



ServiceAtlas Private Krankenversicherer 2020

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 28 private
Krankenversicherer in Deutschland

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai 2020
Stichprobe	2.137 Kundenurteile zu 28 privaten Krankenversicherern in Deutschland (Bewertung von einem privaten Krankenversicherer, bei dem die Befragten in den letzten 12 Monaten vollversichert waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 28 private Krankenversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • ALTE OLDENBURGER • ARAG • AXA • Barmenia • Bayerische Beamtenkrankenkasse • Central • Debeka • Deutscher Ring Krankenversicherung • DEVK • Die Continentale • DKV (auch über ERGO) • Gothaer • HALLESCHE • HanseMerkur • HUK-COBURG • INTER • LKH (Landeskrankenhilfe) • LVM • Mecklenburgische • Münchener Verein • NÜRNBERGER • R+V • SDK (Süddeutsche) • SIGNAL IDUNA Krankenversicherung • UKV (Union Krankenversicherung) • uniVersa • Württembergische
Gesamtumfang	254 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Image und Nachhaltigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Ruf und Image • Innovationsfähigkeit • Übernahme sozialer Verantwortung
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

Studiendesign (II)

Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Örtliche Erreichbarkeit, günstige Ortslage • Telefonische Erreichbarkeit • Internetauftritt/-portal
Produktleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Leistungen • Qualität der Produkte • Leistungsabwicklung • Leistungserstattung
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Qualität der Anliegenbearbeitung • Schnelligkeit bei der Abwicklung von Anliegen • Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung von Kundenbedürfnissen • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Verbindlichkeit von Aussagen • Beratungsqualität • Proaktiv bessere Angebote
Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verständlichkeit der Kommunikation • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Stabilität der Beiträge • Beitragsrückerstattungen

Auszeichnung privater Krankenversicherer (I)

GESAMTURTEIL		Erreichbarkeit		Produktleistung	
sehr gut	LVM	sehr gut	LVM	sehr gut	Debeka
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz
sehr gut	Mecklenburgische	sehr gut	Mecklenburgische	sehr gut	INTER
sehr gut	DEVK	sehr gut	Münchener Verein	sehr gut	Mecklenburgische
sehr gut	Debeka	sehr gut	SDK (Süddeutsche)	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Münchener Verein	gut	Württembergische	gut	SDK (Süddeutsche)
sehr gut	ALTE OLDENBURGER	gut	DEVK	gut	Die Continentale
sehr gut	INTER	gut	Debeka	gut	Münchener Verein
gut	SDK (Süddeutsche)	gut	Barmenia	gut	ALTE OLDENBURGER
gut	Die Continentale	gut	ALTE OLDENBURGER	gut	SIGNAL IDUNA Krankenversicherung
gut	R+V	gut	INTER	gut	DEVK
gut	SIGNAL IDUNA Krankenversicherung	gut	R+V	gut	Bayerische Beamtenkrankenkasse
gut	Württembergische	gut	Die Continentale	gut	UKV (Union Krankenversicherung)
gut	Barmenia		DKV (ERGO)		R+V
	ARAG		Gothaer		Gothaer
	Gothaer		SIGNAL IDUNA Krankenversicherung		Deutscher Ring Krankenversicherung
	Bayerische Beamtenkrankenkasse		ARAG		Württembergische
	Deutscher Ring Krankenversicherung		AXA		Barmenia
	HanseMerkur		HanseMerkur		HanseMerkur
	DKV (ERGO)		Bayerische Beamtenkrankenkasse		DKV (ERGO)
	UKV (Union Krankenversicherung)		NÜRNBERGER		Central
	uniVersa		UKV (Union Krankenversicherung)		ARAG
	AXA		Deutscher Ring Krankenversicherung		uniVersa
	HALLESCHE		uniVersa		LKH (Landeskrankenhilfe)
	NÜRNBERGER		HALLESCHE		AXA
	Central		LKH (Landeskrankenhilfe)		HALLESCHE
	LKH (Landeskrankenhilfe)		Central		NÜRNBERGER

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. 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 privater Krankenversicherer (II)

