



Új utak az értékesítésben
avagy mikor váltja be az online
értékesítés a hozzá fűzött
reményeket?

Kővári Zoltán
V. MABISZ NEMZETKÖZI BIZTOSÍTÁSI KONFERENCIA, 2014. november 6.

Qualysoft



Online értékesítés eredményei

Online eladások aránya

2-5%

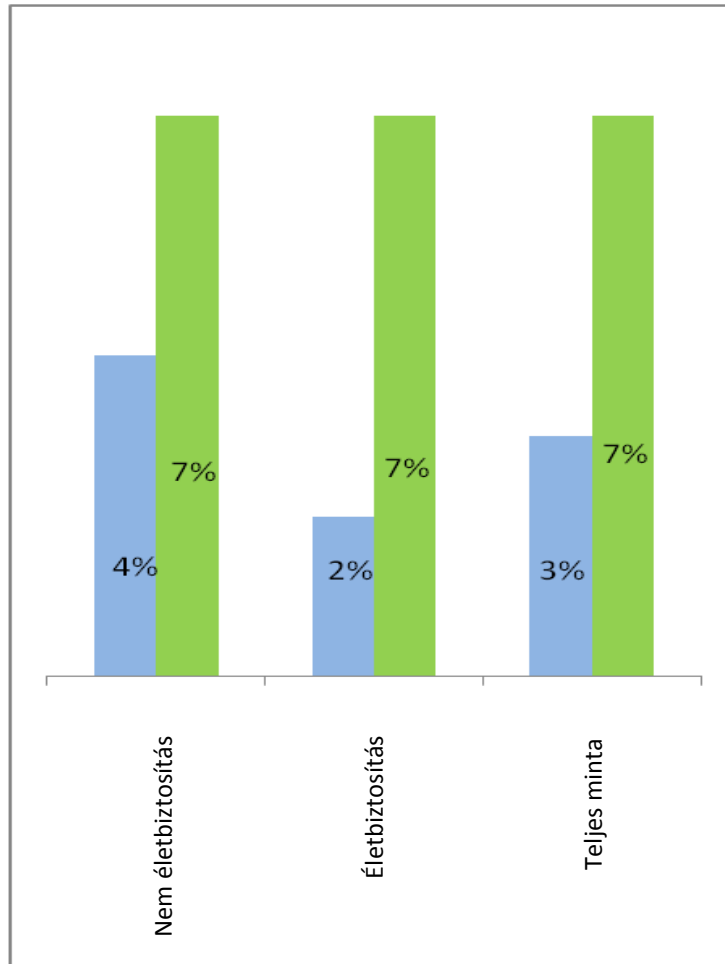
A teljes árbevétel mindössze 2-5% teszik ki az
online csatornák forgalma

(Empirikus érték a magyarországi és ausztriai biztosítók
képviselőivel folytatott tárgyalások alapján)

Magasabbak az elvárások



Magasabbak az elvárások



2016-ra a online biztosítás értékesítés megduplázódhat

Forrás:
Accenture -
Digital Insurance Survey, 2013

■ - 2013
■ - 2016 (becslés)

A photograph of a large-scale solar power plant, specifically a Central Receiver System. The image shows a series of long, curved solar collectors (heliostats) mounted on a metal framework. These collectors are designed to reflect sunlight onto a central receiver tower. The ground is dry and sandy, and the background features a range of mountains under a clear sky. A semi-transparent white banner is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Mit csinálnak az ügyfelek?

