

Brevo Wallet



Wie hat es M comme Mutuelle geschafft, in nur 6 Monaten 20% des Kundenstamms für das Mobile Wallet zu gewinnen?



Über M comme Mutuelle

- Gegründet in 1870
- 160 000 Kund:innen
- Zertifiziert als “Great Place to Work”



Der Ausgangspunkt

"Wir wollten das Leben unserer Kund:innen einfacher machen, und das Wallet ist genau das, was wir gesucht haben. Wir haben außerdem die Chance gesehen, unsere Kund:innen bei der Nutzung der Zusatzversicherungskarte im Zusammenhang mit dem RIA-Gesetz* zu unterstützen. Dadurch wird auch die Kundenbindung durch den Nutzen dieses sich abhebenden Services erhöht."



Maxime Antoniutti
Leiter Kundenservice bei M comme Mutuelle

Gewährleistung einer umfassenden Begleitung der Versicherten

Nutzung eines Verwaltungstools, um das tägliche Leben der Nutzer:innen zu vereinfachen

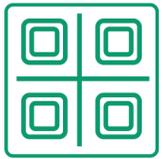
Verbesserung der Kundenbindung

*Frz. Gesetz über Kündigungsbedingungen

**Wie hat M comme
Mutuelle das
Mobile Wallet
eingeführt?**



Das Mobile Wallet in 3 Schritten



1

Kund:innen fügen ihre digitale Zusatzversicherungskarte über eine eigens dafür vorgesehene E-Mail oder eine SMS hinzu.



2

Die Zusatzversicherungskarte wird zum Wallet auf dem Smartphone der Kund:innen hinzugefügt.



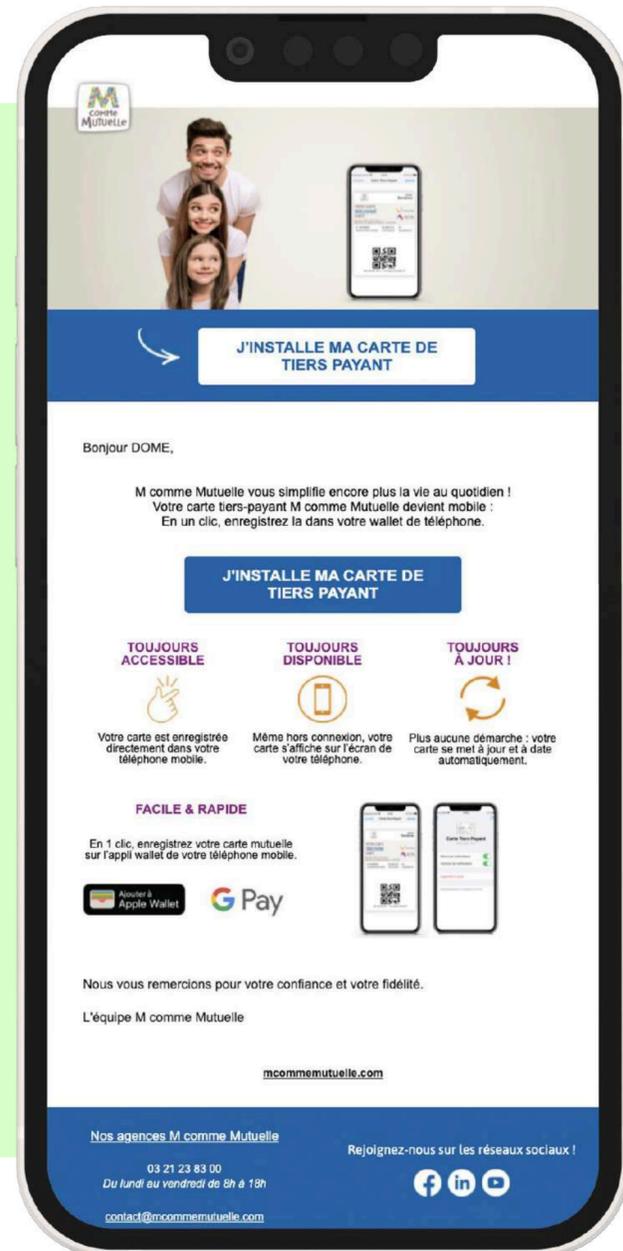
3

Die Kund:innen werden durch Push-Benachrichtigung informiert, sobald eine Transaktion auf ihrer Zusatzversicherungskarte stattgefunden hat.

