

+++ Advocard +++ Allrecht +++ ARAG +++ D.A.S. +++ DEVK +++ KS/Auxilia +++ NRV +++ ÖRAG +++ ROLAND +++ Zurich +++ Advanzia +++ Advocard +++ Allrecht +++ ARAG +++ D.A.S. +++ DEVK +++ KS/Auxil

Studiensteckbrief

Marketing-Mix-Analyse Rechtsschutzversicherung 2017

erarbeitet von:
research tools, Esslingen am Neckar

Dezember 2017

powered by:



research tools

Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief Marketing-Mix-Analyse
Rechtsschutzversicherung 2017

Informationen zur Studie

Ausgewählte Ergebnisse:

- Die berücksichtigten Anbieter von Rechtsschutzversicherungen stellen zwischen acht und 35 Produkte zur Verfügung. Positionierung erfolgt dabei im Wesentlichen über den Versicherungsumfang und die zu zahlenden Beiträge.
- In zehn Nutzerprofilen sind im Durchschnitt die Beiträge des hochpreisigsten Anbieters mehr als doppelt so hoch als die Beiträge des günstigsten Versicherers. Drei Unternehmen präsentieren sich mindestens einmal mit niedrigsten Beiträgen.
- Zwischen sieben und 14 unterschiedliche Kontaktwege stellen die Anbieter zu Verfügung. Die Serviceteams von fünf Unternehmen sind rund um die Uhr telefonisch erreichbar.
- Die Antwortqualität des Kundendienstes ist bei Telefonanfragen deutlich höher als bei per E-Mail eingereichten Fragen.
- Vier Versicherungsgesellschaften schalten kostenpflichtige Suchanzeigen in Bing und/oder Google zu rechtsschutzrelevanten Suchanfragen.
- Mehrheitlich nutzen die Versicherer Social Media-Kanäle zur Kommunikation produktrelevanter Inhalte. Zwei Anbieter heben sich ab mit Videos auf YouTube.

Informationen zur Studie

Ausgewählte Ergebnisse des Marketing-Mix:



➤ **Ø 14,1**
Rechtsschutz-
versicherungen pro
Anbieter



Top-Präsenz in
Vergleichsportalen:

➤ **KS/Auxilia**

Top-Service
beim Kundendienst:

➤ **D.A.S.**



geringste Spanne bei
Versicherungsbeiträgen:

➤ **DEVK**

häufig günstiger Anbieter:

➤ **ÖRAG**

Promotion



Ø **36,9**
Pressemeldungen
pro Anbieter p.a.

Ø **27,6 Anzeigen**
in Suchmaschinen
pro Anbieter



Informationen zur Studie

Nutzen und Umfang der Studie:

Kern der Analyse ist das **Marketingverhalten** der zehn Anbieter

Analyseinhalte: **Product, Price, Place, Promotion**

ganzheitliche Wettbewerbsanalyse aus **Anbietersicht**

alle Information auf **375 PowerPoint-Seiten**

als **PDF- und PPT-Datei** kurzfristig verfügbar

Die Studie ist **objektiv, unabhängig** und **neutral**

Nutzen: Basis für klare Positionierung und adäquate Reaktion auf Marketingmaßnahmen der Wettbewerber

zehn Anbieter von Rechtsschutzversicherungen:

- Advocard
- Allrecht
- ARAG
- D.A.S.
- DEVK
- KS/Auxilia
- NRV
- ÖRAG
- ROLAND
- Zurich

Informationen zur Studie

Analysierte Anbieter:

Advocard

hochpreisiger Anbieter

Allrecht

Produktvielfalt Bereich
Verkehrsrechtsschutz

ARAG

großes Portfolio

D.A.S.

starke Performance
Kundendienst

DEVK

Spezialisierung auf
Privatkunden

KS/Auxilia

starke Performance in
Vergleichsportalen

NRV

umfangreiche Website

ÖRAG

günstige Konditionen

ROLAND

Werbependings

Zurich

breit angelegtes
Portfolio

Diese Studie analysiert überdurchschnittlich marketingaktive Anbieter der Branche. Basis der Anbietersauswahl ist eine Vorrecherche zu Produktportfolio, Pricing, Distribution und Kommunikation.

Informationen zur Studie

Konzeption:

Detaillierte Analyse des Marketingverhaltens von zehn ausgewählten Anbietern von Rechtsschutzversicherungen

Produkt

- Portfolio
- Privatkunden und Geschäftskunden
- Versicherungsarten
- Produktfeatures, Versicherungsumfang
- Auszeichnungen
- ...

