

## Service-Innovationspreis 2015: Berlin Chemie, DPD, ADAC und ERGO Versicherung belegen erste Plätze

**Berlin Chemie, DPD, ADAC und ERGO Versicherung belegen in diesem Jahr die ersten Plätze beim Service-Innovationspreis der YouGov Deutschland AG. Der Preis kürt besonders innovative Unternehmen in den Kategorien „Informieren und Beraten“, „Flexibilität und Konfiguration“ und „Betreuen und Helfen“. Neben den Erstplatzierten werden sechs weitere Unternehmen mit dem Siegel „Beste Service-Innovation 2015“ ausgezeichnet (in alphabetischer Reihenfolge): Deutsche Vermögensberatung, Direct Line Versicherung, HALLESCHE Krankenversicherung, Maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister, Telekom Deutschland und Zurich Gruppe Deutschland. Sechs Jury-Mitglieder aus Wissenschaft und Wirtschaft prüften die bereits in der Praxis bewährten Service-Innovationen hinsichtlich ihrer Neuheit und ihres Nutzen für die jeweiligen Zielgruppen. Hierbei wurden sowohl funktionale Kundenvorteile als auch der emotionale Mehrwert berücksichtigt. Durch eine Befragung von Privatkunden und Vertriebspartnern in den YouGov-Panels kamen auch die Zielgruppen selbst zu Wort. In einem mehrdimensionalen Verfahren wählte die Jury die Auszeichnungen des Service-Innovationspreis aus.**

Berlin Chemie, DPD, ADAC und ERGO Versicherung belegen in diesem Jahr die ersten Plätze beim Service-Innovationspreis der YouGov Deutschland AG. Der Preis kürt besonders innovative Unternehmen in den Kategorien „Informieren und Beraten“, „Flexibilität und Konfiguration“ und „Betreuen und Helfen“. Neben den Erstplatzierten werden sechs weitere Unternehmen mit dem Siegel „Beste Service-Innovation 2015“ ausgezeichnet (in alphabetischer Reihenfolge): Deutsche Vermögensberatung, Direct Line Versicherung, HALLESCHE Krankenversicherung, Maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister, Telekom Deutschland und Zurich Gruppe Deutschland.

Sechs Jury-Mitglieder aus Wissenschaft und Wirtschaft prüften die bereits in der Praxis bewährten Service-Innovationen hinsichtlich ihrer Neuheit und ihres Nutzen für die jeweiligen Zielgruppen. Hierbei wurden sowohl funktionale Kundenvorteile als auch der emotionale Mehrwert berücksichtigt. Durch eine Befragung von Privatkunden und Vertriebspartnern in den YouGov-Panels kamen auch die Zielgruppen selbst zu Wort. In einem mehrdimensionalen Verfahren wählte die Jury die Auszeichnungen des Service-Innovationspreis aus.

YouGov will mit dem Service-Innovationspreis neue und nutzenstiftende Serviceleistungen hervorheben, um die Serviceorientierung von Dienstleistern und ihren Mitarbeitern zu honorieren und Kunden sowie Vertriebspartner auf die Neuerung aufmerksam zu machen.

### **Kategorie „Informieren und Beraten“**

Den ersten Platz in der Kategorie „Informieren und Beraten“ belegt die BERLIN CHEMIE AG, die mit ihrem „TheraKey® Onlineportal“ die Jury überzeugt hat – eine onlinebasierte, indikationsübergreifende Informationsplattform, in der Patienten und Angehörige Informationen zu ihrer Krankheit in Form von Text-, Bild- und Videobeiträgen für zu Hause bekommen. Das wissenschaftlich evaluierte Portal wird direkt vom Arzt übergeben. Begeistert war die Jury insbesondere von der Verständlichkeit und Anschaulichkeit der Informationen, die als Unterstützung des ärztlichen Aufklärungsgesprächs dienen und den Erkrankten eine Orientierung bieten sollen.