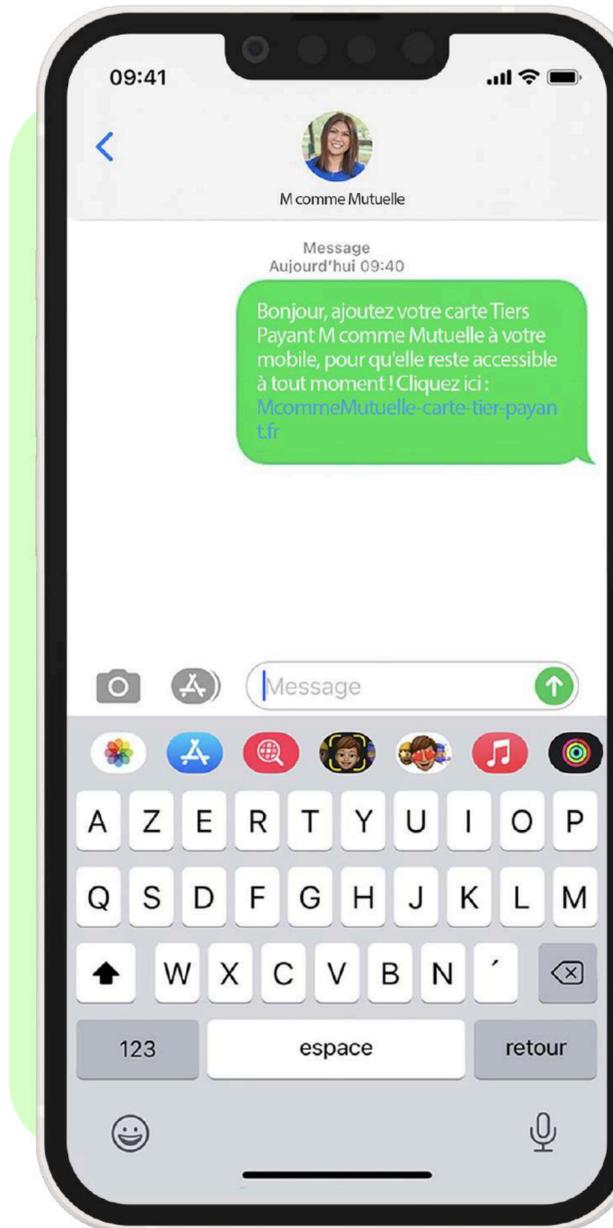
Kund:innen zum Hinzufügen der Wallet-Karte animieren

Zweckgebundene E-Mail

Die Teams von Captain Wallet (unserer französische Marke) unterstützen M comme Mutuelle dabei, das Wallet zu bewerben und die richtigen Nachrichten zu senden, um eine maximale Anzahl an hinzugefügten Karten zu erreichen.



