Assekuranz aus Verbrauchersicht“
(immer inklusive des allgemeinen Teils
„KI-Nutzung und -Akzeptanz“, ca. 100 Seiten)

2.900 €

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST



Weitere Informationen finden Sie unter: [KI-Monitor](#)