27%

Pénzügyi termékek tekintetében a válaszadók
27%-a jelölte meg az internetet mint
információgyűjtésre és vásárlásra egyaránt
alkalmas eszközt... ¹

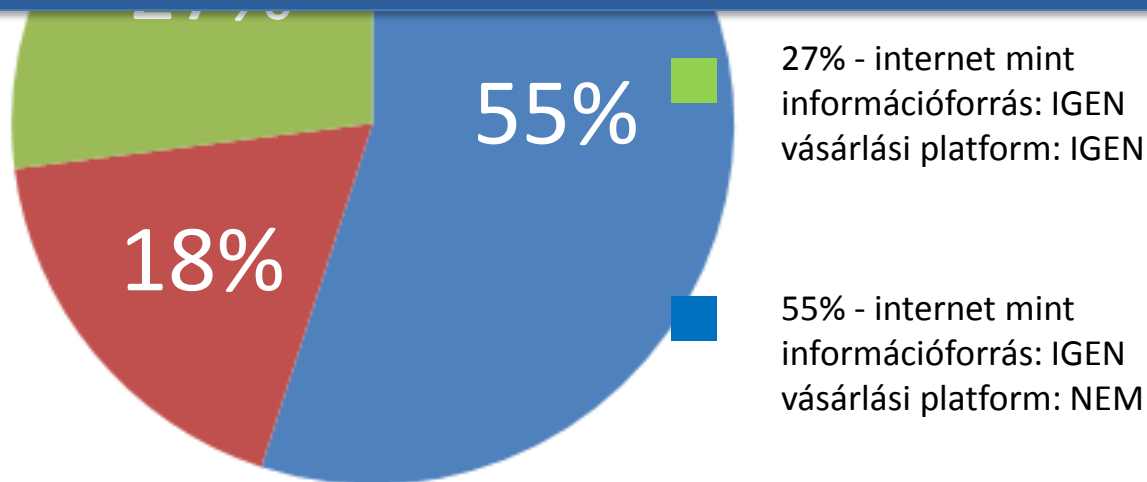
55%

...a válaszadók további 55%-a tekint az **internetre** elsődleges információforrásként, ugyanakkor hezitál az online vásárlás tekintetében ¹

Online affinitás

27%? 55%?

Mindkét csoportot célozza az online stratégia?