E-Mail mit allen Vorteilen des Wallets.
CTA: Jetzt Karte zum Wallet hinzufügen

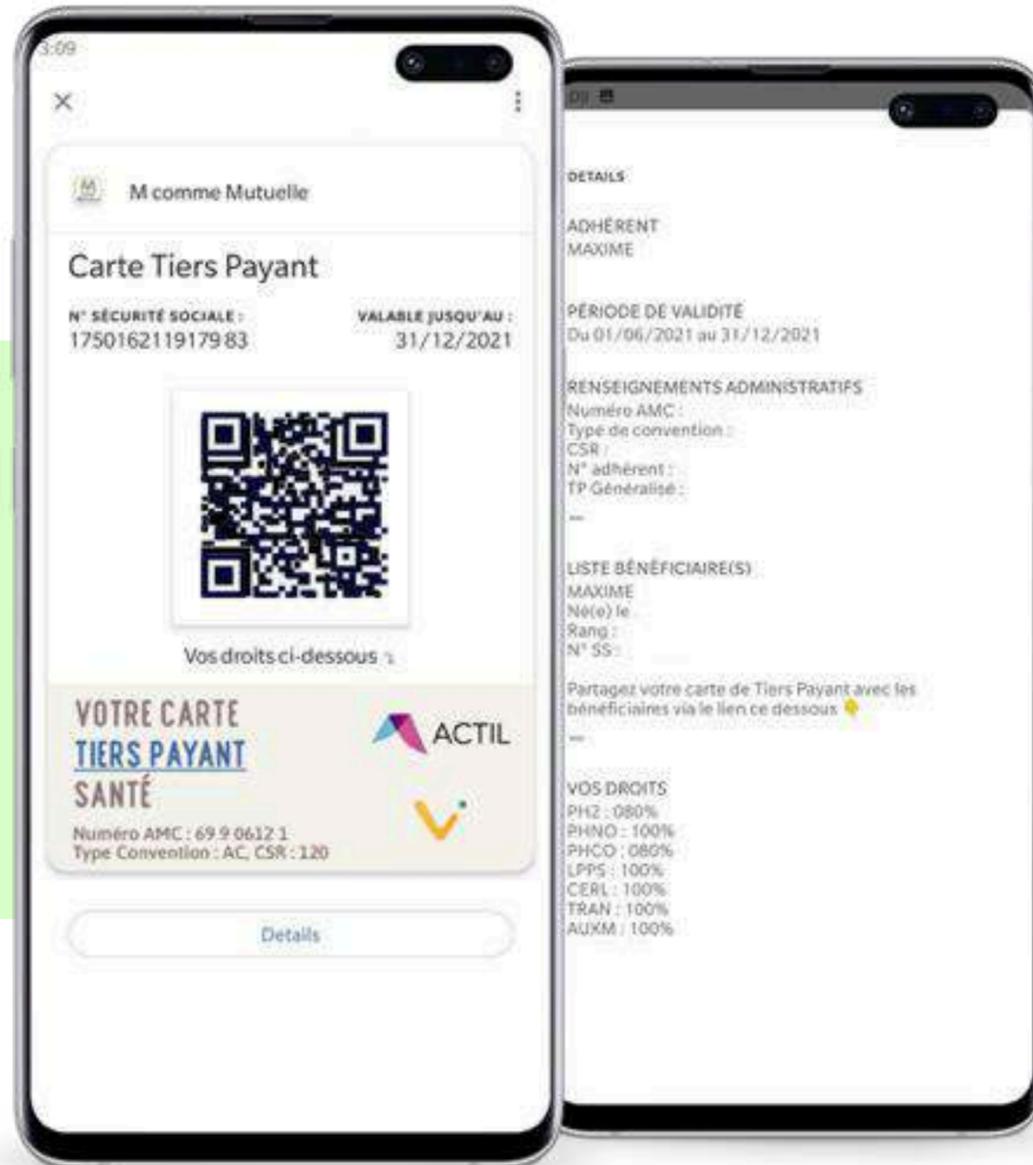


SMS mit personalisierter URL

Persönliche SMS

Ausgangsbasis ist eine URL, die beliebig platziert werden kann. M comme Mutuelle hat sich zudem dafür entschieden, personalisierte SMS zu versenden, um diesen neuen Service zu bewerben und seine Kund:innen dazu zu bringen, die Zusatzversicherungskarte in das Wallet hinzuzufügen.

