

Zwei AMC-Preise für Zurich: Gelungene Website und nachhaltige Kundenorientierung

Gleich zwei Auszeichnungen gab es dieses Jahr beim AMC Herbst-Meeting für die Zurich Gruppe Deutschland. Neben der Auszeichnung für die beste Versicherungs-Website wurde Zurich auch für nachhaltige Kundenorientierung in der Assekuranz gekürt.

Die AMC Finanzmarkt GmbH ermittelt in der Studie "Die Assekuranz im Internet" jedes Jahr die besten Websites der Versicherungsbranche.

Dabei werden etwa 120 deutsche Versicherungs-Websites bewertet. Die Zurich Gruppe Deutschland schaffte es mit www.zurich.de unter die Top 10. Der AMC bewertete die Website als besonders "kundenorientiert" und "innovativ".

Volle Punktzahl bei "Service" und "User Experience"

Sowohl auf Inhalts- als auch auf Bedarfsebene kann zurich.de punkten.

Der gelungene Mix aus Information, Beratung und Vertrieb greift passgenau ineinander und bietet den Kunden genau das, was sie im jeweiligen Moment brauchen. Die vielfältigen Kontaktmöglichkeiten sind dynamisch eingebunden und animieren die Nutzer an verschiedenen Stellen direkt mit Zurich zu kommunizieren. Neben den klassischen Kontaktmöglichkeiten wie Telefon oder E-Mail bietet zurich.de auch einen WhatsApp- und SMS-Service.

Besonders die Zielgruppenorientierung steht bei zurich.de im Mittelpunkt. Auf der Unterseite "jung und informiert", die auf die Generation Y zugeschnitten ist, werden neben den Bereichen Karriere und Lifestyle auch Versicherungs- und Finanzthemen für jüngere Menschen unter 30 aufbereitet. Ebenfalls prominent ist die Suche nach dem Versicherungspartner vor Ort. Denn trotz umfangreichem Online-Informationsgebot setzt Zurich weiterhin auf persönliche Beratung, gerade bei komplexeren Themen. Diese konsequente Außendienstanknüpfung erzielt ebenfalls die volle Punktzahl.

Optimiert für alle Endgeräte und Zielgruppen

Auch die Benutzerfreundlichkeit bekam Lob. Ein modernes responsives Design sorgt für visuelle Klarheit und mit der stringenten Navigation finden die Nutzer schnell zu den gesuchten Informationen. "Über die Auszeichnung für zurich.de freuen wir uns sehr. Das Team vom Digital Marketing hat im letzten Jahr den Fokus darauf gelegt, dass die Website den Nutzern auf allen mobilen Endgeräten die gleiche User Experience bietet. So ist Zurich optimal auf allen digitalen Kanälen verfügbar", erklärt Eva Bednarski, Leiterin Digital Marketing & Strategy.

Nicht zuletzt fiel auch die Einbindung des Zurich Newsrooms positiv auf, in dem sich Pressemeldungen, Publikationen, Fotos und natürlich Feeds weiterer Kanäle wie der Zurich Blog, Twitter und Facebook finden. So bekommen Nutzer laut Jury "einen guten Eindruck von dem, was Zurich besonders macht". Unterstützt wird das Gesamtbild durch die Einbindung von Videos und ansprechenden Bildern.

Kunden schreiben Zurich hohe Verlässlichkeit zu. Neben der hervorragenden Website wurde Zurich auch für nachhaltige Kundenorientierung in der Assekuranz ausgezeichnet. Zusammen mit ServiceValue analysierte AMC nun schon zum siebten Mal in Folge rund 8.000 Verbraucherurteile daraufhin, wie nachhaltig und verlässlich diese die Versicherungen

einschätzen. Dabei wird der so genannte NKX gemessen. Dieser Index-Wert ergibt sich aus dem Zusammenspiel von sechs Teilaspekten: "Sozial und gesellschaftlich verantwortliches Handeln", "Interesse an langfristiger Kundenbeziehung", "Belohnung von Kundentreue", "Proaktive Angebote", "Verlässlichkeit von Aussagen" sowie "Partnerschaftliche und gerechte Kundenbeziehung".

Dabei wurde die Zurich Gruppe Deutschland vergangenen Donnerstag mit hervorragenden fünf von fünf Sternen ausgezeichnet.

Pressekontakt:

Bernd O. Engelen

Telefon: +49 (0) 228 268 2725

Fax: +49 (0) 228 268 2809

E-Mail: bernd.engelen@zurich.com

Unternehmen

Zurich Gruppe Deutschland

Solmsstraße 27 - 37

60486 Frankfurt am Main

Internet: www.zurich.de

Über Zurich Gruppe Deutschland

Die Zurich Gruppe in Deutschland gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group. Mit Beitragseinnahmen (2016) von über 6 Milliarden EUR, Kapitalanlagen von 47 Milliarden EUR und rund 4.900 Mitarbeitern zählt Zurich zu den führenden Versicherungen im Schaden- und Lebensversicherungsgeschäft in Deutschland. Sie bietet innovative und erstklassige Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikomanagement aus einer Hand. Individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.