

YouGov Kunden-Innovation 2016: comdirect gewinnt mit smartPay App den 1. Platz

Die comdirect bank AG belegt in diesem Jahr den ersten Platz beim branchenübergreifenden Wettbewerb „YouGov Kunden-Innovation 2016“ der YouGov Deutschland AG. DPD Dynamic Parcel Distribution GmbH & Co. KG, DV Deutsche Verrechnungsstelle GmbH, Hannoversche Lebensversicherung AG, Intelligent Solution Services AG und zeitsprung GmbH & Co. KG werden ebenfalls ausgezeichnet.

Bereits zum sechsten Mal in Folge hat sich das internationale Marktforschungs- und Beratungsinstitut YouGov auf die Suche nach besonders herausragenden Innovationen gemacht, die Kunden die Interaktion mit Unternehmen und deren Services erleichtern.

Die bereits in der Praxis bewährten Kunden-Innovationen wurden von einer Jury, bestehend aus Experten aus Wissenschaft und Wirtschaft, hinsichtlich ihrer Neuheit und ihres Nutzen für die jeweiligen Zielgruppen geprüft. Durch eine genaue Analyse der eingereichten Innovation, anhand von Kundenreferenzen und durch eine Befragung von Privatkunden und Vertriebspartnern in den YouGov-Panels ermittelte die Jury mit einem mehrdimensionalen Verfahren die Auszeichnungen zur „YouGov Kunden-Innovation 2016“. „Die Jury achtete bei der Bewertung vor allem darauf, ob die eingereichten Bewerbungen zur ‚YouGov Kunden-Innovation 2016‘ auch einen spürbaren Mehrwert für Kunden erwirken, den die jeweilige Zielgruppe in dieser spezifischen Form beziehungsweise Gestaltung bisher noch nicht erreicht hat“, sagt Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand bei YouGov und Jury-Mitglied des Wettbewerbs.

Den ersten Platz der „YouGov Kunden-Innovation 2016“ belegt die **comdirect Bank**, die mit ihrer smartPay App die Jury überzeugt hat: Rechnungen fotografieren, überprüfen und bestätigen, so einfach ist die moderne Überweisung mit der smartPay App der comdirect Bank, die zusätzlich noch eine elektronische Dokumentation anbietet. Den Komfort und die Zeitersparnis der automatischen Übertragung von Papierrechnungsdaten in die Überweisungsmaske hielt die Jury für den größten Kundennutzen unter den diesjährigen Bewerbungen.

Eine weitere Auszeichnung erhält der Paketdienstleister **DPD** für seine weiterentwickelte App zur Nachverfolgung und Steuerung von Paketsendungen. Paketempfänger können damit ihre Sendung mobil und flexibel steuern und bei Bedarf auch zu einem anderen Empfänger umleiten. Überzeugt haben die Jury die neuen innovativen Features der App, wie die Hinterlegung eines vereinbarten Ablageortes oder alternativen Empfängers bei Abwesenheit, die digitale Servicebewertung und die Trinkgeldfunktion über PayPal für den Zusteller. DPD ist damit besonders gut gelungen, alltägliche Nutzungsgewohnheiten aus dem persönlichen Dienstleister-Kunden-Kontakt mit der Social-Media-Welt zu verbinden.

Auch die **DV Deutsche Verrechnungsstelle** hat sich in ihrer ausgezeichneten

Kunden-Innovation einer lästigen Alltagstätigkeit von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) angenommen: Diese können erstmalig branchenübergreifend einen auf ihre Anforderungen zugeschnittenen Service für Rechnungs- und Liquiditätsmanagement aus einer Hand nutzen. Was bisher nur für Arztpraxen bekannt war (ärztliche Verrechnungsstellen) bietet die DV Deutsche Verrechnungsstelle nun auch neu für Handwerker, kleinere Gewerbeunternehmen und Dienstleister mit hauptsächlich Privatkundengeschäft an. Über den bundesweit aktiven DVAG-Außendienst können KMU damit Beratung und Service eines Rechnungs- und Liquiditätsmanagement erhalten.

Die **Hannoversche Lebensversicherung** wird für eine auf dem deutschen Direktversicherungsmarkt einzigartige Produktkombination zur Risikoabsicherung mit der „YouGov Kunden-Innovation 2016“ ausgezeichnet. Die Hannoversche Lebensversicherung bietet insbesondere für Eltern und Immobilienkäufer eine Risikolebensversicherung kombiniert mit einer Versicherung bei schweren Erkrankungen wie Krebs, Schlaganfall oder Herzinfarkt. Diese auch als „Dread Disease“ (schwere Krankheiten) Versicherungen bekannten Policen zahlen bereits einen höheren Geldbetrag bei Diagnose der versicherten Krankheiten aus. Damit sichert dieses Produkt nicht nur das häufig von Verbrauchern unterschätzte Risiko des Arbeitskraftverlustes ab, sondern sensibilisiert die Kunden zusätzlich, sich intensiver mit diesem Thema zu beschäftigen.