Die Karte von M comme Mutuelle wurde in das Wallet der Kund:innen hinzugefügt



Vorderseite

Rückseite

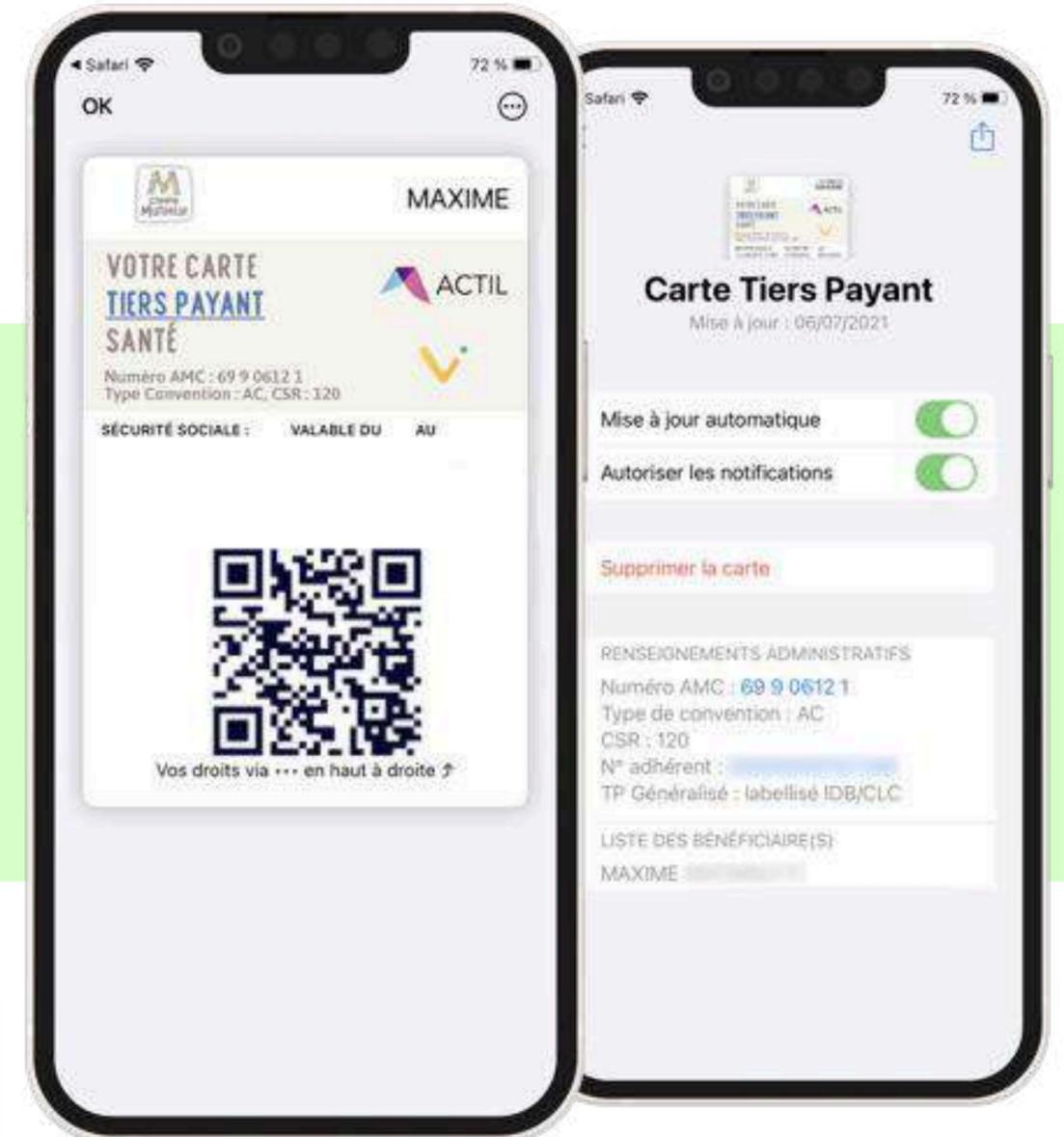


GOOGLE WALLET



APPLE WALLET

Auf der Karte befinden sich die Gesundheitsdaten der Kund:innen, die Übersicht über die Leistungen oder auch ein QR-Code. Es handelt sich um denselben Code wie auf dem Papierformat (Datamatrix), den das medizinische Fachpersonal einscannen kann.