Konditionen

- Angaben Beitragsrechner
- Beiträge
- Nutzerprofile
- Beitragsspannen
- Medianpreise
- Ranking
- Hotline
- ...

Distribution

- Vertriebskanäle
- Apps
- Hotline
- Websitefeatures
- Vergleichsportale
- Kontaktwege
- Mystery Calls
- Mystery Mails
- ...

Kommunikation

- Kundenmedien
- Werbespendings
- Präsenz in Suchmaschinen
- Präsenz in Social Media
- Pressemitteilungen
- USP- / Motivanalyse
- ...

Stärken- / Schwächenanalyse

Marketingranking

Marketing-Positionierung

Informationen zur Studie

Studieninhalte:

Analysen:

- Produktportfolio-Vergleich, Versicherungsumfang, Produktfeatures
- Beiträge, Nutzungsprofile
- Positionierung in Suchmaschinen
- Auswertung von Telefonanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Auswertung von Onlineanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Werbeausgaben / Motive in Internet, Print, Radio, TV
- Präsenz in Social Media (Facebook, Google+, Twitter, YouTube)
- Analyse von Konsistenz und Alleinstellung bei Vorteilsargumenten und Werbemotiven
- Marketing-Mix-Ranking auf Basis aller erfassten Marketingmaßnahmen
- statistische Analyse der Marketing-Positionierung

Die Studie in Zahlen:

- detaillierte Analyse von 141 Rechtsschutzprodukten
- 13 Arten von Rechtsschutzversicherungen
- 10 Nutzerprofile
- 50 Mystery Calls, 50 Mystery Mails
- Werbeausgaben und Werbemotive in 5 Mediengattungen
- 4 Social Media Kanäle

Forschungsdesign:

Die Studie basiert auf Marktinformationen aus eigenen Erhebungen, Online-Datenbanken, Mystery Research und verschiedensten Sekundärquellen. Hier sind insbesondere die kostenpflichtigen Daten von **AdVision digital** (Werbespendings, Werbemotive) zu nennen. Die Studie ist im Dezember 2017 erschienen.

Preis: Die 375 Seiten umfassende Studie kostet **3.600 EUR** zuzüglich MwSt.

Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	7
➤ Forschungsdesign	14
➤ Produkt	17
▪ Portfolio	24
Anzahl Produkte, Produktarten	
▪ Allgemeine Features	31
Rechtsberatung, versicherte Personen, Deckungssummen, Besonderheiten	
▪ Produktfeatures – Privatkunden	38
Privatrechtsschutz, Verkehrsrechtsschutz, Berufsrechtsschutz, Wohnungsrechtsschutz, Internet-Rechtsschutz	
▪ Produktfeatures – Geschäftskunden	79
Gewerbe-Rechtsschutz, Verkehrsrechtsschutz, Immobilien-Rechtsschutz, Straf-Rechtsschutz, Rechtsschutz für Ärzte und Heilberufe, Rechtsschutz für Landwirte, Rechtsschutz für Manager und Führungskräfte, sonstige Produkte, Deckungssummen, zusätzliche Produkteigenschaften und Besonderheiten	
▪ Auszeichnungen	127
▪ Weitere Produktmaßnahmen	130
▪ Alleinstellungsmerkmale	135



Inhaltsverzeichnis

➤ Konditionen	137
▪ Beitragsrelevante Angaben	142
▪ Beiträge	144
Preisvergleich für Nutzerprofile, Ranking, Beitragsspannen, Medianbeiträge	
▪ Hotline	153
▪ Alleinstellungsmerkmale	154
➤ Distribution	156
▪ Vertriebswege	162
Reisebüros, Internet, mobiler Vertrieb, Telefon	
▪ Vertriebsmodelle	163
Freundschaftswerbung, Vertriebspartner	
▪ Wechselprämie	165
▪ Website	166
Usability, Features	



Inhaltsverzeichnis

▪ Apps für mobile Endgeräte	170
▪ Kontaktmöglichkeiten Hotline, Filialen, schriftlicher Kontakt, Social Media	173
▪ Vergleichsportal-Marketing Vergleichsportale, Listungen, Platzierungen, Scoring	180
▪ Servicecenter-Performance Telefon 50 Mystery Calls zu Wartezeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	184
▪ Servicecenter-Performance Online 50 Mystery Mails zu Reaktionszeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	189
▪ Alleinstellungsmerkmale	200
➤ Kommunikation	202
▪ Website Slogans, Nutzenargumente	210
▪ Flyer und Prospekte Formate, Inhalte, Motive	220
▪ Kundenmedien Kundenmagazin, Newsletter	228



