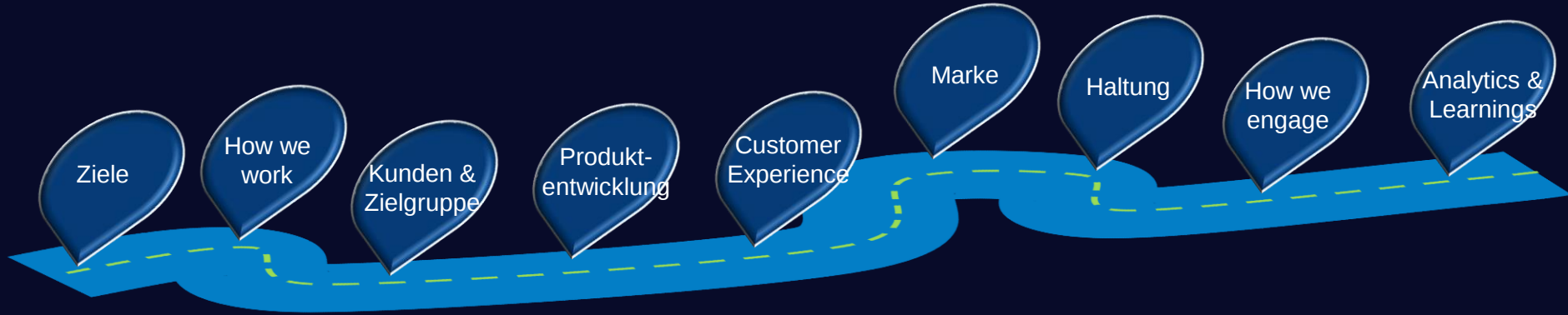


Deutschlands führender Digitaler Versicherer.

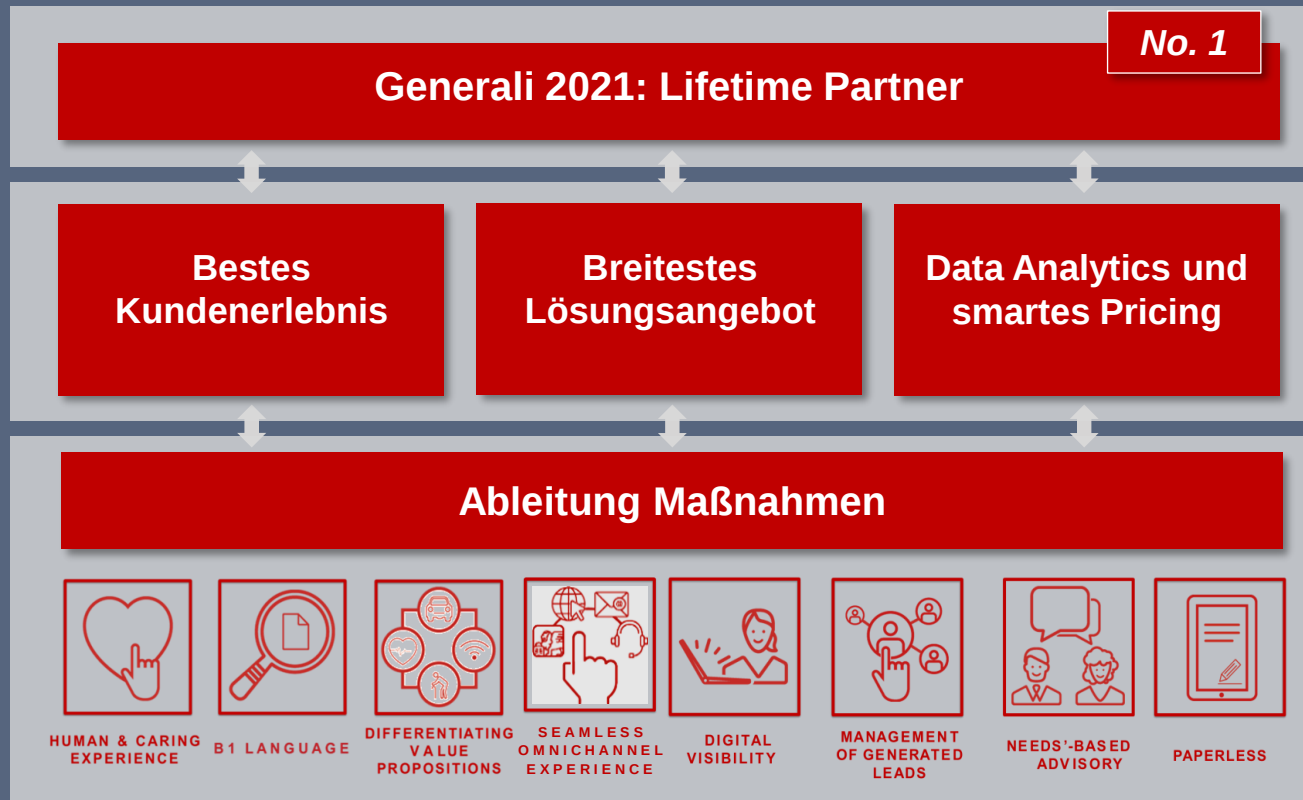
Heart Selling.

Willkommen bei Deutschlands führenden Onlineversicherer

Seien Sie gespannt auf



Unsere Ziele



Unser Team für diese Aufgabe.

*Verschmelzung von DIGITAL, EXPERIENCE, DATA und ein
HUMANTOUCH!*

How we work - Organigramm und Aufgaben

Digital Business Development



Wie wir als Einheit arbeiten.

Wir wollen ...