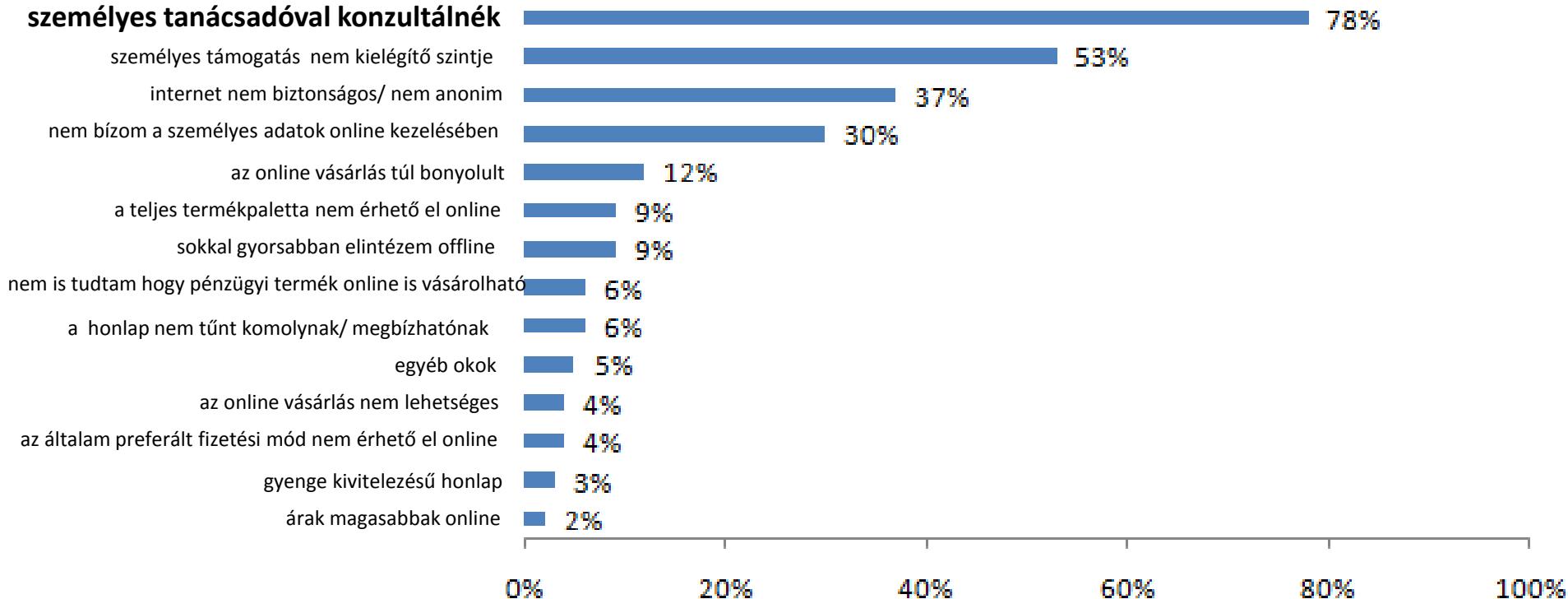


Pénzügyi termékek online vásárlása iránti
fogyasztói hozzáállás

78%

A személyes tanácsadás hiánya korlátozza a
pénzügyi termékek online térnyerését: a
válaszadók 78%-a konzultálna vásárlás előtt egy
tanácsadóval.¹

személyes tanácsadóval konzultálnék



Jelentős ellenállás tapasztalható a pénzügyi termékek teljesen online vásárlásával szemben.

Kérdés: Mi az oka annak, hogy pénzügyi termékek vásárlásánál Ön nem nyitott az online megoldásokra?

Minta: N = 562



Az ügyfél hangja,
az a bizonyos Voice Of the Customer

Qualysoft

Vásárlási folyamat



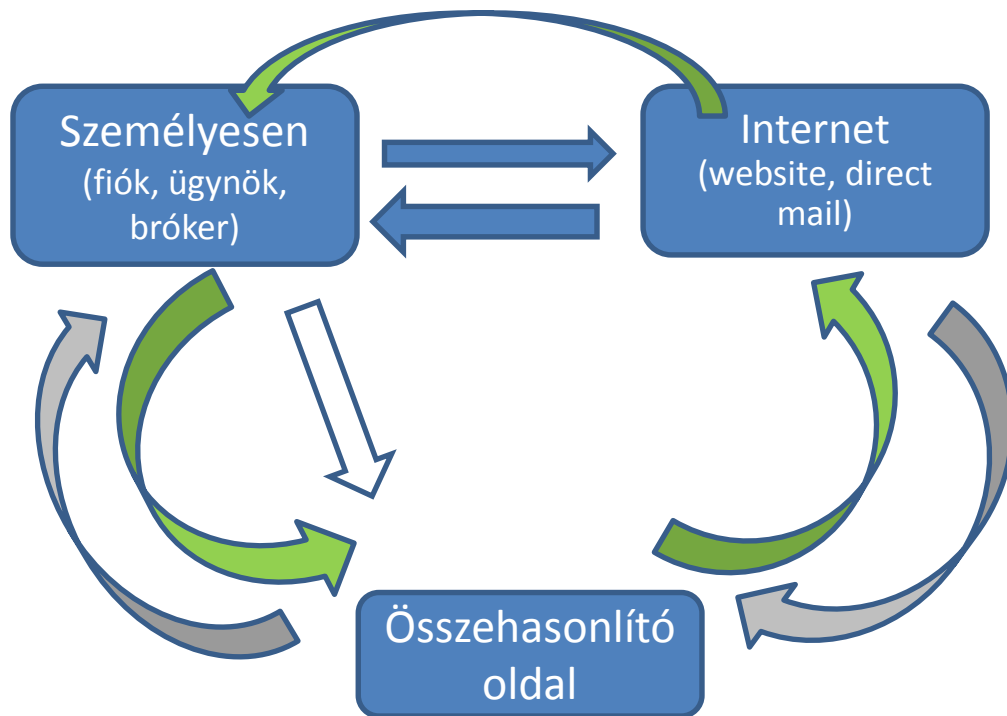
A vásárló
biztosítást akar
kötni

Informálódás
a biztosítás típusairól,
az értékösszegéről
és a tartalmáról

Termékspecifikumok
kiválasztása, melyek
befolyásolják az árat,
minőséget, időt
és a szolgáltatást

A tényleges
online vásárlás

A vevők vándorlása a különböző értékesítési csatornák, eszközök és időpontok között



Az ügyfél hangja



A biztosítási termékek
és a vásárlási
folyamatok
komplexitása²



Tanácsadás
igényes iparág;
Ügyfél **személyes**
konzultáció
iránti igénye²



Roaming
értékesítési csatornák,
eszközök és
idősávok
között³

És mi erre a mi Ügyfélnek adott válaszungk?