Inhaltsverzeichnis

▪ Werbung	229
Werbeaufwendungen nach Mediengattungen, im Zeitverlauf, wichtige Werbemotive	
▪ Suchmaschinen-Marketing	240
Platzierung von Suchtreffern und Suchanzeigen, Scoring	
▪ Social Media-Marketing	254
Blog, Forum, Facebook, Google+, Twitter, YouTube, Scoring	
▪ Public Relations	274
Pressemitteilungen, Presseresonanz, Presseeffizienz	
▪ USP-Analyse	284
Verwendete USPs nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Motivanalyse	299
Verwendete Motive nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Alleinstellungsmerkmale	312
➤ Stärken und Schwächen	314
➤ Marketingranking	328
▪ Produkt	331
▪ Konditionen	337



Inhaltsverzeichnis

▪ Distribution	343
▪ Kommunikation	352
▪ Marketing-Mix gesamt	361
➤ Marketing-Positionierung	364
➤ Quellenverzeichnis	372
➤ Kontakt	374

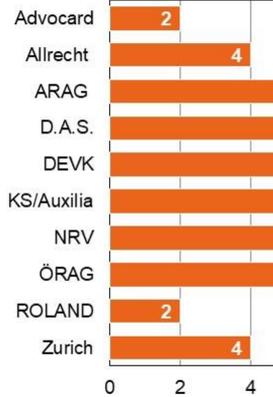


Beispielseiten (1)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Produkt Portfolio

Anzahl der verfügbaren Rechtsschutzversicherungen nach Anbieter



Quelle: research tools



Produkt Produktfeatures Privatkunden

Kommunizierte Produktfeatures Privatrechtsschutz

Anbieter	Produkt	1
DEVK	Komfort-Schutz	x
DEVK	Premium-Schutz	x
KS/Auxilia	Privat-Rechtsschutz	x
NRV	Privat-Rechtsschutz	
ÖRAG	Privat-Rechtsschutz	x

Quelle: Website der Anbieter



Welche Produktfeatures betonen die Versicherer?

Konditionen

Beitragsrelevante Angaben

Angaben, die von Beitragsrechner abgefragt werden

Anbieter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Advocard	x	x	x	x	x	x											
Allrecht	x	x	x	x	x	x	x	x									
ARAG	x	x	x		x	x			x	x	x	x	x				
D.A.S.	x	x	x	x	x	x		x	x					x	x		
DEVK		x	x		x	x			x						x	x	x
KS/Auxilia	x	x	x		x	x			x								
NRV	kein Rechner																
ÖRAG	x	x	x	x	x	x		x						x	x	x	
ROLAND	x		x	x	x	x		x									
Zurich	kein Rechner																

Quelle: Website der Anbieter



Marketing-Mix Analyse
Rechtsschutzversicherung 2017

Welches Produktportfolio offerieren die Anbieter?

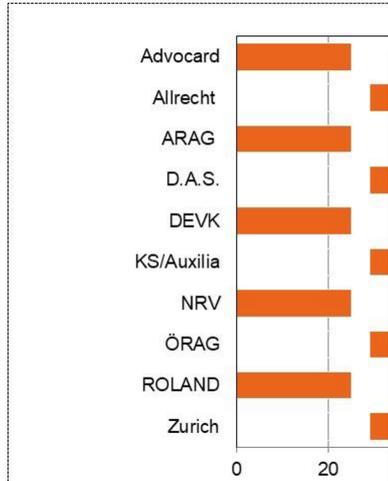
Beispielseiten (2)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Konditionen

Kosten Privatkunden

Preisspanne der Jahresgebühr bei Rechtsschutzversicherungen* (Angaben in Euro)



Quelle: Websites der Anbieter; Berechnungen durch research tools



Distribution

Website

Websites-Features

Anbieter	1	2	3	4	5	6	7
Advocard	x			x			x
Allrecht	x			x		x	x
ARAG	x			x			x
D.A.S.	x			x		x	x
DEVK	x			x			x
KS/Auxilia	x			x		x	x
NRV	x			x			x
ÖRAG	x			x		x	x
ROLAND	x			x			x
Zurich	x			x		x	x