Eine weitere Auszeichnung erhielt die Zurich Gruppe Deutschland für ihre Microsite „Leben braucht Helden“, auf der Versicherungsleistungsfälle echter Kunden mit Film- und Wortbeiträgen vorgestellt werden. Mit diesem Format ist der Zurich in den Augen der Jury gelungen, abstrakte

Versicherungsleitungen in einem Berufsunfähigkeitsfall erlebbar und greifbar zu machen. Die weitgehend markenfreie Aufbereitung des Themas bietet Kunden, Verbraucherschützern und Vermittlern eine anschauliche und interaktive Auseinandersetzung mit dem Thema Berufsunfähigkeit.

Ebenso in der Kategorie „Informieren und Beraten“ ist der Deutschen Vermögensberatung AG mit der Allfinanzberatung PLUS App eine Service-Innovation für ihre Vermittler gelungen. Mit der App wird der Kunde integraler Bestandteil seiner eigenen Beratung und kann diese gemeinsam mit dem Berater vollständig interaktiv gestalten. Mit der Anwendung verläuft die Finanz- und Versicherungsberatung einfacher, verständlicher und klarer.

### **Kategorie „Flexibilität und Konfiguration“**

Der erste Platz in der Kategorie „Flexibilität und Konfiguration“ wird an den DPD und den Empfänger-Service „Predict“ vergeben. Mit diesem werden Paketempfänger zum Regisseur der eigenen Paketzustellung. Insbesondere die flexiblen Änderungs-Optionen hinsichtlich der Paketzustellung werden von der Jury als Service-Innovation mit einem besonderen Kundennutzen anerkannt. So kann der Kunde noch bis kurz vor der Zustellung Ort und Tag der Lieferung ändern und an seinen Alltag anpassen.

Auch die Direct Line Versicherung sicherte sich mit ihrem Produkt „Vollkasko Spar / Teilkasko Plus“ eine Auszeichnung in der Kategorie „Flexibilität und Konfiguration“. Hierbei können Kunden eine Kfz-Teilkasko-Versicherung um den Totalschadens-Schutz aus der Vollkasko erweitern. Damit bricht Direct Line die starre Einteilung in Vollkasko und Teilkasko und ermöglicht insbesondere Kunden mit jungen Gebrauchtwagen ein besseres und faires Preis-Leistungsverhältnis.

Des Weiteren wird die HALLESCHE Krankenversicherung für das Produkt „Pflege-Schutzbrief OLGAflex“ ausgezeichnet. Das innovative Element dieser Pflegevorsorge besteht aus Sicht der Jury in der flexiblen Handhabung der Beitragszahlung. Eine temporäre Verringerung von Prämienzahlungen erfolgt, beispielsweise als Berufseinsteiger gleich zu Beginn oder in der Elternzeit während der Vertragsdauer. Der Versicherungsschutz bleibt dabei in vollem Umfang bestehen, der reduzierte Beitrag kann zu einem späteren Zeitpunkt ausgeglichen werden.

### **Kategorie „Betreuen und Helfen“**

In der Kategorie „Betreuen und Helfen“ geht der erste Platz an den ADAC mit seiner Service-Leistung „ADAC Auslandshelfer App“. Mit der Bündelung von Leistungen, beispielsweise länderspezifischen Notrufnummern, der Pannen- und Unfallhilfe im Ausland, Rechtsberatung und der Suche von Ärzten und Krankenhäusern in der Umgebung, bietet diese Smartphone-App einen besonders neuen Kundennutzen: Informationen für Auslandsreisende – sonst nur in vielen unterschiedlichen Quellen auffindbar – sind nun zusammengefasst in einer App und weitestgehend auch ohne Datenempfang abrufbar.

Eine weitere Auszeichnung erhielt die Telekom Deutschland GmbH mit den mobilen Videoanwendungen Telekom hilft App und Telekom hilft News: Mit der Telekom hilft App können Kunden individuelle Anliegen direkt per Videochat mit dem Kundenberater klären. Die App ist in den App-Stores kostenfrei downloadbar. Mit den Telekom hilft News werden standardisierbare Informationen wie Störungsmeldungen oder Warnungen innerhalb kürzester Zeit als Videobotschaft produziert und auf Facebook, Twitter und YouTube live gestellt. Durch diesen innovativen Kundenservice hebt die Telekom die Kommunikation mit dem Kunden auf eine moderne digitale Ebene, ohne die persönliche Ebene zu verlassen.