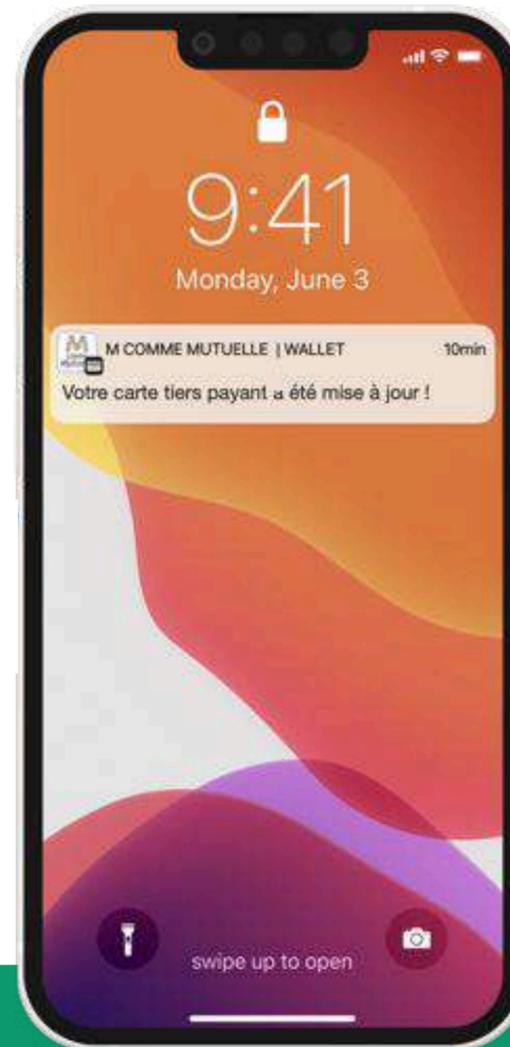
Vorderseite

Rückseite

Die Karte wird in Echtzeit aktualisiert und automatisch erneuert



Gültigkeitsdatum



Benachrichtigung über
Erneuerung der Karte



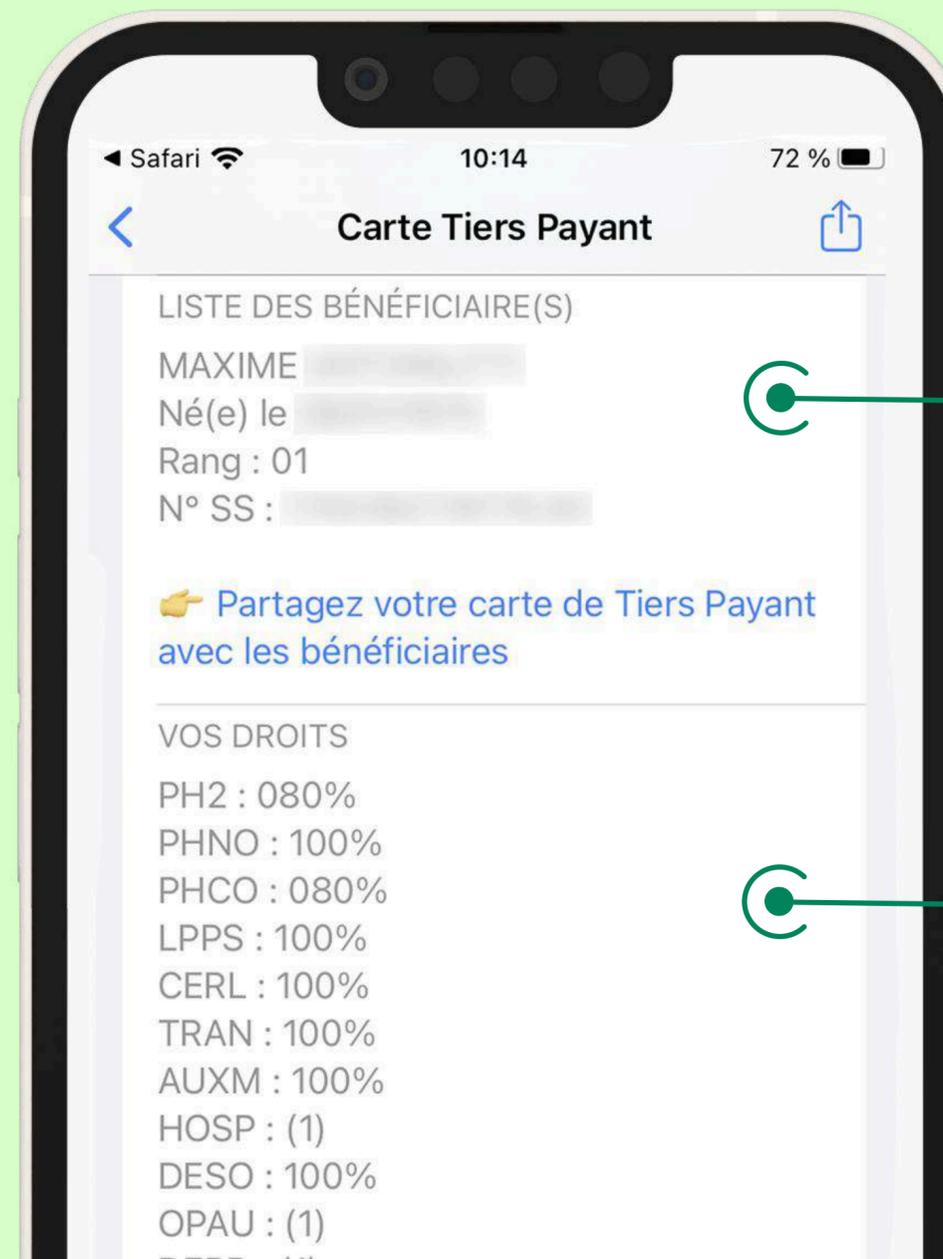
Neues Gültigkeitsdatum

Die Zusatzversicherungskarte wird alle sechs Monate und bei Änderung der Lebensumstände erneuert. Dies vermeidet insbesondere Nutzung der Zusatzversicherungskarte nach Beendigung des Vertrags.