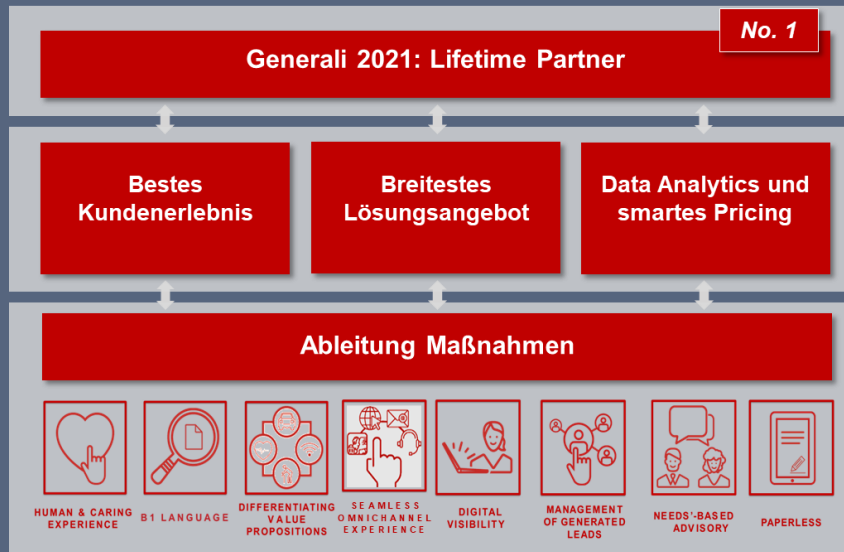
Kunden-
begeisterung

Neukunden
gewinnen

Kunden zu
Marken-
botschaftern
machen

Agil & schnell
arbeiten – und
dürfen auch
Fehler machen

„Digital First“
denken



Unser Umfeld hat sich verändert.

Corona verstärkt Nutzung digitaler Versicherungslösungen

Top 2-Box
Apr 2020 Nov 2020

Ich traue es mir zu, meine Versicherungsangelegenheiten online komplett selbständig zu regeln.

47 51

Ich möchte mich gerne selbständig online um meine Versicherungsangelegenheiten kümmern.***

41 44

Zukünftig möchte ich den Großteil meiner Versicherungsangelegenheiten online regeln.

37 38

Ich würde gerne alle meine Versicherungsangelegenheiten über eine einzige mobile App erledigen.

23 27

54%

Zugang zu
Kundenportal /
Online-Konto von
Versicherern

Direktversicherer im Wettbewerber-Spannungsfeld

Beispiele

Pure Digital



Direct



Klassisch



Aufstellung
Wettbewerber



Pure Digital



Direct

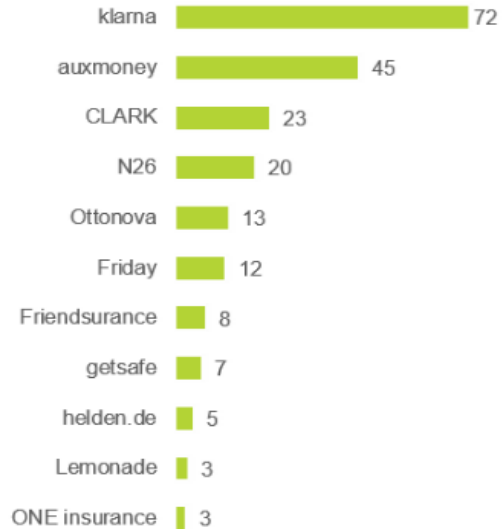


Klassisch

Fintechs werden als neue Player im Marktumfeld immer bekannter



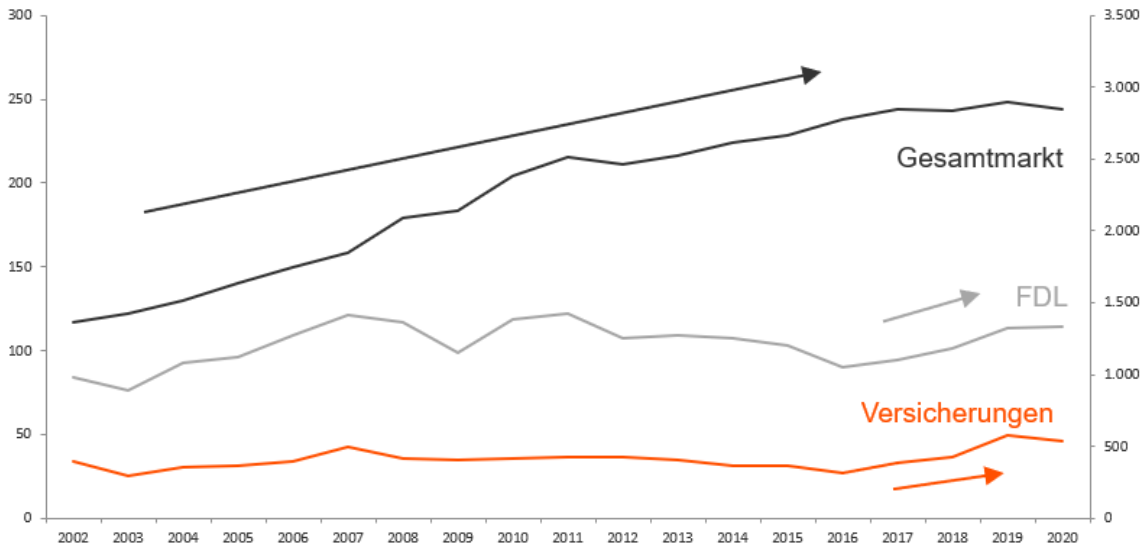
Welche der folgenden Unternehmen kennen Sie zumindest dem Namen nach?