Kundenservice		Kundenberatung	
sehr gut	LVM	sehr gut	Allianz
sehr gut	Mecklenburgische	sehr gut	LVM
sehr gut	ALTE OLDENBURGER	sehr gut	INTER
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	DEVK
sehr gut	Allianz	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	DEVK	sehr gut	Debeka
sehr gut	Münchener Verein	sehr gut	Münchener Verein
gut	Debeka	gut	SDK (Süddeutsche)
gut	Die Continentale	gut	R+V
gut	SDK (Süddeutsche)	gut	Mecklenburgische
gut	INTER	gut	ALTE OLDENBURGER
gut	Württembergische	gut	SIGNAL IDUNA Krankenversicherung
	Bayerische Beamtenkrankenkasse	gut	Gothaer
	SIGNAL IDUNA Krankenversicherung	gut	Die Continentale
	Barmenia		Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Deutscher Ring Krankenversicherung		Barmenia
	ARAG		ARAG
	R+V		Württembergische
	Gothaer		UKV (Union Krankenversicherung)
	HanseMerkur		uniVersa
	AXA		HanseMerkur
	Central		DKV (ERGO)
	DKV (ERGO)		AXA
	uniVersa		NÜRNBERGER
	HALLESCHE		Deutscher Ring Krankenversicherung
	NÜRNBERGER		HALLESCHE
	UKV (Union Krankenversicherung)		Central
	LKH (Landeskrankenhilfe)		LKH (Landeskrankenhilfe)

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. 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 privater Krankenversicherer (III)

Kundenkommunikation		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	HUK-COBURG	sehr gut	ALTE OLDENBURGER
sehr gut	Allianz	sehr gut	Mecklenburgische
sehr gut	DEVK	sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM	sehr gut	LVM
sehr gut	Münchener Verein	sehr gut	INTER
sehr gut	Mecklenburgische	sehr gut	DEVK
sehr gut	Debeka	sehr gut	Debeka
gut	ALTE OLDENBURGER	gut	Allianz
gut	SIGNAL IDUNA Krankenversicherung	gut	ARAG
gut	INTER	gut	Deutscher Ring Krankenversicherung
gut	SDK (Süddeutsche)	gut	R+V
gut	R+V	gut	SDK (Süddeutsche)
gut	Barmenia	gut	Münchener Verein
	Bayerische Beamtenkrankenkasse	gut	HALLESCHE
	Die Continentale		Gothaer
	DKV (ERGO)		Barmenia
	HanseMerkur		SIGNAL IDUNA Krankenversicherung
	HALLESCHE		Die Continentale
	Württembergische		Württembergische
	UKV (Union Krankenversicherung)		uniVersa
	ARAG		NÜRNBERGER
	Gothaer		HanseMerkur
	uniVersa		LKH (Landeskrankenhilfe)
	AXA		Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Deutscher Ring Krankenversicherung		AXA
	Central		UKV (Union Krankenversicherung)
	NÜRNBERGER		Central
	LKH (Landeskrankenhilfe)		DKV (ERGO)

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. 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 ...

The collage displays several report pages from ServiceValue:

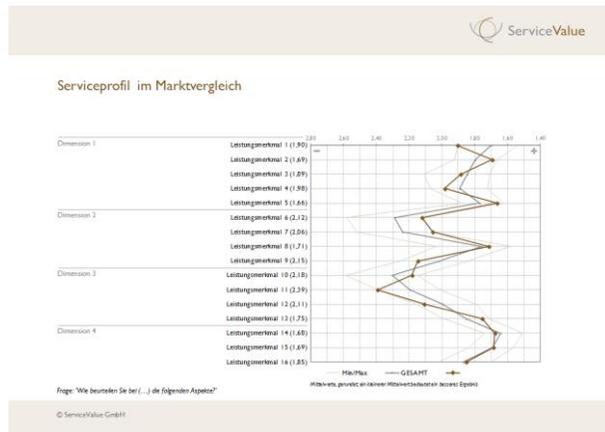
- Kundenbindungstreiber (I):** A horizontal bar chart showing scores for various service aspects like 'Ergabenstärke der Mitarbeiter' (8.33) and 'Freundlichkeit der Mitarbeiter' (8.28).
- Serviceprofil (III):** A line chart comparing 'Ergabenstärke der Mitarbeiter' across different service areas.
- Qualität der Anliegenbearbeitung:** A horizontal bar chart comparing scores for different insurance companies like 'HUK-COBURG' and 'Deka'.
- Relevanzanalyse zur Ermittlung der Kundenbindungstreiber (II):** Includes two scatter plots showing correlations between 'Merkmal 1' and 'Merkmal 2' with correlation coefficients $r = 0.1$ and $r = 0.99$.
- Importance-Performance-Matrix (IPM):** A scatter plot plotting 'Relevanz für die Kundenbindung' against 'Abweichung der Leistungsmerkmale vom Marktstandard'.
- Gesamtfriedenheit:** A table with columns for 'Bewertung', 'Korrelationskoeffizient', and 'B-Quadrat'.
- Kundenbindung:** A funnel chart showing customer segments: 'Begeisterter Kunde', 'Loyalster Kunde', and 'Enttäuschter Kunde'.

... 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

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 Private Krankenversicherer 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 Private Krankenversicherer 2020** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (254 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Private Krankenversicherer 2020 (254 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch
vor Ort zum Preis von 5.400,- € 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. 34 I
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: © morganka – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de