

Internetový výzkum

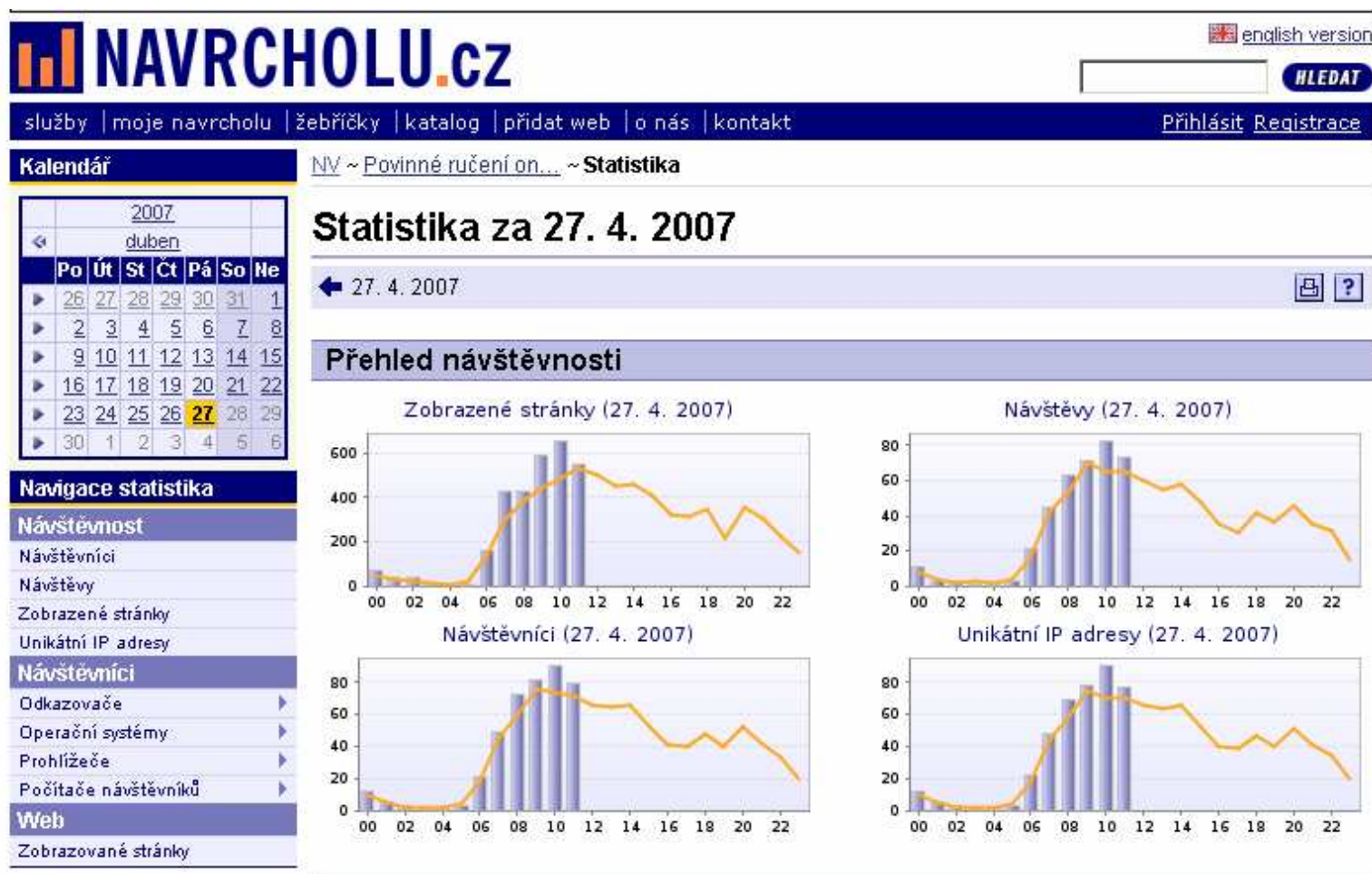
Petr Kleiner



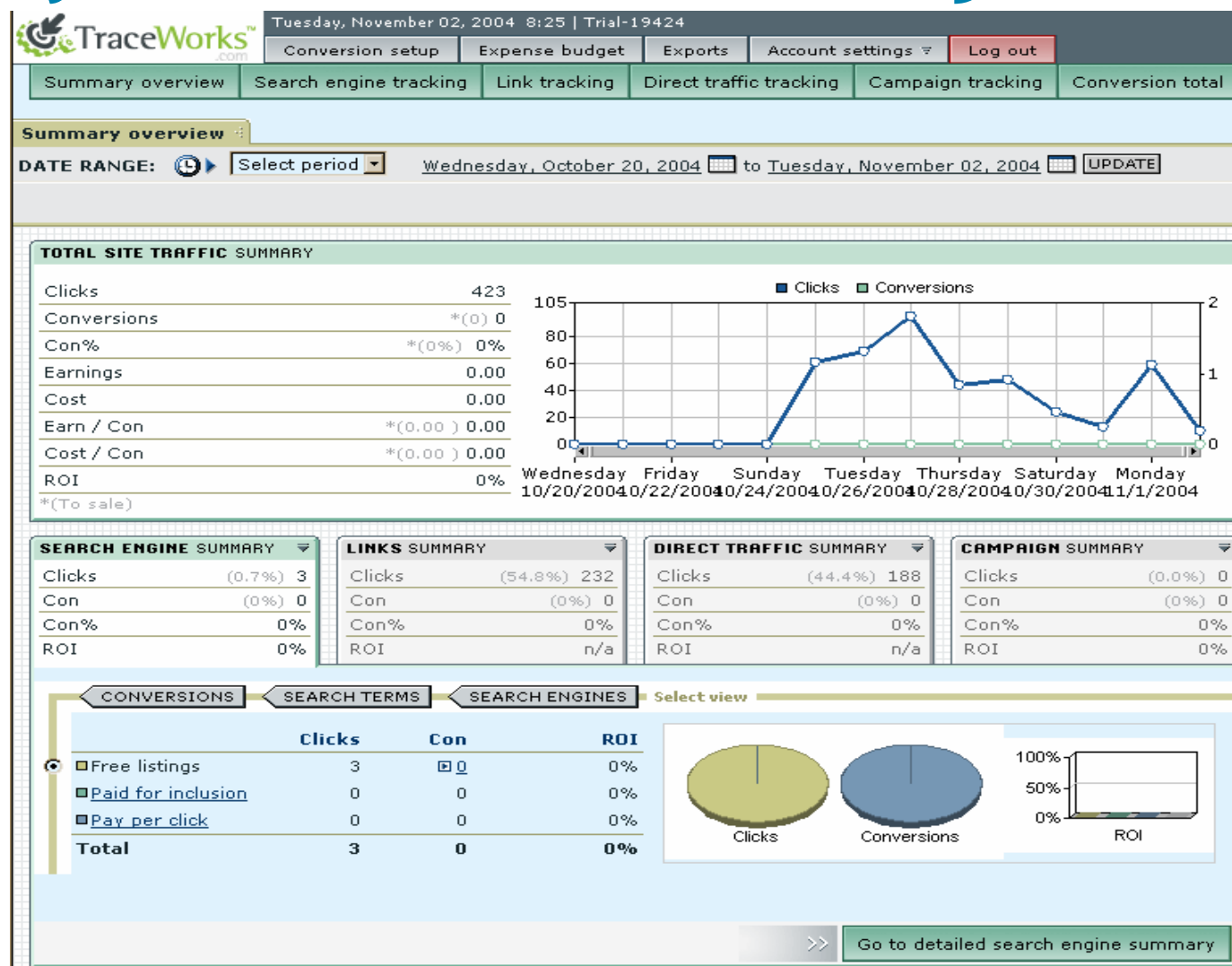
POTŘEBUJETE INTERNETOVÝ VÝZKUM?



Jednoduché metriky



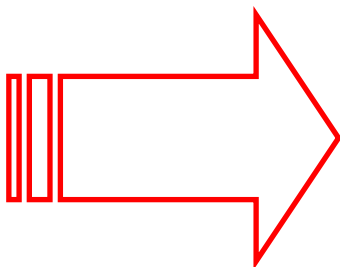
Sofistikované metriky



■ *Kde je problém ?*

Známe

- Kdy?
- Co?
- Kdo?
- Kolik?



