

Benchmark online dienstverlening verzekeraars

Mede door het succes van de mediabenchmark en op basis van vragen uit de markt start Magnus ook met een benchmark voor verzekeraars.

Magnus zal in 2008 een benchmark onder verzekeraars uitvoeren om (anoniem) inzicht te geven in de interne procesafhandeling, de kosten en resultanten van via het web aangestuurde diensten. Ook geeft de benchmark inzicht in de bestedingen op het gebied van online dienstverlening.

Meer informatie over deelname aan deze benchmark verkrijgt u van Maarten van Welsem of Michel Werner via info@magnus.nl.

Electronics On the Move: forum voor supply chain-, logistics-, service- en operations managers

Electronics On the Move heeft als doel het delen van kennis en ervaring in een selecte groep supply chain-, logistics-, service- en operations managers in de B2B- en B2C-elektronica-branchen. Regelmatig vinden briefings plaats waarbij bedrijven praktijksituaties bespreken. EOtM II stond in het teken van after sales service & reverse logistics met praktijkcases van LG Electronics en Nashuatec. EOtM III vindt plaats in het najaar 2008. Het thema is ditmaal supply chain visibility: het inzicht in inkoop-, productie- en klantorders, voorraden en hun onderlinge relaties door de gehele keten. Voor deelname aan het forum kunt u contact opnemen met Axel Groothuis via 035 699 60 60.

electronics
on the move

Zorgverzekeraars zijn volop bezig met het verbeteren van hun online dienstverlening. Ten opzichte van afgelopen jaar heeft 83% verbeteringen doorgevoerd versus 45% van de levensverzekeraars en 52% van de schadeverzekeraars. Online serviceverlening blijft daarbij een zorgenkind dat nog steeds mager scoort in vergelijking met de aspecten bewustwording & advies en aankoop.

Online services nog steeds zorgenkind verzekeraars

Uit onderzoek van Magnus Management Consultants blijkt bijvoorbeeld dat slechts 27% van de schadeverzekeraars de mogelijkheid biedt om online schades te melden voor de verschillende verzekeringsproducten. 23% biedt online inzicht in de polis en 11% biedt een online overzicht van de schadestatus. Magnus voert het onderzoek 'Online dienstverlening verzekeraars' jaarlijks uit. Dit jaar zijn 56 websites van 51 grote zorg-, schade- en levensverzekeraars vergeleken. Net als vorig jaar vertonen de individuele scores van de verzekeraars grote verschillen. Wat ook opvalt, is dat nieuwe vormen van interactie nog nauwelijks (bij 10% van de onderzochte verzekeraars) in opkomst zijn.

Maarten van Welsem, manager verzekeringen bij Magnus: "Verzekeraars die willen excelleren in klantinteractie en -behoud moeten meer werk gaan maken van hun internetdienstverlening. Voor zorgverzekeraars is goede ondersteuning voor het online afsluiten van polissen al niet meer onderscheidend; ruim 83% heeft dit goed voor elkaar. Voor de producten van schadeverzekeraars (circa 45%) en levensverzekeraars (circa 20%) is een goede ondersteuning van het online aankoopproces nog geen gemeengoed." ■