Az értékesítési folyamat
javítása IT-vel.
Új **technológiák**
és **megoldások**.



Az értékesítési
folyamatok
kézbentartása.
Humanizált digitális
vevői **élmény**.



Zökkenőmentes átvitel
biztosítása **többcsatornás /**
multisession
megközelítésben is

17 1.) Accenture - Az digitális csatornákon keresztül online eladások a pénzügyi szektorban megduplázódhatnak 2016-ra; Versicherungsjournal, 30.10.2013. 2.) Sales Performance Excellence (Sapex) tanulmány 2012/12; Horváth & Partners 3.) Vienna University of Economics – össze kell hozni az online és offline világot, a többcsatornás megközelítés részeként; Versicherungsjournal, 30.01.2014.

Qualysoft

Milyen legyen az online értékesítés?



- Váltás a személytelen online szolgáltatásról a **személyes kapcsolattartásra online** módon (online chat, online video) a megfelelő időpontban



- Személytelen online szolgáltatásról **váltás személyes tanácsadóra**, amikor az ügyfél elfordulna



Milyen legyen az online értékesítés?

The screenshot shows a web form for real estate listing. It includes sections for 'Mit kíván biztosítani?' (What do you want to insure?), 'Az ingatlan adatai' (Property data), and 'Van kiegészítő vagy melléképület?' (Is there an extension or outbuilding?). The 'Az ingatlan adatai' section contains fields for 'Irányítószám' (Postal code), 'Alapterület' (Floor area), 'Saját tulajdon?' (Own property?), 'Állandóan lakott?' (Permanently lived in?), 'Az ingatlan' (The property), 'Falak típusa' (Wall type), and 'Tető típusa' (Roof type). Red error markers (circles with exclamation marks) are placed next to several fields: 'Irányítószám' (with a message 'Nem létező irányítószám! Kérjük, ellenőrizze!'), 'Alapterület' (with 'm²'), 'Saját tulajdon?' (with 'igen, saját tulajdon'), 'Állandóan lakott?' (with 'Állandóan lakott'), 'Az ingatlan' (with 'Nem áll építés, bővítés, felújítás alatt'), 'Falak típusa' (with 'Könnyszerkezet, faház'), and 'Tető típusa' (with 'Cserép, pala, beton').

- (Nem feltétlen csak) a kevés beviteli mező, **gyorsan kitölthető** űrlap
- Több kérdéssel **személyre szabott ajánlat**, bonyolultabb termék kínálata is lehetséges
- **Előre feltöltött mezők** személyre szabottan
- Kérdések **optimális sorrendben** személyre szabottan



Milyen legyen az online értékesítés?



- Rendszeresen optimalizált, vonzó, **ergonomikus design**
- Érthető hibaüzenetek
- **Közösségi oldalak** felhasználása
- Vevők honlap **tevékenységének visszajátszása**, vizsgálata, továbbfejlesztése



Öntanuló honlapok





igény és bizonytalanság



humanizált digitális vevői élmény



eltalálni a személyes értékesítést igénylő döntési pontot

preCommender konceptió

- Öntanuló rendszer, amely
 - alkalmazkodik a szegmens specifikus és személyes kiszolgálási folyamathoz,
 - viselkedésből jósol, tartalmi segítség ajánlásnál alkalmazkodik,
 - további személyre szabott terméket ajánlhat
- Közösségi oldalak integrálása (felhasználó azonosítás; mélyebb adatok, ügyfélre vonatkozó közösségi információk felhasználása)



Qualysoft