Spending im Finanzdienstleistungsmarkt trotz Corona stabil

Werbemarkt Finanzdienstleister/ Versicherungen:
(Bruttowerbependings in Mio. EUR durchschnittlich pro Monat)

Werbemarkt Gesamt:
Bruttowerbependings in Mio. EUR pro Monat



Delta 2020
zum Vorjahr

-2%

+1%

-7%

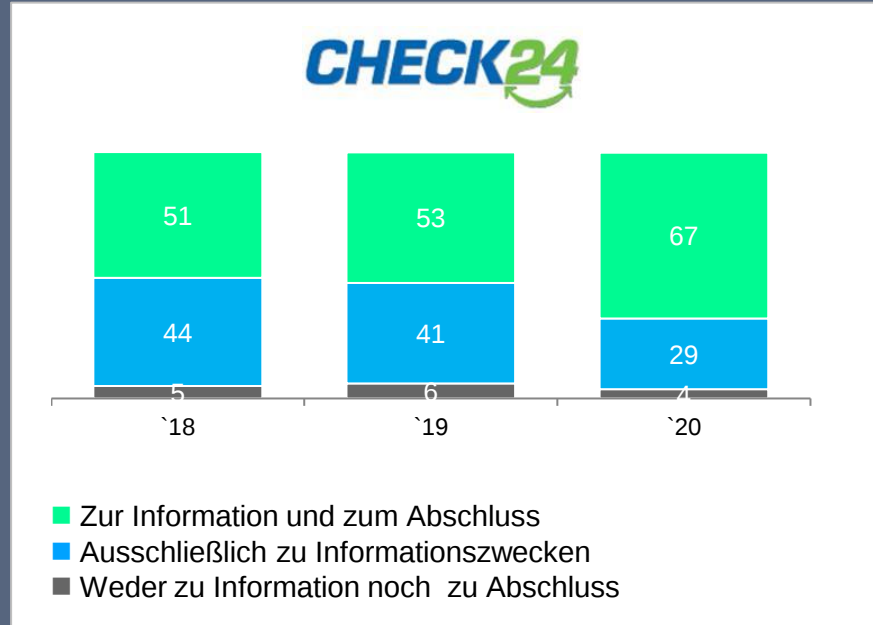
Laut Nielsen-
Systematik exklusive
Vergleichsportale (z.B.
Check24) und Fintech-
Services

Vergleichsportale mit hoher Marktbedeutung bei Suche und Abschluss

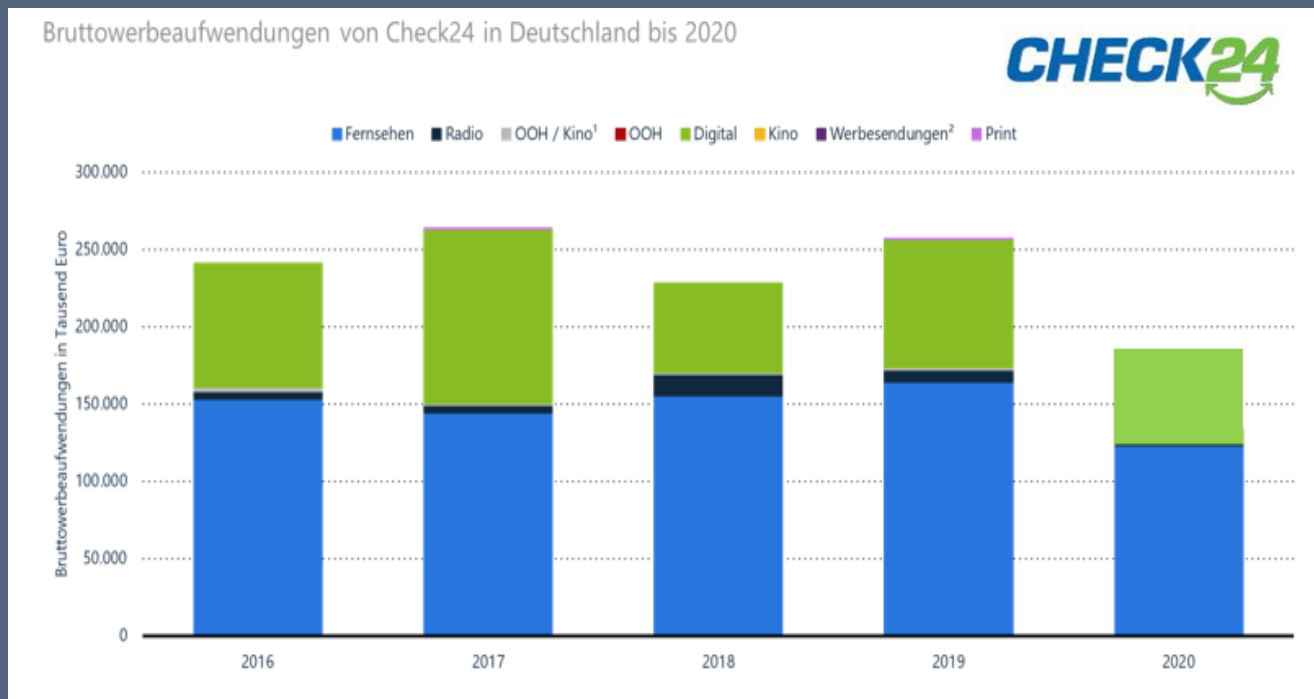


Quelle: Heute und Morgen, Techmonitor Assekuranz 2020

Nutzung Check24 (Kfz)



... und mit signifikanten Spendings im Werbemarkt



TV-Etat > 100 Mio € pro Jahr

Wer sind die Menschen, die wir begeistern wollen?

