



ServiceAtlas Krankenkassen 2020

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 40 Krankenkassen

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2020
Stichprobe	n = 3.615 Kunden von 40 Krankenkassen in Deutschland
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 40 Krankenkassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • actimonda • AOK Baden-Württemberg • AOK Bayern • AOK Bremen/Bremerhaven • AOK Hessen • AOK Niedersachsen • AOK Nordost • AOK Nordwest • AOK PLUS • AOK Rheinland/Hamburg • AOK Rheinland-Pfalz/Saarland • AOK Sachsen-Anhalt • Audi BKK • BAHN-BKK • BARMER • BIG direkt gesund • BKK Gildemeister Seidensticker • BKK Mobil Oil • BKK Pfalz • BKK VBU • BKK24 • Bosch BKK • DAK Gesundheit • HEK - Hanseatische Krankenkasse • hkk (Handelskrankenkasse) • IKK BB (Brandenburg und Berlin) • IKK classic • IKK gesund plus • IKK Nord • IKK Südwest • KKH - Kaufmännische Krankenkasse • KNAPPSCHAFT • mhplus BKK • Novitas BKK • pronova BKK • SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse) • Schwenninger Krankenkasse • SECURVITA • TK - Die Techniker • VIACTIV Krankenkasse
Gesamtumfang	342 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Sich-Kümmern im Krankheitsfall
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung • Analyse der Kundenbindungstreiber
Image und Nachhaltigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Ruf und Image • Innovationsfähigkeit • Übernahme sozialer Verantwortung • Umweltbewusstes Handeln • Ökonomische Nachhaltigkeit
Sonderthema: Gesundheits-/Service-Apps	<ul style="list-style-type: none"> • Angebot an Apps • Bedienbarkeit der Apps • Funktionsfähigkeit der Apps • Orientierungshilfen bei Gesundheitsthemen • Motivation zur gesünderen Lebensweise • Attraktivität der Belohnungen
Gesamtaussagen zu den Leistungskategorien	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenservice • Erreichbarkeit • Wahltarife • Preis-Leistungs-Verhältnis • Bonusprogramm • Individuelle Gesundheitsförderung • Leistungserweiterungen • Service-Zusatzleistungen

Studiendesign (II)

Beurteilung einzelner Leistungen

Zum Thema Kundenservice

- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Schnelligkeit bei der Abwicklung von Anliegen
- Beratungsqualität

Zum Thema Erreichbarkeit

- Örtliche Erreichbarkeit, günstige Ortslage
- Öffnungszeiten
- Telefonische Erreichbarkeit
- Internetauftritt/-portal

Zum Thema Wahltarife

- Selbstbehaltsprogramm
- Programm zur Beitragsrückerstattung
- Variable Kostenerstattung auch oberhalb der üblichen Regelsätze
- Kostenübernahme für von der Regelversorgung ausgeschlossene Arzneimittel
- Kostenübernahme für alternative Medizin (z.B. Homöopathie)
- Hausarzttarif

Zum Thema Bonusprogramm

- Bonus für Vorsorgeuntersuchungen oder Schutzimpfungen
- Bonus für Teilnahme an Präventionskursen oder Sport
- Bonus für Professionelle Zahnreinigung
- Reduktion von Zuzahlungen bei freiwilliger Wahlrechtseinschränkung (z.B. Nutzung bestimmter Generika, Hilfsmittel, Apotheken, Krankenhäuser, Zahnersatzhersteller)

Studiendesign (III)

Beurteilung einzelner Leistungen

Zum Thema individuelle Gesundheitsförderung

- Angebot & Kostenbeteiligung/-übernahme für Präventionskurse (z.B. QiGong, TaiChi, Yoga/Meditation, progressive Muskelentspannung, autogenes Training)
- Angebot & Kostenbeteiligung/-übernahme für Ernährungskurse
- Angebot & Kostenbeteiligung/-übernahme für Suchtpräventionsmaßnahmen

Zum Thema Leistungserweiterungen

- Zusätzliche Häusliche Pflege
- Erweiterter Anspruch auf Haushaltshilfen
- Zusätzliche Vorsorgeuntersuchungen
- Rooming-In bei Kindern

Zum Thema Service-Zusatzleistungen

- Versorgungsmanagement bei chronischen oder schweren Krankheiten (Disease-Management)
- Vermittlung von Arztterminen
- Vorsorgeerinnerungsservice
- Online gestützte Behandlung / Ferndiagnose

Auszeichnung Krankenkassen (I)