Schließlich wird die Maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mit der „maxpool CRM-System Modul Vorgangsüberwachung“ in der Kategorie „Betreuen und Helfen“ prämiert. Mithilfe des Service werden Leistungen bei der Abwicklung von Geschäftsvorgängen, wie beispielsweise Vertragsabschlüsse oder Schadenregulierungen, für Versicherungsmakler transparenter. Über eine Nachverfolgung werden Fortschritte und Verzögerungen bei der Bearbeitung angezeigt, wodurch aktuelle Sachstände und nächste Schritte jederzeit einzusehen sind.

### **Erster Platz unter den Service-Innovationen in der Versicherungsbranche**

Den ersten Platz unter den zahlreichen Bewerbungen zum Service-Innovationspreis aus der Versicherungsbranche gewinnt die ERGO Versicherung. Mit einem flexiblen Versicherungsschutz für Wohngebäude in extrem hochwassergefährdeten Gebieten erhält sie diese Auszeichnung in der Kategorie „Flexibilität und Konfiguration“. Speziell für die Gefährdungsklasse 4, die in der Regel mit klassischen Versicherungstarifen kaum versicherbar sind, bietet ERGO den Schutz bei höheren Schadensummen. Drei verschiedene Mindestschadenshöhen stehen zur Wahl. Damit ist ein bezahlbarer Versicherungsschutz für Bewohner in Hochwasser-Gefährdungsregionen in drei Varianten möglich.

### **Offizielle Verleihung am 29. April 2015**

Die Verleihung des Service-Innovationspreis 2015 an die Erstplatzierten findet am Mittwoch, 29. April 2015, im RheinEnergieSTADION in Köln statt.

### **Zum Verfahren**

Aus über 100 nominierten Dienstleistern aus allen Branchen haben 18 nach einer Vorprüfung eine ausführliche Bewerbung vorgelegt. Die Jury prüft die eingereichten neuen und bereits umgesetzten Serviceleistungen eingehend und analysiert sie hinsichtlich ihrer Innovation sowie ihres funktionalen und emotionalen Kundennutzens speziell für die jeweilige Zielgruppe und Branche. Gleichzeitig werden Privatkunden und Vertriebspartner in den YouGov-Panels nach ihrer Meinung zu den Innovationen gefragt. Dieses Stimmungsbild fließt in den Meinungsbildungsprozess der Jury ein.

### **Die Jury**

Die Jury setzt sich zusammen aus:

- Prof. Dr. Michael Völler, Leiterin der Forschungsstelle Versicherungsmarkt, Institut für Versicherungswesen, Fachhochschule 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 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 YouGov Service-Innovationspreis 2015 im Überblick finden Sie [hier](#).

Weitere Informationen zum Service-Innovationspreis finden Sie [hier](#).

**Pressekontakt:**

Nikolas Buckstegen  
- Manager PR -  
Telefon: 0221 / 420 61 - 444  
E-Mail: [presse@yougov.de](mailto:presse@yougov.de)

**Kontakt zur Jury:**

Dr. Oliver Gaedeke  
- Vorstand -  
Telefon: 0221 / 420 61 - 0  
E-Mail: [oliver.gaedeke@yougov.de](mailto:oliver.gaedeke@yougov.de)

**Unternehmen:**

YouGov Deutschland AG  
Gustav - Heinemann - Ufer 72  
50968 Köln

Internet: [www.yougov.de](http://www.yougov.de)

**Über YouGov:**

YouGov ist ein weltweites Marktforschungs- und Beratungsinstitut. Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit mehr als 20 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. Weitere Informationen finden Sie unter [www.research.yougov.de](http://www.research.yougov.de)