1,8 Millionen Kunden sind schon begeistert von uns ...

Alter $\emptyset=45$

Männeranteil >50%

Einkommen >2.500€

Bestands-
kunden

Bildungsstand hoch

Wohngegend urban

Haushalt ≥ 3 Personen

...und die Selbstbestimmten Mitdenker wollen wir zukünftig begeistern

Selbstbestimmter Mitdenker

Selbstbestimmte, die sich in ihrem modernen Leben individuell eingerichtet haben
und souverän nach Erfolg streben

Gestalter

Erfahrene
Gestalter



Junge
Gestalter



Mitmacher

Erfahrene Mitmacher



Junge
Mitmacher



Junge Zielgruppe herausfordernd in der Neukundengewinnung

Junge Gestalter



Noch unerfahrener in Finanz- und Versicherungsangelegenheiten, aber Wille und Interesse, sich damit zu beschäftigen



Snapchat



Junge Mitmacher



Noch unerfahren in Finanz- und Versicherungsangelegenheiten, aber rational bewusst, dass dies ein wichtiges Thema im Leben ist

Spagat zwischen digital sehr affiner Zielgruppe und gleichzeitig hoher Unerfahrenheit im Versicherungsbereich

Bekannt für Produktinnovation & Qualität.

Das ist Fakt: CosmosDirekt gehört zu den Besten

Seit **25 Jahren** Marktführer in der
Risiko-Lebensversicherung

Seit **5 Jahren** Fairster Kfz-Versicherer

Zum **7. Mal in Folge** beliebtester
Kfz-Versicherer

Seit **5 Jahren** Fairster PHV-
Versicherer

Bestens bewertet in unabhängigen Ratings und von unseren Kunden



INNOVATION wird bei uns groß geschrieben

Neueinführungen und Re-Launches 2020 / 2021

Handyversicherung Cosmos X Neodigital



Tierkranken Cosmos X Agila



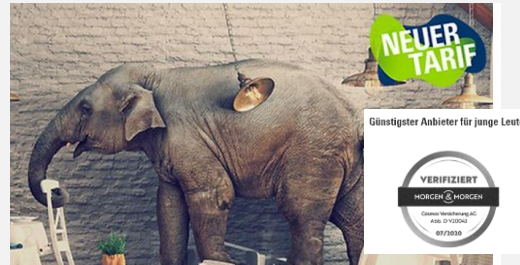
Kameraversicherung Cosmos X Neodigital



Zahnzusatz Cosmos X Envivas



Privat-Haftpflicht Cosmos



Berufsunfähigkeit Cosmos



Produktentwicklung – Vom Kunden aus gedacht, mit Kunden entwickelt



Wie wir Menschen begeistern – Customer Experience?

Unser Herz schlägt für den Kunden – Kundenzufriedenheit über den kompletten Lebenszyklus

Exzellenz und hohe Convenience am wichtigen Touchpoint Abschlussprozesse

- Digitale Userführung mit neuester UI/UX – unterstützt durch persönliche Beratung für Human Touch
- Einfach Sprache (B1)
- Nur notwendige Angaben , jeder Schritt erklärt

Kundenerwartungen bei Vertragsangelegenheiten erfüllen

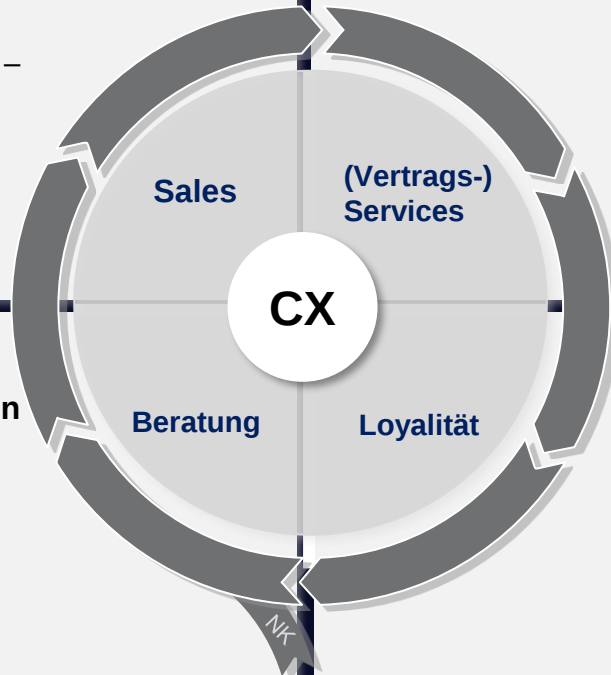
- Maximale Flexibilität durch breites Angebot von Self Services (App)
- Transparenz in jedem Schritt
- Hohe Automatisierung und Paperless

Individueller Informations-Beratungsbedarf erfüllen und nutzen

- Individueller Informationsbedarf berücksichtigen
- Personalisierte Inhalte und Content
- Umfangreiches Kanalangebot für beratungsintensive Produkte – persönlich oder digital

Dauerhaft Relevanz behalten u. langfristige Kundenbeziehung aufbauen

- Qualitativ hochwertige Kontaktpunkte schaffen mit spannendem Content und individueller Beratung
- Kunden für Treue belohnen
- Entwicklung der Kunden zu Marken Ambassadors und Influencern