GESAMTURTEIL		Kundenservice		Erreichbarkeit	
sehr gut	TK - Die Techniker	sehr gut	VIACTIV Krankenkasse	sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse	sehr gut	BKK Mobil Oil	sehr gut	BKK Gildemeister Seidensticker
sehr gut	BKK Mobil Oil	sehr gut	IKK classic	sehr gut	actimonda
sehr gut	BIG direkt gesund	sehr gut	AOK PLUS	sehr gut	BKK Mobil Oil
sehr gut	IKK classic	sehr gut	TK - Die Techniker	sehr gut	IKK gesund plus
sehr gut	AOK PLUS	sehr gut	pronova BKK	sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	actimonda	sehr gut	hkk (Handelskrankenkasse)	sehr gut	AOK Baden-Württemberg
sehr gut	KNAPPSCHAFT	sehr gut	Novitas BKK	sehr gut	BIG direkt gesund
sehr gut	SECURVITA	sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)	sehr gut	pronova BKK
sehr gut	pronova BKK	sehr gut	KNAPPSCHAFT	sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
sehr gut	Audi BKK	sehr gut	BKK Gildemeister Seidensticker	sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	hkk (Handelskrankenkasse)	gut	BIG direkt gesund	gut	AOK Bayern
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)	gut	actimonda	gut	KNAPPSCHAFT
gut	BKK Gildemeister Seidensticker	gut	Audi BKK	gut	IKK Südwest
gut	IKK gesund plus	gut	IKK Nord	gut	IKK classic
gut	Novitas BKK	gut	Schwenninger Krankenkasse	gut	BKK24
gut	IKK Nord	gut	IKK gesund plus	gut	AOK Hessen
gut	BKK Pfalz	gut	BKK Pfalz	gut	hkk (Handelskrankenkasse)
gut	AOK Niedersachsen	gut	SECURVITA	gut	Audi BKK
gut	AOK Bayern	gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse	gut	BKK Pfalz
		gut	BKK VBU	gut	AOK Bremen/Bremerhaven
		gut	AOK Bayern	gut	SECURVITA
				gut	Bosch BKK

Das Gesamtergebnis berechnet sich anhand der Teildimensionen gemäß folgender Gewichtung: Kundenservice (25%), Erreichbarkeit (20%), Wahltarife (5%), Preis-Leistungs-Verhältnis (5%), Bonus-Programm (5%), Individuelle Gesundheitsförderung (5%), Leistungserweiterungen (20%) und Service-Zusatzleistungen (15%).

Die Dimensionen berechnen sich als Top-Box (prozentualer Anteil der Nennungen der Antwortkategorien 'ausgezeichnet' und 'sehr gut'). Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung Krankenkassen (II)

Wahltarife	
sehr gut	IKK classic
sehr gut	actimonda
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	BIG direkt gesund
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
sehr gut	pronova BKK
sehr gut	BKK Mobil Oil
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	SECURVITA
gut	IKK gesund plus
gut	KNAPPSCHAFT
gut	AOK PLUS
gut	IKK Nord
gut	hkk (Handelskrankenkasse)
gut	BKK Guildemeister Seidensticker
gut	AOK Niedersachsen
gut	Schwenninger Krankenkasse
gut	BARMER

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	hkk (Handelskrankenkasse)
sehr gut	BIG direkt gesund
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	IKK classic
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	SECURVITA
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	KNAPPSCHAFT
gut	AOK PLUS
gut	BKK Mobil Oil
gut	IKK gesund plus
gut	actimonda
gut	BKK Guildemeister Seidensticker
gut	AOK Bremen/Bremerhaven
gut	pronova BKK
gut	BKK Pfalz

Bonusprogramm	
sehr gut	IKK classic
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	IKK gesund plus
sehr gut	BIG direkt gesund
sehr gut	SECURVITA
sehr gut	AOK Bremen/Bremerhaven
sehr gut	BKK Mobil Oil
sehr gut	actimonda
sehr gut	hkk (Handelskrankenkasse)
gut	TK - Die Techniker
gut	IKK BB (Brandenburg und Berlin)
gut	pronova BKK
gut	Audi BKK
gut	AOK Niedersachsen
gut	BKK VBU
gut	BAHN-BKK
gut	Bosch BKK
gut	AOK PLUS
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	IKK Nord

Die Dimensionen berechnen sich als Top-Box (prozentualer Anteil der Nennungen der Antwortkategorien 'ausgezeichnet' und 'sehr gut'). Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung Krankenkassen (III)

Individuelle Gesundheitsförderung	
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	VIActiv Krankenkasse
sehr gut	IKK classic
sehr gut	BKK Mobil Oil
sehr gut	BIG direkt gesund
sehr gut	SECURVITA
sehr gut	actimonda
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	KNAPPSCHAFT
gut	IKK gesund plus
gut	BKK Gildemeister Seidensticker
gut	pronova BKK
gut	AOK Bayern
gut	IKK Nord
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	BKK Pfalz
gut	BKK24
gut	BKK VBU
gut	hkk (Handelskrankenkasse)
gut	Audi BKK
gut	AOK Niedersachsen
gut	BARMER

Leistungserweiterungen	
sehr gut	SECURVITA
sehr gut	BIG direkt gesund
sehr gut	BKK Mobil Oil
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	actimonda
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	IKK classic
gut	VIActiv Krankenkasse
gut	hkk (Handelskrankenkasse)
gut	BKK24
gut	IKK gesund plus
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	AOK Niedersachsen
gut	Novitas BKK
gut	pronova BKK
gut	AOK Bayern
gut	mhplus BKK
gut	BARMER