Quelle: research tools



Distribution

Servicecenter-Performance Telefon

Telefonanfragen

Anbieter	Erster Kontakt	Zeit in Warteschleife	Antwortqualität	Verweis auf Website	Verweis an Filiale
Advocard	Bandansage	0:20-4:32 min Ø 2:30 min	90%	nein	nein
Allrecht	persönlich	-	100%	ja	ja
ARAG	Bandansage	0:20-4:32 min Ø 2:30 min	90%	nein	nein
D.A.S.	Bandansage	0:20-4:32 min Ø 2:30 min	100%	ja	ja
DEVK	persönlich	-	90%	nein	nein

Quelle: research tools



Marketing-Mix Analyse
Rechtsschutzversicherung 2017

Welche Versicherer überzeugen bei Kundenanfragen?

Welche Preispositionierung wählen die Versicherer?

Beispielseiten (3)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Kommunikation

Suchmaschinen-Marketing

Platzierungen in Suchmaschinen (Angabe in Anzahl Platzierungen)

Anbieter	bing.de			
	1	2	3	4
Advocard		2		
Allrecht				
ARAG				
D.A.S.		2	1	2
DEVK		2		
KS/Auxilia				
NRV	1			
ÖRAG				
ROLAND		2	1	2
Zurich		2		

Quelle: research tools

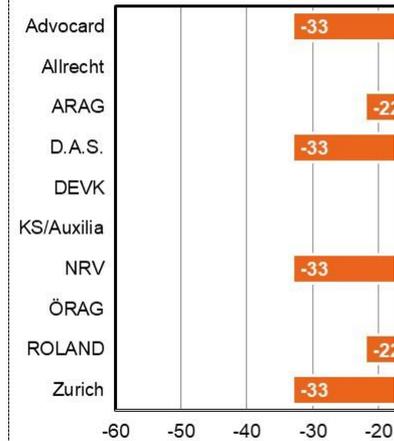


Kommunikation

Presseeffizienz

Presseeffizienz

Berechnung: Anteil bei Presseartikeln minus A



Quelle: Deutsche Tageszeitungen, Publikumszeitschriften und Fa



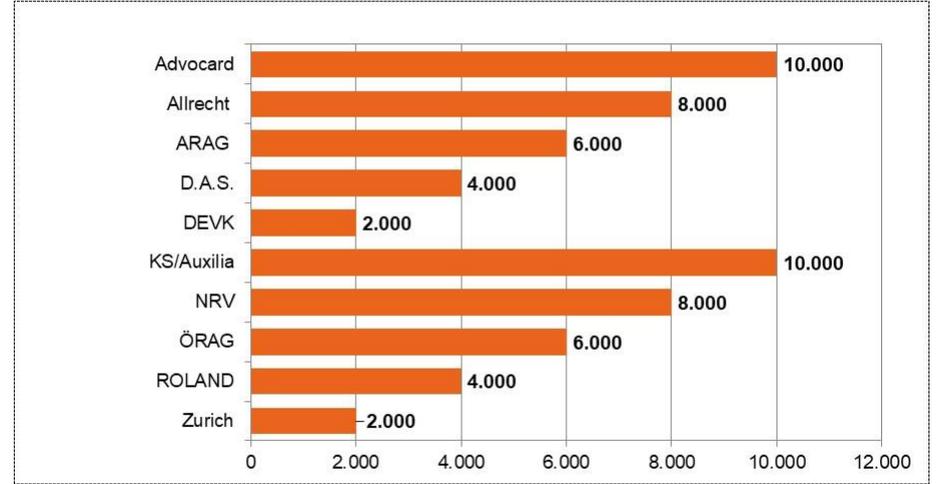
Welche Präsenz zeigen die Anbieter in Suchmaschinen?

Welche Unternehmen investieren in produktspezifische Werbung?