Der Kunde im Mittelpunkt – Erhebung von Customer Insights an allen Touchpoints

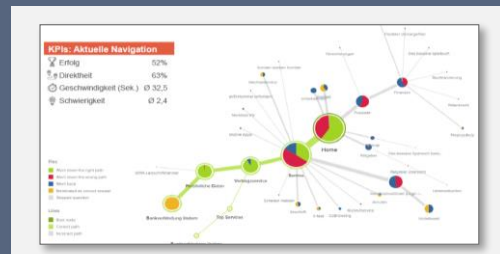
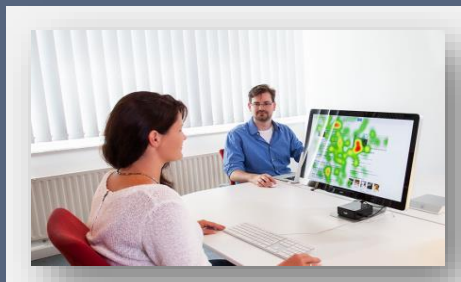


Scrolling Maps

A/B-Testing

Kunden Labs

NPS
+
Closing the Loop



Click Tests

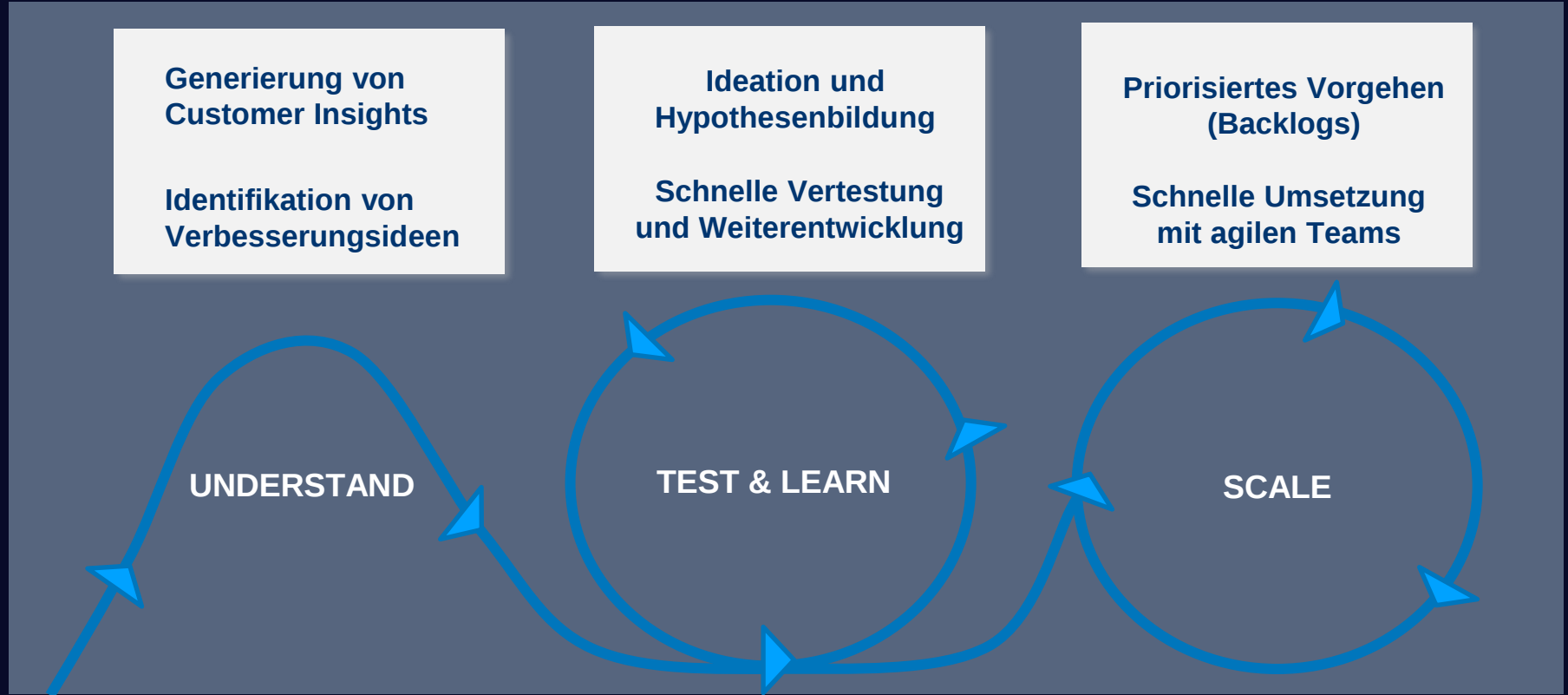
Qualitative
Befragungen



Abbrecher-
befragungen



Agiles Vorgehen in x-funktionalen Teams sorgt für maximale Geschwindigkeit



**Tradition, Produkt, Innovation & Service
führen zur Marke CosmosDirekt**

Tradition: Seit 1950

Ca. 80%
Markenbekanntheit

1,8 Mio. Kunden

Seit 8 Jahren
Superbrand Germany



Kommunikation von CosmosDirekt

Kommunikation von CosmosDirekt

Die Basis bildet eine klare, differenzierende Markenpositionierung

MARKENKERN

Der richtungsweisende
Versicherer für
selbstbestimmte
Menschen
mit Anspruch

BRAND PROMISE

Wir verstehen, dass unsere Kunden ihr Leben selbstbestimmt gestalten wollen
und bieten Schutz für alles, was Ihnen individuell wichtig ist.