Service-Zusatzleistungen	
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	pronova BKK
sehr gut	actimonda
sehr gut	VIActiv Krankenkasse
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	IKK classic
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
sehr gut	BKK Gildemeister Seidensticker
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	hkk (Handelskrankenkasse)
sehr gut	BKK Mobil Oil
gut	BIG direkt gesund
gut	BARMER
gut	SECURVITA
gut	IKK Nord
gut	AOK Niedersachsen
gut	BKK Pfalz
gut	AOK Bremen/Bremerhaven
gut	Bosch BKK
gut	IKK Südwest
gut	IKK gesund plus
gut	Novitas BKK

Die Dimensionen berechnen sich als Top-Box (prozentualer Anteil der Nennungen der Antwortkategorien 'ausgezeichnet' und 'sehr gut'). Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

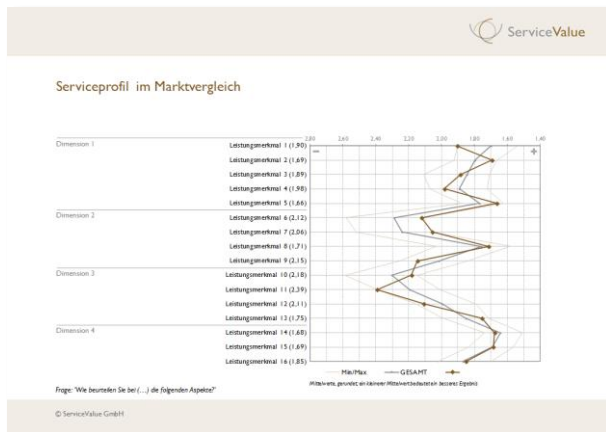
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

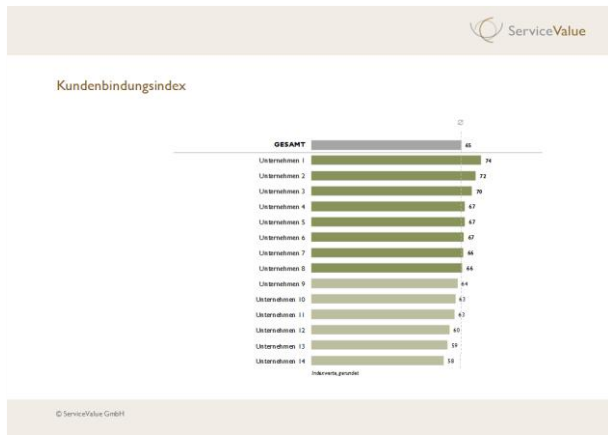


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)

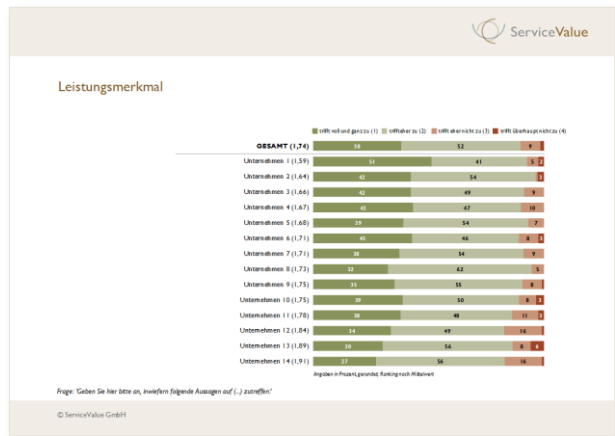


- Wie gebunden sind die Kunden bei ihren Anbietern?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung für jeden Anbieter

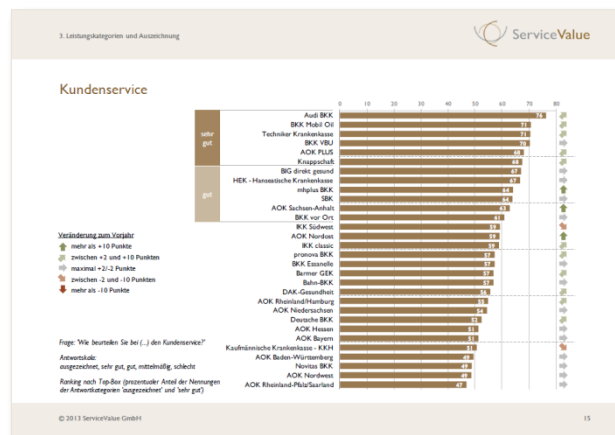


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung

Ihre Fragen – unsere Antworten (III)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Krankenkassen haben sich in den einzelnen Leistungskategorien verbessert oder verschlechtert?
- ⇒ Angaben der Veränderungen zum Vorjahr für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der ServiceAtlas Krankenkassen 2020.
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Krankenkassen 2020 - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (342 Seiten, PDF)**
zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Krankenkassen 2020 (342 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 6.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © diego cervo – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de