

Online KFZ-Tarifrechner: Nur sechs von 25 erreichen Note „sehr gut“

Fonda, die Wiener Full Service Agentur für Digitale Medien veröffentlicht die Studie „Online KFZ-Tarifrechner auf dem Prüfstand - Vergleich und Bewertung der gängigsten deutschen KFZ-Tarifrechner“. Das Ergebnis: Nur wenige Rechner sind am Puls der Zeit. Durchschnittlich wurde nur die Note 2,28 vergeben.

Fonda, die Wiener Full Service Agentur für Digitale Medien veröffentlicht die Studie „Online KFZ-Tarifrechner auf dem Prüfstand - Vergleich und Bewertung der gängigsten deutschen KFZ-Tarifrechner“. Das Ergebnis: Nur wenige Rechner sind am Puls der Zeit. Durchschnittlich wurde nur die Note 2,28 vergeben.

Die Bedeutung des Internetauftritts bei der Entscheidung für oder gegen eine Versicherung ist mittlerweile unumstritten. Potentielle Kunden beurteilen mitunter eher die Qualität des Internetauftritts, als die Leistung oder den Preis der Versicherung. Wenn die Website nicht gefällt oder schwer bedienbar ist, klickt man zum nächsten Anbieter. Zentrale Bestandteile der Websites von Versicherungen sind Tarifrechner. Die Qualität des Rechners entscheidet häufig, ob der User abschließt oder abspringt. Dies gilt insbesondere für wenig erklärungsbedürftige Sparten wie KFZ, bei denen kein Beratungsgespräch erforderlich ist.

Fonda hat im Rahmen der Studie „Online KFZ-Tarifrechner auf dem Prüfstand“ die Online-Tarifrechner der Top-25 deutschen KFZ-Versicherungen untersucht. In einem fünfköpfigen Team wurden die Online-Rechner mithilfe von vordefinierten Usecases durchgespielt und gemeinsam nach folgenden Kriteriengruppen bewertet:

- Funktionalität
- Usability
- Funfaktor / moderne Interaktion
- Transparenz des Ergebnisses und einfacher Online-Abschluss
- Bedienung auf Smartphones

Die Bewertung erfolgte nach dem Schulnotensystem.

VHV mit der besten Bewertung

Die VHV bietet mit der Note 1,06 den am besten bewerteten Tarifrechner an, gefolgt von der Cosmos Direkt (1,08), der AllSecur (1,40) und dem ADAC (1,80). Die durchschnittliche Bewertung liegt bei der Note 2,28.

Nur Cosmos Direct und R+V24 bieten moderne Service-Features

Das Ausfüllen eines Online-Formulars bereitet noch immer vielen Leuten Schwierigkeiten. Deshalb ist es wichtig, die User einfach und mit gut platzierten Serviceangeboten dabei zu unterstützen. Neben der klassischen telefonischen und schriftlichen Beratung existieren heute eine Reihe moderner Methoden wie z.B. Co-Browsing (das Ausfüllen wird von einem Berater via Monitor-Sharing begleitet) und Videotutorials, welche den User „an der Hand nehmen“ und durch den Prozess führen. Nur Cosmos Direkt (Co-Browsing) und die R+V24 (Videotutorials) bieten derartige moderne Serviceleistungen an.

Modernes Interaktionsdesign erhöht Funfaktor

Moderne Anmutung und das Ausschöpfen der technischen Möglichkeiten stellen sich den staubigen Formularen der Vorzeit entgegen. Der Berechnungsprozess kann dadurch für den User kurzweilig und unterhaltsam gestaltet werden. Im Punkto modernes Interaktionsdesign /

Fünf Faktoren sind beim Test die Tarifrächner der Versicherungen Allsecur, Asstel, Cosmos Direkt, Direct Line, R+V24 und VHV besonders positiv aufgefallen.

Funktionalität nicht einwandfrei

Bei sieben von 25 Online KFZ-Tarifrächnern wurden Fehler bei der Funktionalität festgestellt. Diese reichen von kleinen Darstellungsfehlern bis zu Fehlern, die den Berechnungsprozess blockieren. Ein Rechner war sogar für einen längeren Zeitraum gar nicht aufrufbar.

Mobil nicht nutzbar

Für die Bedienung auf mobilen Endgeräten waren alle getesteten Rechner zu kleinteilig aufgebaut und dadurch mühsam zu bedienen.

Die komplette Studie können Sie auf www.fonda.at herunterladen.

Pressekontakt:

Hanna Christoph

Tel.: +43 1 8901589 - 20

E-Mail: h.christoph@fonda.at

FONDA

Interaktive Medien und Kommunikation GmbH

Neubaugasse 57 /36

1070 Wien

Tel.: +43 1 8901589 - 0

Fax: +43 1 8901589 - 15

Webseite: www.fonda.at

Über FONDA:

Fonda ist eine Full Service Agentur für digitale Medien mit Sitz in Wien und München. Fonda beschäftigt 25 Experten aus den Bereichen Digital, Design und Werbung. Ein Spezialgebiet von Fonda ist die Usability-orientierte Konzeption und Entwicklung von Web-Applikationen für Finanzdienstleister. Zu den Kunden von Fonda zählen folgende Unternehmen bzw. Organisationen: A1 (Telekom Austria), Carpe Diem / Red Bull, Central Krankenversicherung, Generali Deutschland Gruppe, Generali Schweiz, Österreichisches Parlament, Raiffeisen Bank International, sanofi aventis, Volksbank Leasing, Volksfürsorge, uvm.

