

Nutzerbefragung 2024: Hohe Zufriedenheit mit Support und TOTP-Apps – Beantragungsprozesse und Hilfestellung der Versicherer verbesserungswürdig

Bayreuth, 15.01.2025:

Ende 2024 hat die easy Login GmbH ihre Nutzerbefragung wiederholt. Damit sollte überprüft werden, ob die 2023 ermittelten Werte konstant und aussagekräftig sind. Der Dienstleister für sichere 2-Faktor-Anmeldung befragte daher erneut rund 18.000 Versicherungsmakler und Mehrfachagenten zu ihrer Zufriedenheit rund um easy Login. Das Ergebnis: 81 % der Teilnehmer sind mit easy Login insgesamt „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

Höchste Zufriedenheitswerte

Den höchsten Wert erzielt mit 95,9 % die 2024 neu aufgenommene Frage nach der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des easy Login-Supports.

Zudem werden die Fragen zu den TOTP-Login-Verfahren erneut positiv bewertet. Ein TOTP ist eine begrenzt gültige Ziffernfolge, die als zweiter Faktor für den Login genutzt wird.

91,6 % der Befragten sind mit dem Login-Verfahren TOTP „sehr zufrieden“ oder zufrieden“. Im Vorjahr lag dieser Wert bei 89,7 %. Auch die von easy Login angebotenen TOTP-Apps überzeugen: 93,9 % der Befragten sind mit der PC-App „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ (2023: 95,5 %), bei der Mobile-App sind es 93,0 % (2023: 90,3 %).

Die telefonische Erreichbarkeit des easy Login-Supports erzielt ebenfalls hohe Zufriedenheitswerte: 90,3 % der Befragten sind „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ (2023: 91,8 %).

Marek Ullrich, Geschäftsführer der easy Login GmbH, fasst die besten Ergebnisse wie folgt zusammen: *„Die Befragung 2024 hat gezeigt, dass unsere guten Zufriedenheitswerte aus dem Vorjahr kein Zufall waren. Obwohl wir 1.000 neue Befragungsteilnehmer hatten, sind die Ergebnisse, abgesehen von erwartungsgemäßen Schwankungen um wenige Prozent, auf hohem Niveau stabil. Besonders freue ich mich über die sehr guten Bewertungen unseres Supports, der auch in den Bereichen „Reaktionsgeschwindigkeit“ und „fachliche Hilfestellung“ erneut tolle Bewertungen erhalten hat. Dafür ein großes Dankeschön an das Team von easy Login und auch an unsere technischen Dienstleister, die seit Jahren zuverlässig an unserer Seite stehen.“*

Niedrigste Zufriedenheitswerte

Ullrich ergänzt: *„Die ermittelten niedrigsten Zufriedenheitswerte sind teilweise immer noch hoch. Trotzdem sind die Schmerzpunkte der Vermittler gut erkennbar und weitgehend unverändert zum letzten Jahr: heterogene Antragsprozesse und Formulare sowie teils lange Bearbeitungszeiten. Dass die Zufriedenheit mit der Versicherer-Erreichbarkeit abgenommen hat, konnte man 2024 in mehreren Medien nachlesen. Es ist daher nachvollziehbar, dass unsere Befragung diesen Abwärtstrend widerspiegelt.“* Er fügt hinzu: *„Trotzdem stecken wir bei easy Login den Kopf nicht in den Sand, sondern arbeiten gemeinsam mit unseren Versicherern weiter daran, Vermittler bestmöglich in ihrer Arbeit zu unterstützen und Prozesse so weit wie möglich zu vereinfachen.“*

Am wenigsten zufrieden sind die Befragten mit der Hilfestellung ihrer Versicherer bei Fragen oder Anliegen zu easy Login. 56,1 % der Befragten geben an, „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ zu sein. Im Vorjahr lag dieser Wert bei 61,5 %. Weiterhin geben 34,6 % der befragten Vermittler an, „teils, teils“ zufrieden zu sein, 9,3 % sind „unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“.

Die Ergebnisse für die folgenden zwei Fragen können nicht mit den Vorjahreswerten verglichen werden. Grund dafür sind geänderte Antwortmöglichkeiten im Vergleich zur Befragung 2023. Dennoch landen 2024 dieselben drei Fragen auf den letzten Plätzen wie im Jahr zuvor.

Mit dem Beantragen und Einrichten von Versicherer-Freischaltungen sind 27,5 % der Befragten „teils, teils“ zufrieden, 6,4 % sind „unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“. 66,1 % der Befragten sind mit den Prozessen „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

Zudem wird die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Beantragen und Aktivieren eines easy Login-Accounts als wenig zufriedenstellend eingestuft. 21,2 % der befragten Vermittler sind zum Teil zufrieden, 5,3 % der Befragten sind „sehr unzufrieden“ oder „unzufrieden“. 73,5 % der Befragten sind hingegen „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

Aufbau und Durchführung der Befragung

Die easy Login GmbH bat im Herbst 2024 alle Vermittler mit einem aktivem und im Jahr 2024 genutzten easy Login-Account in 40 Fragen um ihre Meinung. Diese waren unterteilt in 14 Themenblöcke und beinhalteten 20 Zufriedenheitsfragen. Zusätzlich gab es die Möglichkeit, offene Kommentare abzugeben. Bis in den Januar 2025 wertete easy Login über 2.200 offene

Kommentare aus 1.533 vollständig beantworteten Fragebögen aus. Dr. Mario Kaiser, Leiter der AssCompact Studien bei der bbg Betriebsberatungs GmbH in Bayreuth, unterstützte konzeptionell und übernahm die Programmierung sowie Aufarbeitung der Rohdaten.

Kurzprofil der easy Login GmbH

2009 startete die easy Login GmbH mit dem Ziel, eine einheitliche und sichere Zwei-Faktor-Authentifizierung für Versicherungsmakler und Mehrfachagenten anzubieten. Mit über 23.000 aktivierten Accounts und 54 teilnehmenden Versicherern ist easy Login in der Versicherungsbranche bekannt als Schlüssel zur sicheren digitalen Kommunikation zwischen Maklern, Softwareanbietern und Produktgebern. Die easy Login GmbH ist eine 100%ige Tochtergesellschaft des Trägervereins Single Sign-On e.V.

Ansprechpartner für die Presse

easy Login GmbH

Sarah Forster

Marketingmanagerin

Wittelsbacherring 49

95444 Bayreuth

Telefon: +49 921 75758-557

E-Mail: forster@easy-login.de

Web: www.easy-login.de