Die Zusatzversicherungskarte kann mit anderen geteilt werden

Die Versichert:innen können mit einem Klick auf der Rückseite ihre Karte teilen, und zwar so oft, wie gewünscht. So können auch weitere Familienmitglieder davon profitieren.

Mit dieser Funktion kann die Zusatzversicherungskarte auch einfach mit dem medizinischen Fachpersonal geteilt werden.



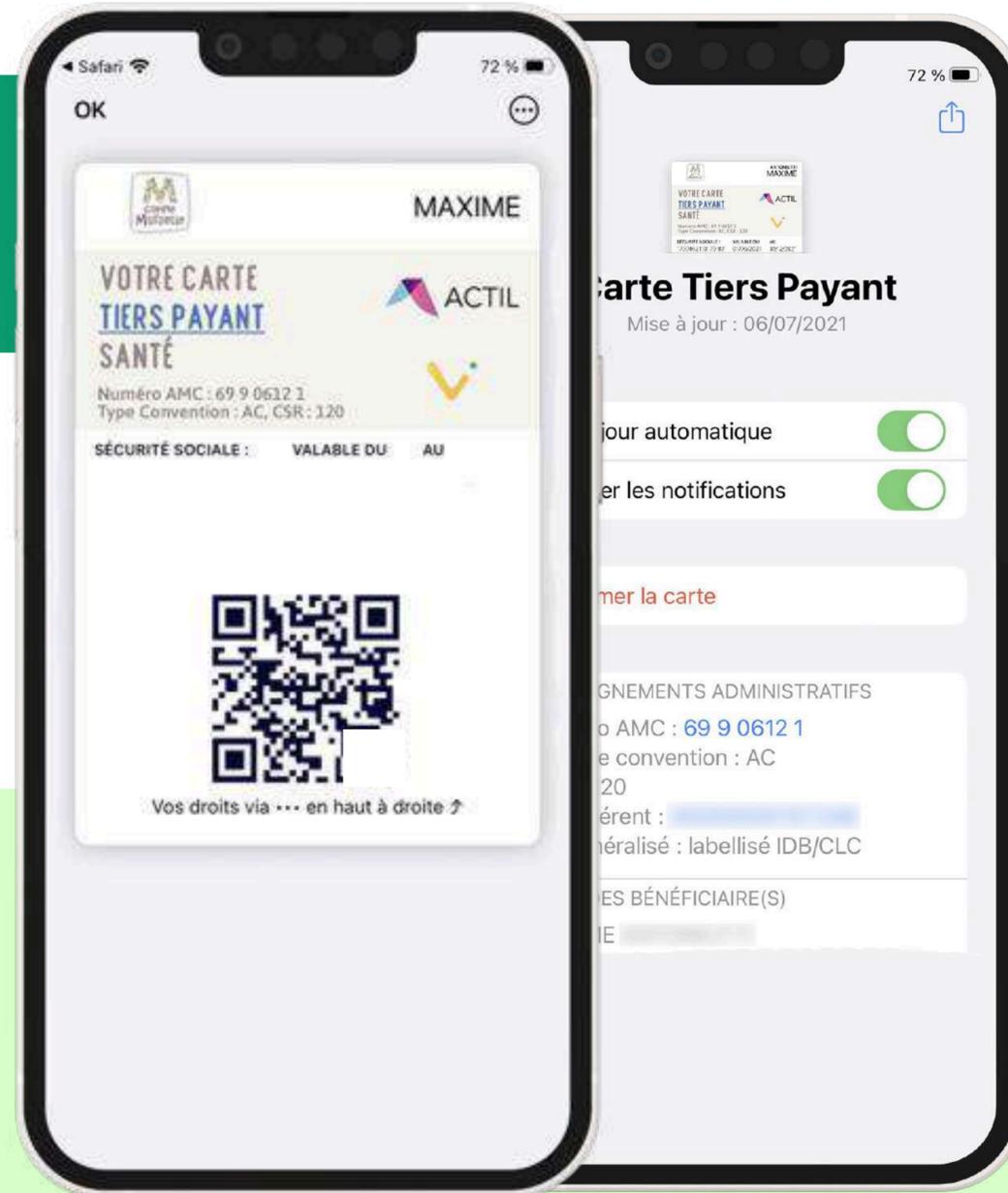
Es ist möglich, den Link per E-Mail, SMS, Instant Messenger etc. zu teilen