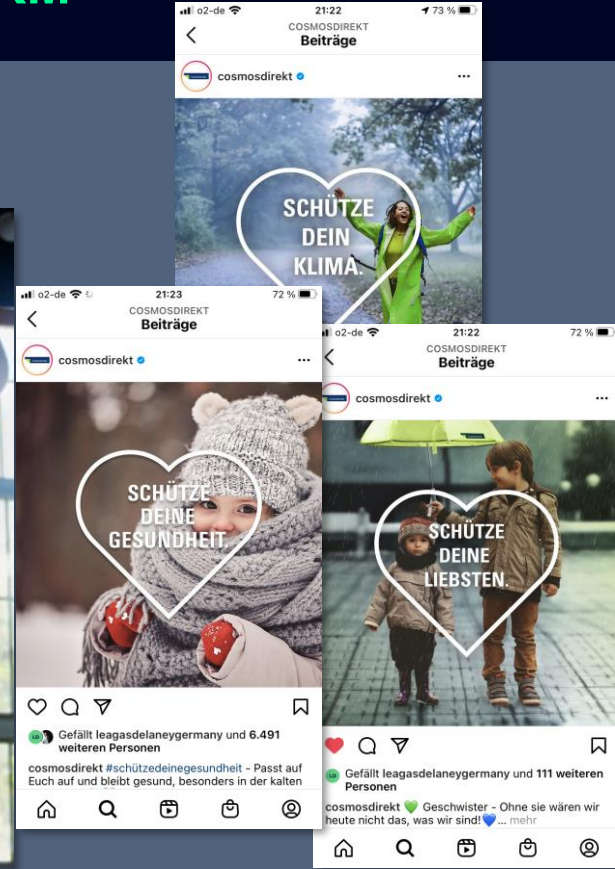
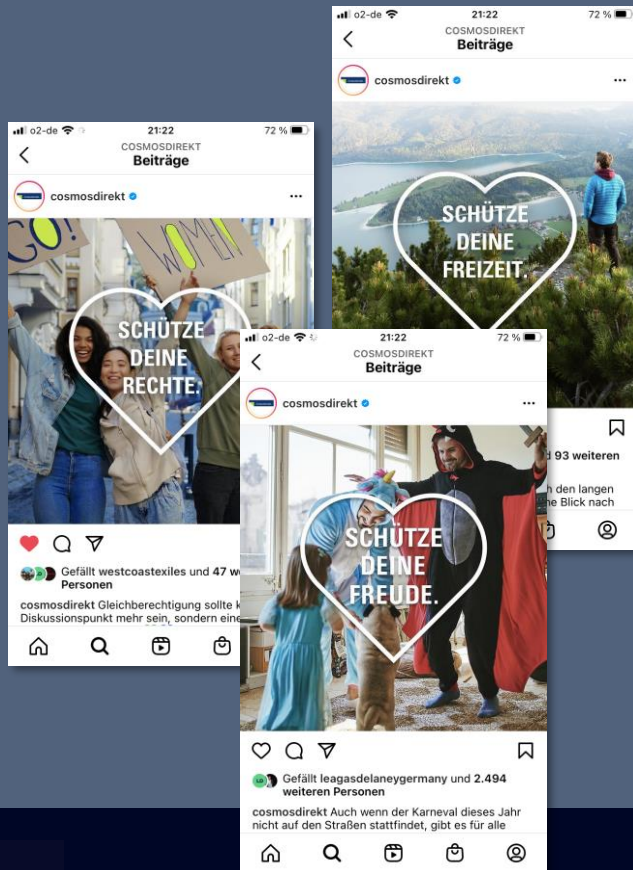
WIR SCHÜTZEN, WAS DU LIEBST

COSMOS DIREKT WERBUNG IST...

...mehr als Werbung, sondern
authentische und echte tägliche
Geschichten die wir mitgestalten



2020: EINFÜHRUNG NEUE MARKENPLATTFORM



EMOTIONALER, AUTHENTISCHER, NÄHER AM MENSCHEN:

“SCHÜTZE, WAS DU LIEBST”



TIKTOK Hit mit mehr als 1 Mrd. views



W&V
EVENTS & AKADEMIE JOBS NEWSLETTER WHITEPAPER MEDIADATEN ABO WEBINAR MEHR
MARKETING AGENTUREN MEDIEN TECH KARRIERE SPECIALS PODCAST W&V+ W&Vdata

TikTok-Kampagne

CosmosDirekt landet mit #CosmicFail Viral-Hit

CosmosDirekt hat erstmals im großen Stil auf dem Videoportal TikTok für die Privat-Haftpflichtversicherung geworben. Mit Erfolg: Die Aktion generierte auf der Plattform bereits mehr als 670 Millionen Views.

CosmosDirekt.

Ein Unternehmen der



Auf dem Weg zur Versicherungs Lovebrand

Unsere Rolle in der Gesellschaft



SCHÜTZE,
WAS DU
LIEBST.

CosmosDirekt mietet ungenutzte Schaufenster an

Zahlreiche Geschäfte oder Restaurants sind wegen des Lockdowns dauerhaft geschlossen. Leases, DeLeases und CosmosDirekt helfen einigen von ihnen, indem sie die ungenutzten Schaufenster als Werbeflächen nutzen.