Kommunikation

Werbung

Verteilung der Werbeausgaben für Rechtsschutzversicherungen nach Anbieter von Dezember 2016 bis November 2017 (Angaben in Tausend Euro)



Quelle: AdVision digital; Berechnungen durch research tools



Marketing-Mix Analyse
Rechtsschutzversicherung 2017

Beispieleiten (4)

Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

Kommunikation

Aktive und passive Medienpräsenz: Verteilung des Impacts betreffend Facebook, Google+, Twitter und YouTube sowie Anteile bei Pressemitteilungen und Presseresonanz (Angaben in Prozent)

Anbieter	Faceb.	Google+	Twitter
Advocard	20,0	20,0	40
Allrecht	40,0	20,0	
ARAG	-	20,0	20
D.A.S.	-	-	
DEVK	-	-	
KS/Auxilia	20,0	20,0	
NRV	-	-	
ÖRAG	-	-	
ROLAND	-	-	
Zurich	20,0	20,0	40

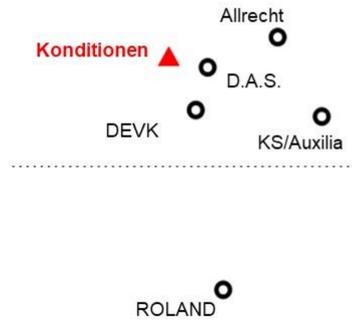
Quelle: research tools; * Pressemitteilungen ** Presseartikel



M:
Rechts

Marketing-Similarity

Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter

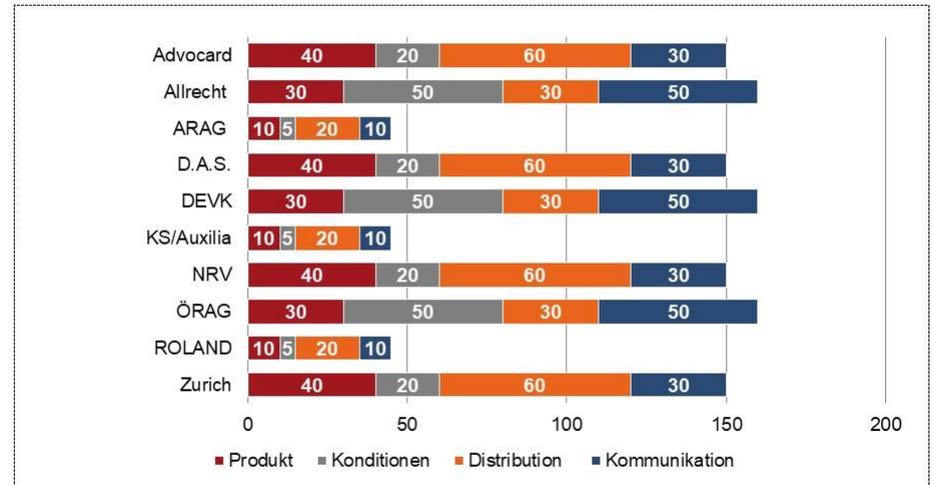


Welche Anbieter betreiben im Marketing-Mix hohen Aufwand?

Marketingranking

Marketing-Mix gesamt

Marketing-Mix-Efforts (Angaben in Prozent)



Welche Anbieter fokussieren die gleichen Marketingbereiche?



Marketing-Mix Analyse
Rechtsschutzversicherung 2017

Bestellformular

Ihre Bestellung nehmen wir gerne per formloser E-Mail oder mit ausgefülltem Bestellformular entgegen.

E-Mail: uwe.matzner@research-tools.net

FAX: +49 (0)711 – 55090384

Auftragnehmer: research tools, Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 3.600 EUR zzgl. MwSt. die

Marketing-Mix-Analyse Rechtsschutzversicherung 2017.

Auftraggeber:

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

E-Mail: _____

Position/Funktion: _____

Datum, Ort, Unterschrift: _____

Kontakt / Branchenerfahrung

Ihr Ansprechpartner für diese Studie ist:

Uwe Matzner



Geschäftsführer

Diplom-Kaufmann, Marktforscher BVM

Tel. +49 (0)711 - 55090381, Fax +49 (0)711 - 55090384

E-Mail: uwe.matzner@research-tools.net

research tools

Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

www.research-tools.net

research tools: Marketingmaßnahmen erfassen – verstehen – bewerten

Zuletzt zur Versicherungsbranche erschienen:

- Marketing-Mix-Analyse Pflegezusatzversicherung 2017
- Studie Vergleichsportal-Marketing Versicherungen 2017
- Marketing-Mix-Analyse Haftpflichtversicherung 2017
- Werbemarktanalyse Direktversicherungen 2017
- Studie eVisibility Versicherungen 2017
- Werbemarktanalyse Gesetzliche Krankenversicherung 2016

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist. Zur Versicherungsbranche erschienen seit 2015 19 Studien. In der Studienreihe Marketing-Mix-Analysen erschienen seit 2015 über 35 Studien.