Detailliert die Ansprüche aus dem abgeschlossenen Vertrag

Die Wallet-Karte von M comme Mutuelle erleichtert den Alltag der Versicherten

Alle nützlichen Informationen für die Versicherten auf einen Blick

Immer dabei



Kontaktloses Übermitteln an medizinisches Fachpersonal

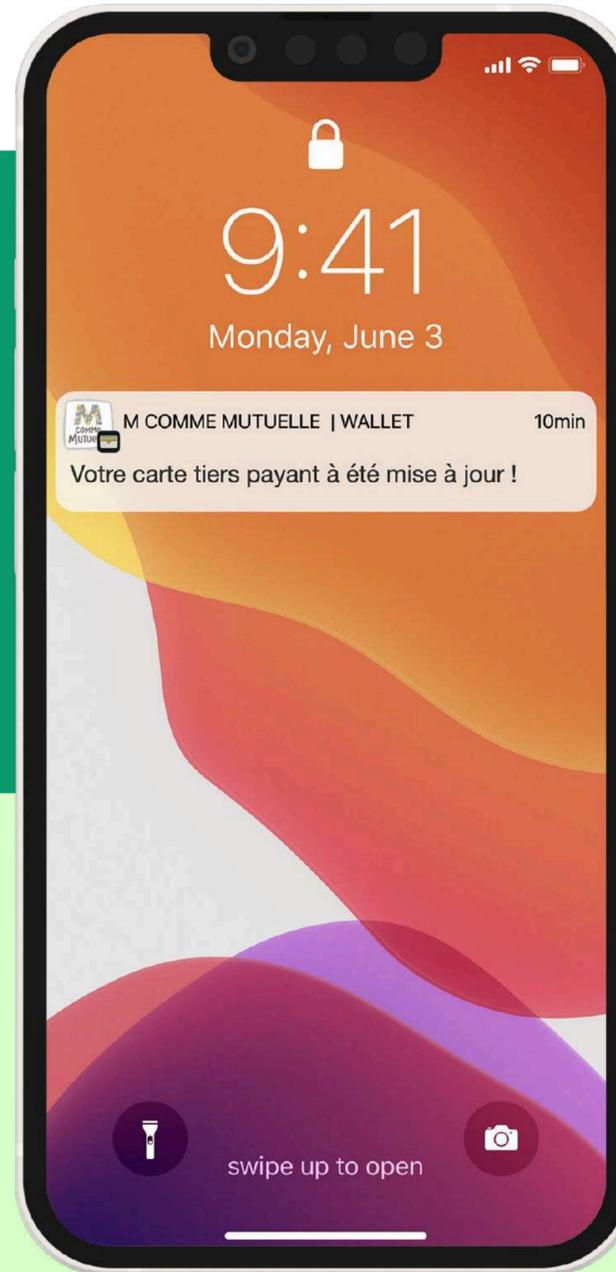
Einfach herunterzuladen

Anpassung an die Bedürfnisse der Kund:innen

M comme Mutuelle bietet einen neuen Kanal zum Aufbau von Kundenbeziehungen an

Das Mobile Wallet ermöglicht

- stets die Vertragsbedingungen der Versicherten auf dem neuesten Stand zu halten
- den Verzicht auf physische Briefe



“Ihre Zusatzversicherungskarte wurde aktualisiert!”