Von: Julia Albrecht
16. Februar 2021



HORIZONT

Jobs for Good? Wie Cosmos Direkt Ladenbesitzer durch den Lockdown helfen will

12 "ADD FOR GOOD"

Wie Cosmos Direkt Ladenbesitzern durch den Lockdown helfen will

12/11/2020
Freitag, 19. Februar 2021

BARBERSHOP
HAARSTYL & SHAVE

digital talk:
Interim Management - Profis für die Krise
28.02.2021, 11:00 Uhr

Das Cosmos Direkt Team geht in neuen Hosen, durch das man in den geschlossenen Laden schauen kann

Nach wie vor sind viele Geschäfte, die Produkte außerhalb des täglichen Bedarfs anbieten, geschlossen. Und mit ihnen sind auch ihre Schaufenster leer und ungenutzt. Cosmos Direkt ändert das - und tut gleichzeitig den Ladenbesitzern etwas Gutes.

<https://www.youtube.com/channel/UCoYv8hyXBsAe5ofmR0mRIMQ>

 **Daniel Rosemann • 1.**
Senderchef / General Manager // ProSieben & ProSieben Maxx
Schöne Idee! Stark **Benedikt Kalteier** !

Gefällt mir · 1 | Antworten · 1 Antwort

 **Malte Hagemeyer • 1.**
Grammy nominated producer & composer at California Music
Super Idee!

Gefällt mir · 1 | Antworten · 2 Antworten

Vorherige Reaktionen laden

 **Andreas Steinle • 1.**
Alles beginnt mit einer guten Frage!
Klasse Idee 🙌🙌🙌

Gefällt mir | Antworten

 **Anne Prib • 2.**
Co-Founding Partner N'RTH PARK
Großartige Idee! Das müssten noch viel mehr von den Großen nutzen, um die Kleinen zu supporten

Gefällt mir · 1 | Antworten · 3 Antworten

 **pascal fiedler • 1.**
co-founder of charlescharlotte
Oh Gott, wie fantastisch! Ich muss wirklich sagen, dass das eine der wenigen Ideen ist, die mich in letzter Zeit stark berührt haben! Super super gut

Gefällt mir · 2 | Antworten · 1 Antwort

 **Daniel Biallowons • 1.**
Agency Founder | Digital | CX | UX | Growth Marketing
Find ich großartig!

Gefällt mir | Antworten · 1 Antwort

 **Nina Rieke • 1.**
Managing Director at whatsnextnow GmbH - the human centric strat...
schöne Idee!

Gefällt mir · 3 | Antworten · 1 Antwort

 **Geoffrey Hildbrand • 2.**
Brand and Innovation Strategist, popular packaging GmbH, Co-Foun...
... Perfect fit zwischen Medium u Botschaft.

Gefällt mir · 1 | Antworten

 **Felix Kästle • 2.**
Head of Marketing Communications @ Deutsche Bank
Tolle Leitidee mit „Schütze was Du liebst“ und mit so viel Mehrwert umgesetzt. Einfach Chapeau 🚀

Gefällt mir · 1 | Antworten · 1 Antwort

 **Christiane Gudowius • 2.**
3 Std. (bearbeitet) ***
Vice President Marketing Passive at DWS International GmbH
Das hat ❤️ Danke für diese wundervolle Kampagne in schwierigen Zeiten!

Gefällt mir · 1 | Antworten · 1 Antwort

 **Christine Clemenz • 2.**
1 Tag ***
Chiliconcept Regie, Konzepte, Content, Medien-Training We create a...
Finde ich eine sehr coole und sehr gelungene Aktion! Andere halten nicht mal zu ihren langjährigen Suppliern..... und Ihr supported noch Leute.... finde ich großartig!!!! Kompliment!

Gefällt mir · 1 | Antworten · 1 Antwort

 **Adel Gelbert • 1.**
CEO at C3 Creative Code and Content GmbH
Super Idee - Kompliment Dirk!

Gefällt mir | Antworten · 1 Antwort

 **Ferdinand Racz • 1.**
6 Tage ***
CBDO & Producer bei Bakery Films Filmproduktion

Gefällt mir · 1 | Antworten

 **Christine Lichius**
Danke für diese tolle Aktion ❤️
Like Reply 2w
1 Reply
 **Katharina Rueshmer**
Like Reply 2w
 **Gebrauchswarenhandel Zwickau**
Ich find das eine super Idee.
Auch wenn unser Laden in Sachsen ist. Meine Schaulenster stehen für diese Aktion gern kostenlos zur Verfügung
Like Reply 2w
 **Carsten Künne**
Das ist mal ne sehr schöne Idee! 🙌🙌
Like Reply 2w



#nichtselbstverständlich DAS IST EINE ERLEBBARE MARKENHALTUNG



SevenOne
Media



Watchesane
@watchesane

Bei @ProSieben verschiebt man eine Sendung und schenkt @Jokoundklaas weitere Sendezeit. Zusammen mit der @deutschelekom und @CosmosDirekt sagt man: Die Pflege ist #nichtselbstverständlich



Joko und Klaas nutzen gewonnene Sendezeit um auf Pflegenotstand hinzuweisen ... ProSieben verschiebt eine Sendung und schenkt Joko und Klaas 45 Minuten Sendezeit.
@watchesane.com