Eine Auszeichnung als „YouGov Kunden-Innovation 2016“ wird an den IT- und Softwarespezialisten **Intelligent Solution Services AG** für eine verbesserte Interaktion zwischen Kunden und Versicherungsvermittlern vergeben. Durch eine Software-Lösung können vertrauliche Dokumente wie zum Beispiel Beratungsprotokolle, Angebote oder Verträge direkt nach dem persönlichen Kontakt zwischen Kunden und Dienstleister in ein persönliches E-Postfach geleitet werden, auf das nur der Kunde über eine sichere HTTPS-Verbindung Zugang hat. Die höhere Sicherheit – im Vergleich zu E-Mails – und die Möglichkeit, Verträge elektronisch zu unterzeichnen, bieten einen besonderen Nutzen für Kunden und beratende Dienstleister.

Das Unternehmen **zeitsprung** wird für einen neuen Dokumenten-Service ausgezeichnet, der eine mühsame und repetitive Arbeit von Versicherungsmaklern ersetzt. Bisher mussten Versicherungsmakler aktuelle Vertragsinformationen, Regulierungen und Korrespondenz zwischen Versicherungsgesellschaften und ihren Kunden jeweils einzeln aus einer Vielzahl unterschiedlicher elektronischer und teilweise noch FAX- und Post-Schnittstellen abrufen und im eigenen System ablegen. Diese Arbeit wird nun vollautomatisch durch den Dokumenten-Service von zeitsprung übernommen und kann bei Anpassung der Schnittstelle sogar alle elektronischen Dokumente der unterschiedlichen Versicherer in das eigene Maklerverwaltungsprogramm integrieren. Der große Erfolg der Innovation: Die größte Ansammlung unverknüpfter Dateninseln in der Assekuranz kann nun

flächendeckend verbunden werden.

Zum Verfahren

Aus über 100 von Kunden und Vertriebspartnern nominierten Kunden-Innovationen aus allen Branchen wurden zahlreiche Bewerbungen vorgelegt. Die Jury prüfte die eingereichten neuen und bereits umgesetzten Innovationsleistungen eingehend und analysierte sie hinsichtlich ihres Innovationsgrads sowie ihres funktionalen und emotionalen Kundennutzens speziell für die jeweilige Zielgruppe und Branche. Gleichzeitig wurden Privatkunden und Vertriebspartner in den YouGov-Panels nach ihrer Meinung zu den Innovationen gefragt. Dieses Stimmungsbild floss in den Meinungsbildungsprozess der Jury ein.

Die Jury

Die Jury setzt sich zusammen aus:

- Prof. Dr. Michaele Völler, Leiterin der Forschungsstelle Versicherungsmarkt, Institut für Versicherungswesen, Technische Hochschule Köln
- Prof. Dr. Matthias Beenken, Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Versicherungswirtschaft, Fachhochschule Dortmund
- Prof. Dr. Christoph Börner, Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Finanzdienstleistungen, Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
- Prof. (em.) Dr. Lothar Müller-Hagedorn, Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, Handel und Distribution an der Universität zu Köln
- Prof. Dr. Dubravko Radic, Professur für Dienstleistungsmanagement, Universität Leipzig und stv. Leiter Gruppe Preis- und Dienstleistungsmanagement, Fraunhofer MOEZ
- Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand und Leiter der Health Care und Finanzmarktforschung, YouGov Deutschland AG, Lehrtätigkeit an der Fresenius Hochschule Köln

Das Ergebnis des Wettbewerbs „YouGov Kunden-Innovation 2016“ im Überblick finden Sie unter:

<http://yougov.de/yougov-kunden-innovation/yougov-kunden-innovation-2016-gewinner/>

Weitere Informationen zur „YouGov Kunden-Innovation 2016“ finden Sie unter:

<http://yougov.de/loesungen/yougov-kunden-innovation/yougov-kunden-innovation-2016/>

Kontakt zur Jury:

YouGov Deutschland AG

Dr. Oliver Gaedeke

Vorstand

Tel.: +49 (0) 221 420 61 - 0

E-Mail: oliver.gaedeke@yougov.de

Pressekontakt:

Nikolas Buckstegen

Telefon: 0221 / 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Unternehmen

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG

Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit mehr als 28 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 25 Marktforschungsunternehmen der Welt.