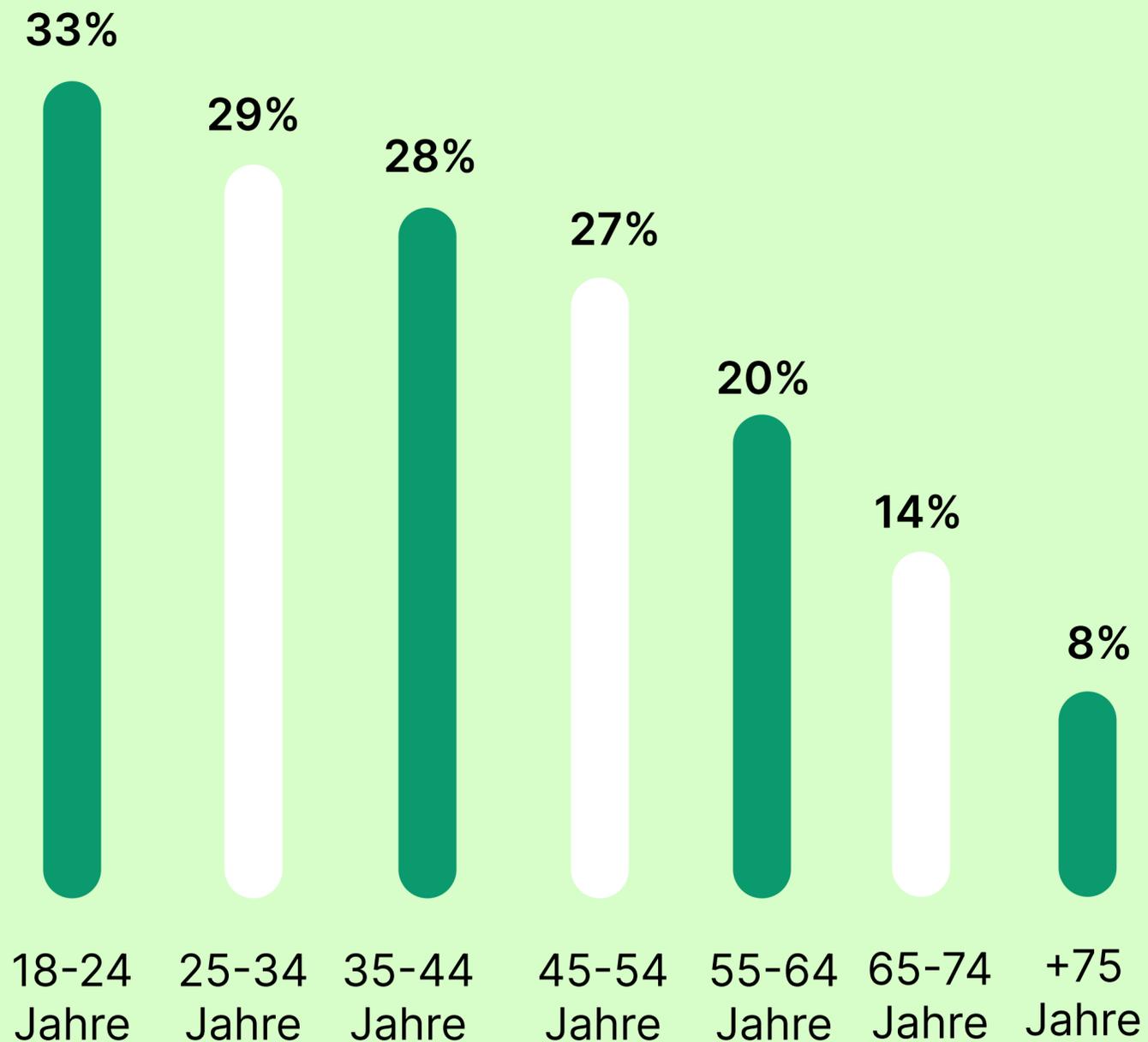
Push-Benachrichtigungen erweisen sich als sehr effektiv für:

- Die Weiterleitung von Informationen und Nachrichten, die für Kund:innen nützlich sind
- Den Aufbau einer engen Beziehung zur Marke

**Welche Ergebnisse
konnte M comme
Mutuelle mit dem
Wallet erreichen?**



Engagement Rate des Wallets nach Altersgruppe



72%
Opt-in-Wallet

Alle Altersgruppen nutzen die Zusatzversicherungskarte auf mobilen Geräten.

Eine positive Überraschung für M comme Mutuelle, insbesondere in der Altersgruppe der über 75-Jährigen!

Die Aktivierungsrate der Wallet-Karten

Innerhalb weniger Monate hat die Zusatzversicherung
sehr gute Ergebnisse erzielt:

Erste E-Mail/SMS-Kampagne
zur Wallet-Aktivierung:

20%

des Opt-In Kundenstamms hat in weniger
als 6 Monaten die Wallet-Karte hinzugefügt.

Zweite E-Mail/SMS-Kampagne zur Wallet-
Aktivierung, einige Monate später:

50%

Aktivierungsrate des Wallets des Opt-In
Kundenstamms nach 4 Monaten

Eine deutliche Zunahme der Aktivierungsrate!

Die nächsten Schritte



Die nächsten Schritte

Wechsel von SMS zu Push-Benachrichtigung, um zu signalisieren, dass eine Transaktion stattgefunden hat

Kundenstamm mit Opt-In Wallet um 30% erhöhen





Brevo Wallet

Email

team@brevo-wallet.com

Telefon

[+49 30 30015132](tel:+493030015132)

Mehr als 250 Unternehmen vertrauen uns