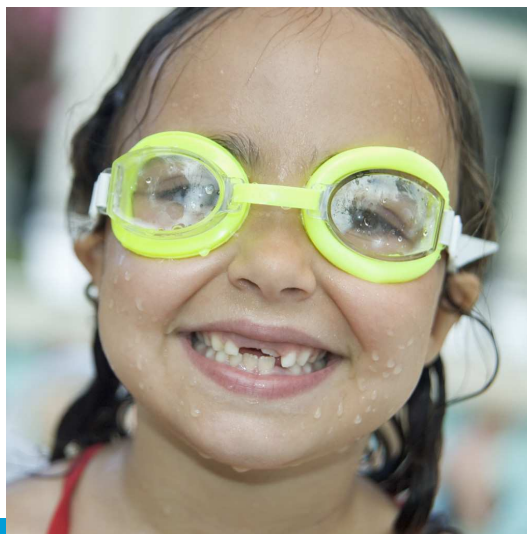
NeZnáme

- Proč?
- Motivace?
- Bariéry?
- Příčiny?

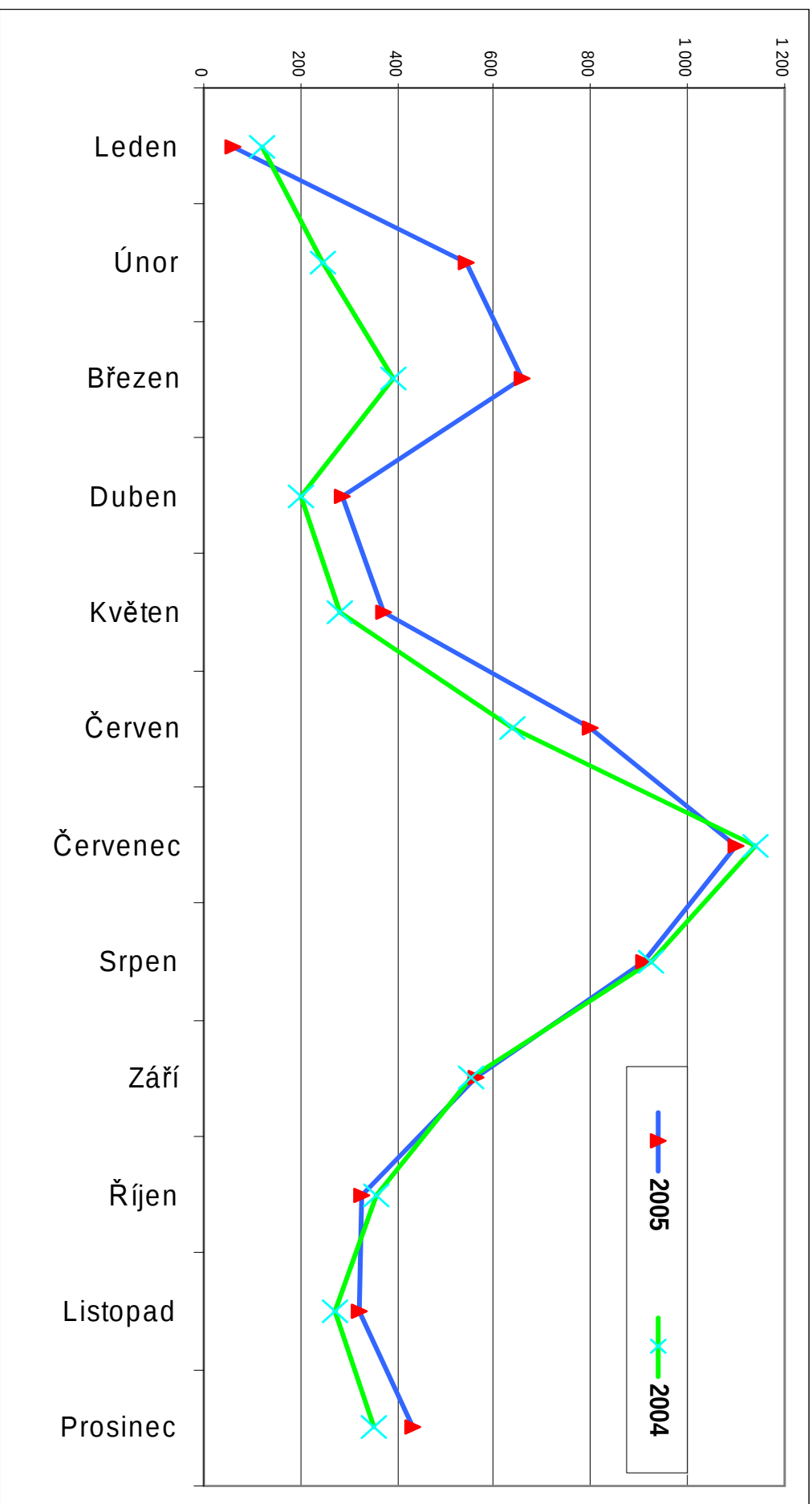


Case

Cestovní pojištění on-line



Prodej cestovního pojištění



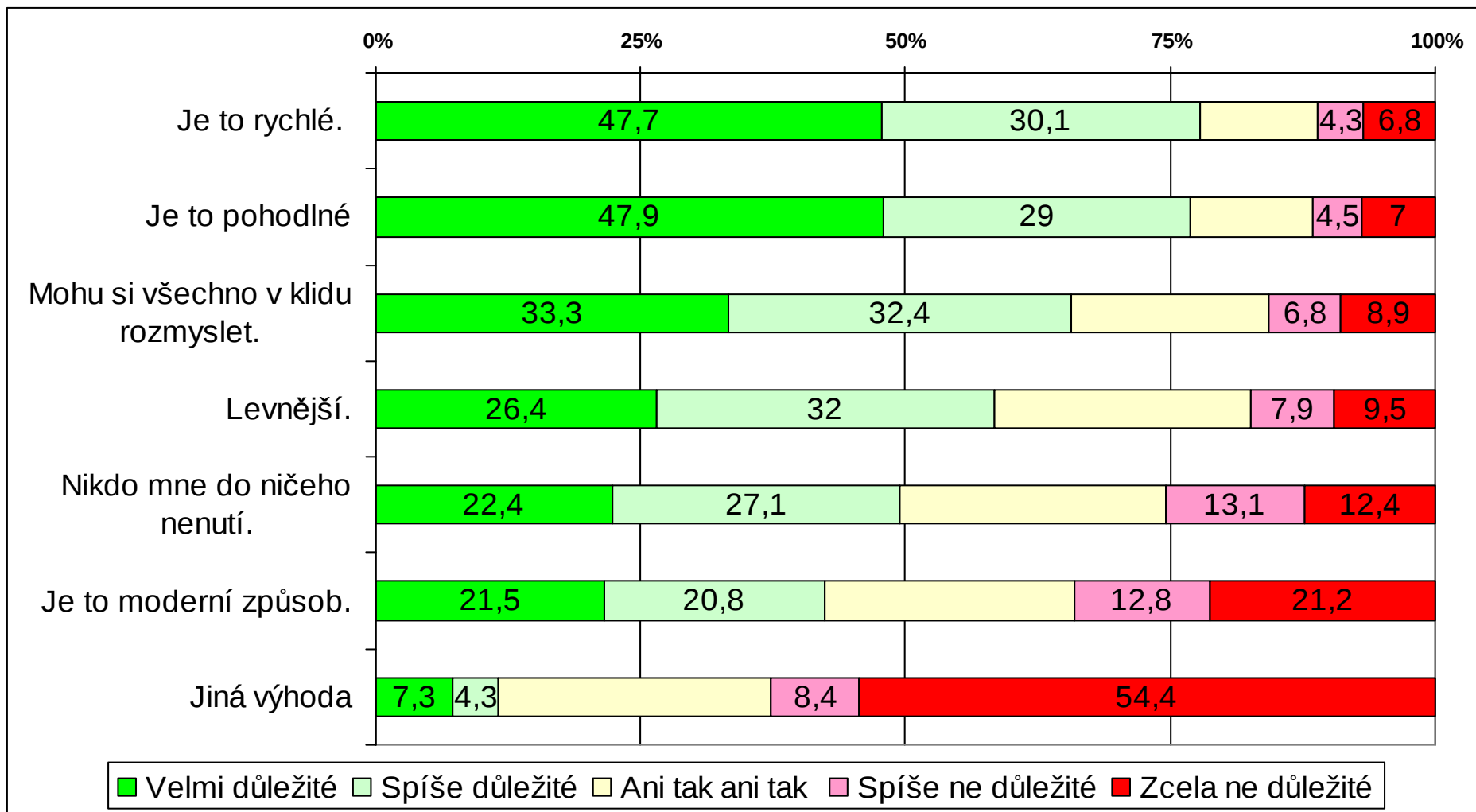
Cestovní pojištění - situace

- Stagnující prodej.
- Sjednání pojištění v 5-ti krocích.
- Časté dotazy klientů na on-line sjednání.
- Komunikace 10% slevy.
- Povrchní znalost preferencí Internetových klientů.

Internetový výzkum-parametry

Název výzkumu	Potenciál uzavírání cestovního pojištění on-line
Charakter výzkumu	Anketa na internetu
Výběrový soubor	Reprezentativní soubor uživatelů Internetu 1166 v roce 2004, 1445 v červnu 2005 1668 respondentů v prosinci 2005
Metoda sběru dat	samostatné vyplňování dotazníku respondentem
Terénní sběr dat	únor/březen 2004, květen 2005, prosinec 2005
Návrh výzkumu	Dr Ivan Tomek - MR. Think
Zpracování zprávy	

Preference Internetových klientů



Pozn.: údaje v grafu jsou v procentech, n= 1668.

Hlavní závěry výzkumu

- Nejdůležitější benefity
 - Rychlost
 - Pohodlí
- Cena
 - Je až na 4. místě v pořadí benefitů.
- Potenciál
 - Téměř 70 % uživatelů Internetu má zájem o on-line uzavření cestovního pojištění.

On-line forma uzavírání CP řeší výrazný problém cílové skupiny – nedostatek času a přitom nabízí vysoký uživatelský komfort.

