

## Erste Nutzerbefragung: easy Login stellt Ergebnisse vor



Wirtschaft Finanzen Versicherung

© Pixabay

### **Apps und Support überzeugen, Beantragungsprozesse und Unterstützung durch Versicherer ausbaufähig**

Ende 2023 hat die easy Login GmbH erstmals eine Onlinebefragung unter 16.000 aktiven Nutzern durchgeführt. Der Dienstleister für sichere 2-Faktor-Anmeldung befragte darin Versicherungsmakler und Mehrfachagenten zu ihrer Zufriedenheit rund um easy Login. Das Ergebnis: 83,1 % der Umfrageteilnehmer sind mit easy Login insgesamt „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

### **„Top 5“-Ergebnisse**

Die höchste Zufriedenheit erzielte mit 95,5 % die von easy Login angebotene „easy Login TOTP PC-App“. Diese App können Vermittler für das Login-Verfahren TOTP (Time-based One-Time Password) auf Ihrem PC installieren und nutzen.

Die Plätze 2 bis 5 der Zufriedenheitswerte belegten die fachliche Hilfestellung des easy Login-Maklerservices (Support) (2), dessen telefonische Erreichbarkeit (3) und Reaktionsgeschwindigkeit auf Anfragen (4) sowie die von easy Login angebotene Mobile-App für das Login-Verfahren TOTP (5).

Der Geschäftsführer der easy Login GmbH, Marek Ullrich, fasst die „Top 5“ wie folgt zusammen: „Wir sind sehr dankbar für das zahlreiche Feedback unserer Nutzer. Insbesondere die wirklich tollen Bewertungen zur Zufriedenheit mit dem easy Login-Maklerservice machen mich stolz. Der Support durch den Maklerservice ist ganz klar eine große Stärke von easy Login, die wir auch zukünftig für unsere Nutzer leben möchten. Natürlich freut es mich auch sehr, dass unsere auf easy Login gebrandeten TOTP PC- und Mobile-Apps bei den Vermittlern gut ankommen.“

## „Bottom 5“-Ergebnisse

Am wenigsten zufrieden waren die Befragten mit der Beantragung bzw. Einrichtung von Freischaltungen zu ihren Versicherern. 12,3 % gaben an, der Prozess sei „leider langsam und ziemlich kompliziert“ und „dauere zu lange und beinhalte zu viele Fachbegriffe“. Nur knapp jeder 2., also 46,7 % der Befragten, empfand den Prozess als „schnell, verständlich und einfach“ oder „schneller und einfacher als andere Prozesse in der Versicherungsbranche“. Als Hauptgrund für die geringe Zufriedenheit mit diesem Prozess sieht easy Login die heterogene Vorgehensweise der Versicherer, die den Vermittlern unterschiedliche Formulare und Freischaltungsmöglichkeiten bereitstellen.

Am wenigsten zufrieden waren die Befragten außerdem mit folgenden weiteren Prozessen: Beantragen und Aktivieren eines easy Login-Accounts (2), Beantragen einer Berechtigung für digitale Zertifikate (3), Hilfestellung durch die Versicherer bei Fragen oder Anliegen zu easy Login (4) und Erstellen von Zertifikaten im easy Login-Portal (5).

Marek Ullrich findet zu den „Bottom 5“ der Ergebnisse klare Worte: „Natürlich gibt es auch bei uns Verbesserungsbedarf. Wir müssen gemeinsam als Brancheninitiative mit den Versicherern weiter daran arbeiten, gute Prozesse anzubieten. Schließlich ist es in unser aller Interesse, Vermittler, die ihre Direktvereinbarungen pflegen, bestmöglich zu unterstützen.“

## Aufbau und Durchführung der Befragung

Zwischen Oktober und November 2023 bat easy Login alle Nutzer mit aktivem Account, die diesen im Jahr 2023 auch genutzt hatten, in 51 Fragen um ihre Meinung. Die Fragen waren unterteilt in 15 Themenblöcke und beinhalteten 26 Zufriedenheitsfragen. Bei jeder Frage gab es zusätzlich die Möglichkeit, offene Kommentare zu verfassen. Über 2.000 offene Kommentare aus 1.636 vollständig beantworteten Fragebögen wertete easy Login bis in den Februar 2024 aus. Dr. Mario Kaiser, Leiter der AssCompact Studien bei der bbg Betriebsberatungs GmbH in Bayreuth, unterstützte die Befragung konzeptionell und übernahm die Programmierung und Aufarbeitung der Rohdaten.

## Weiteres Vorgehen

Aus den Rückmeldungen wurden 61 Maßnahmen abgeleitet. Bei einigen Wünschen der Befragten sind verschiedene Dienstleister involviert, sodass eine Umsetzung mittel- bis langfristig erfolgen wird. Durch das Nutzerfeedback konnten aber auch einige kurzfristig umsetzbare Anforderungen („Quick Wins“) identifiziert werden, die die easy Login GmbH kurzfristig angehen will.