9:17 nachm. · 31. März 2021 · Twitter Web App

62 Retweets · 3 Zitierte Tweets · 519 „Gefällt mir“-Angaben



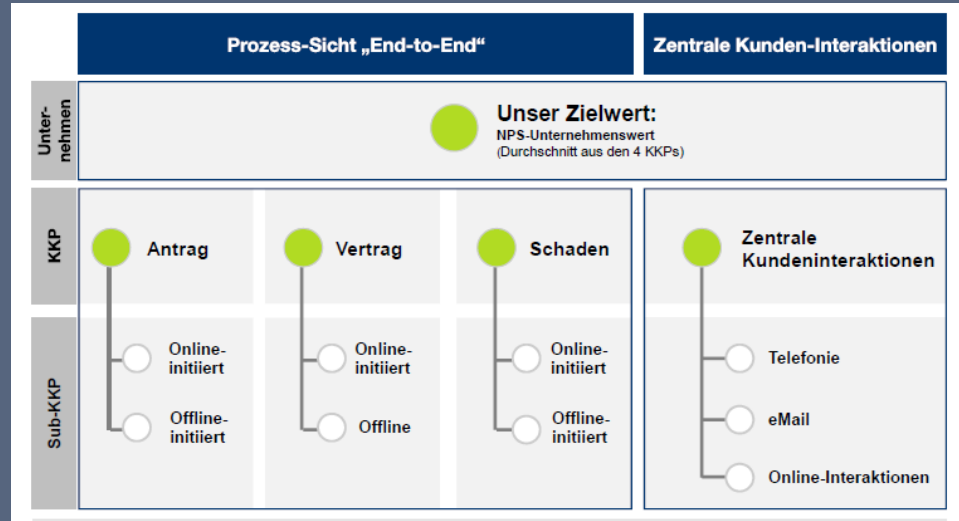
Ongoing learning.



Für uns ist Kundenzufriedenheit das A und O.

Kundenbegeisterung zentrales Element der Unternehmenskultur

Messung an allen zentralen Kundenkontaktpunkten



Verankerung Kundenbegeisterung in der Unternehmenskultur

NPS-Stand direkt im Intranet für alle sichtbar...



Kunden begeistern zentrales Thema in Veranstaltungen z.B. Townhalls, ...



....auf Info-Screens im Haus

Wir begeistern unsere Kunden ...
... mit kundenorientierter Beratung!

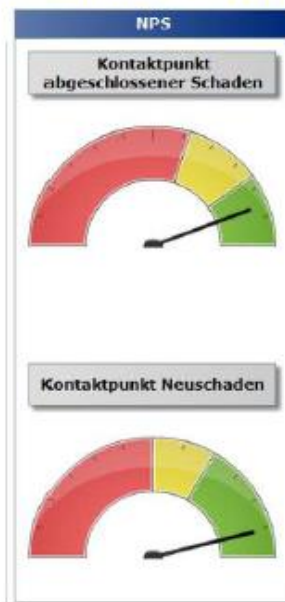
„Ich möchte mich ausdrücklich für die immer sehr freundliche, geduldige und kompetente telefonische Beratung bedanken!“

Martha B. aus Hamburg

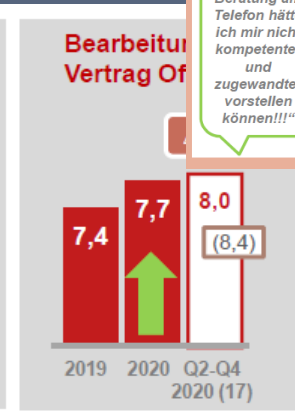
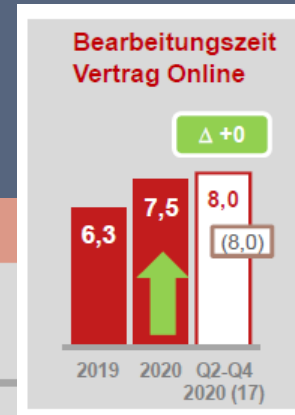
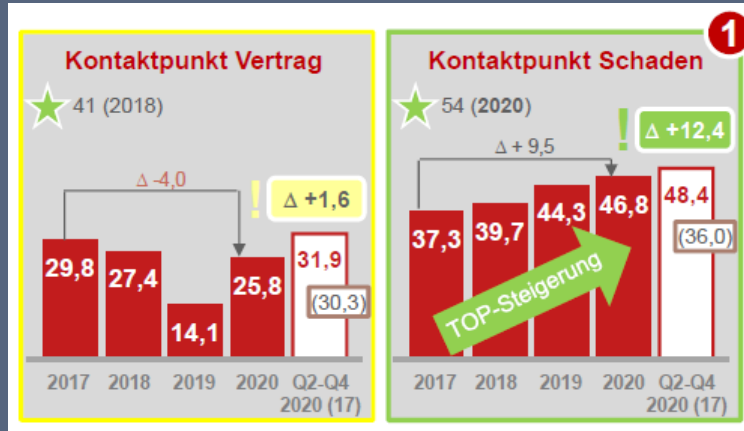
Dank durch unseren Vorstand an
die Kundenbegeisterer
Unser Award "Winner des Monats"



....auf Abteilungs-Screens



Laufende Analyse und Optimierung



Aktives Kümmern verstärkt & intensiver von unseren Kunden rückgemeldet

„Allein der Freundlichkeit und Mühe dieser Mitarbeiterin ist es zu verdanken, dass ich Kundin bin!“

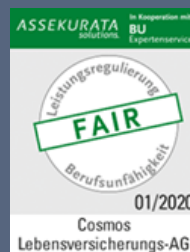
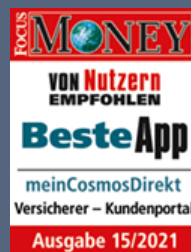
„...Darüber hinaus hat sie mir das Gefühl gegeben, eine sehr wichtige Kundin zu sein und dass ihr meine Zufriedenheit äußerst wichtig ist...!“

„Meine Beratung am Telefon hätte ich mir nicht kompetenter und zugewandter vorstellen können!!!“

„... Weiter so! Ich fühle mich bei euch in guten Händen!“

„Sicher eine der besten Beratungen die ich am Telefon je von einem Unternehmen bekommen habe!!!“

Bestätigung



DANKE