■ *Co jsme následně udělali ?*

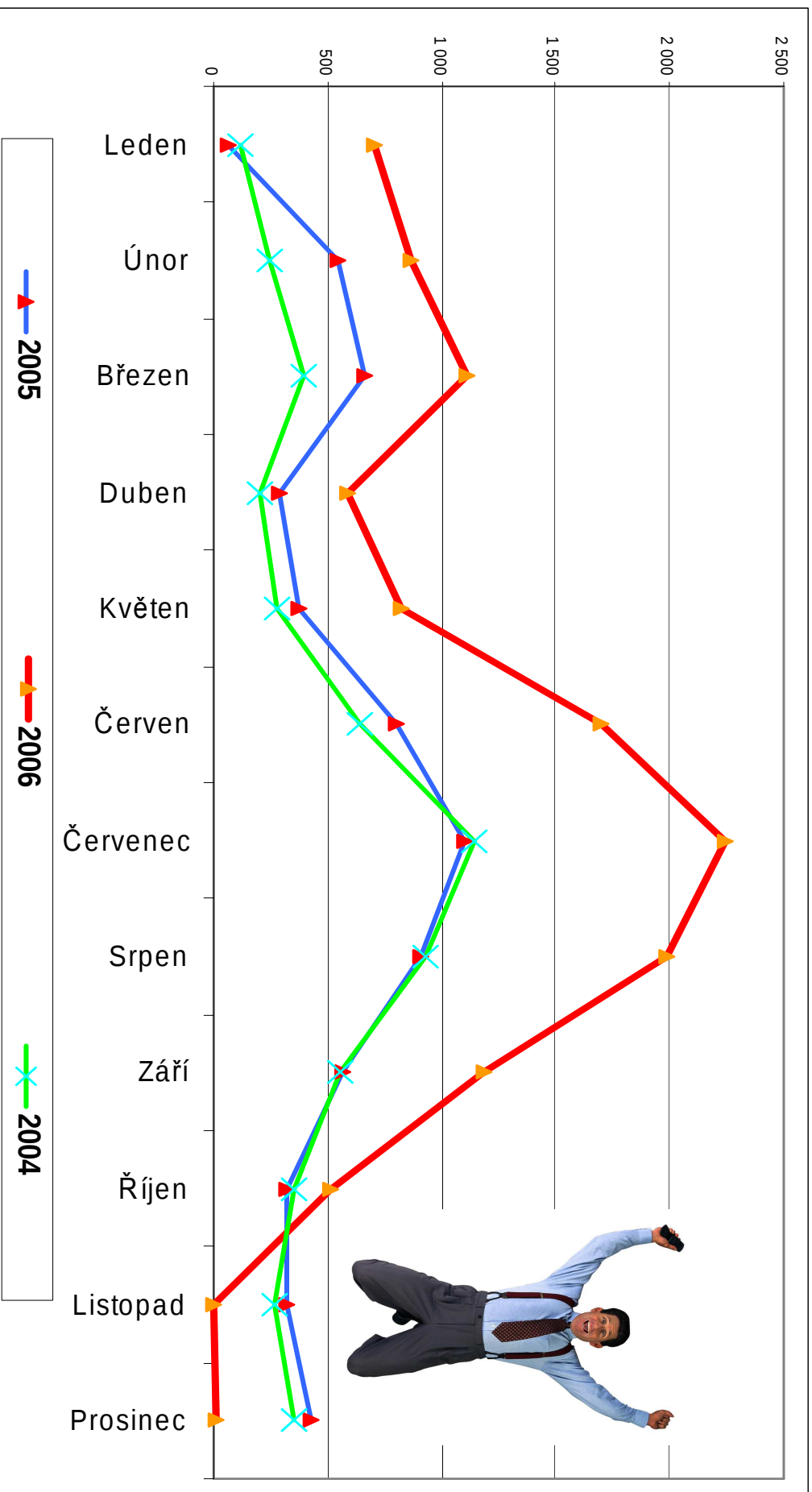
1) Revize procesu sjednání

- Snížení počtu kroků z 5 na 3
- Zjednodušení procesu sjednání
- Zlepšení „průchodnosti“

2) Změna benefitů pro komunikaci na

- Rychlost
- Pohodlí
- Jednoduchost

Prodej cestovního pojištění



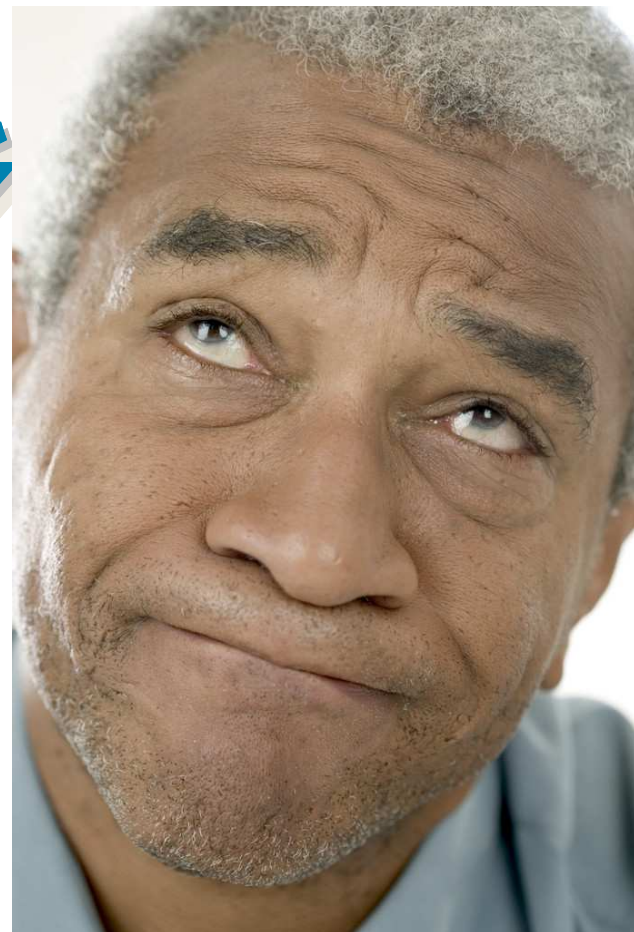
■ *Výhody Internetového průzkumu*

- Rychlost
- Flexibilita
- Jednoduchost
- Interaktivita
- Multimedia
- Cena





NE!
JE INTERNETOVÝ
UNIVERZÁLNÍ
ŘEŠENÍ?





Děkuji

za vaši pozornost

petr.kleiner@csobpoj.cz