ServiceValue

ServiceAtlas Private Krankenzusatz-versicherer 2021

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 26 private Krankenzusatzversicherer

Studienflyer und Bestellformular

© 2021 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai 2021
Stichprobe	1.587 Kunden mit insgesamt 1.809 Urteilen zu 26 privaten Krankenzusatzversicherern in Deutschland (Bewertung von bis zu zwei privaten Krankenzusatzversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für 26 private Krankenzusatzversicherer: • Allianz • ARAG • AXA • Barmenia • Concordia • Debeka • DEVK • DFV Deutsche Familienversicherung • Die Continentale • ENVIVAS • ERGO • Generali • Gothaer • HALLESCHE • HanseMerkur • HUK-COBURG • INTER • LVM • MÜNCHENER VEREIN • NÜRNBERGER • Provinzial • R+V • SDK • SIGNAL IDUNA • UKV • Württembergische
Gesamtumfang	245 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

© 2021 ServiceValue GmbH

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	• Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Sich-Kümmern im Krankheitsfall
Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Image und Nachhaltigkeit	• Ruf und Image • Innovationsfähigkeit • Übernahme sozialer Verantwortung • Umweltbewusstes Handeln
Sonderthema: Gesundheits-/Service-Apps	• Angebot an Apps • Bedienbarkeit der Apps • Funktionsfähigkeit der Apps • Orientierungshilfen bei Gesundheitsthemen • Motivation zur gesünderen Lebensweise • Attraktivität der Belohnungen

© 2021 ServiceValue GmbH

Studiendesign (II)

Erreichbarkeit	• Örtliche Erreichbarkeit, günstige Ortslage • Telefonische Erreichbarkeit • Internetauftritt/-portal
Produktleistung	• Transparenz der Leistungen • Qualität der Produkte • Leistungsabwicklung • Leistungserstattung
Kundenservice	• 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	• Umsetzung von Kundenbedürfnissen • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Verbindlichkeit von Aussagen • Beratungsqualität • Proaktiv bessere Angebote
Kundenkommunikation	• Verständlichkeit der Kommunikation • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Angemessener Informationsumfang • Orientierung auf der Website
Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Stabilität der Beiträge

© 2021 ServiceValue GmbH

Auszeichnung private Krankenzusatzversicherer (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	MÜNCHENER VEREIN
sehr gut	LVM
sehr gut	Concordia
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial
sehr gut	ENVIVAS
sehr gut	Allianz
gut	SDK
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	Württembergische
gut	R+V
gut	INTER
gut	HALLESCHE
	ARAG
	Gothaer
	NÜRNBERGER
	Debeka
	Die Continentale
	Generali
	UKV
	SIGNAL IDUNA
	HanseMerkur
	Barmenia
	AXA

Erreichbarkeit	
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	MÜNCHENER VEREIN
gut	R+V
gut	ERGO
gut	Württembergische
gut	Concordia
gut	INTER
gut	ENVIVAS
gut	SDK
	ARAG
	Debeka
	HALLESCHE
	Die Continentale
	Gothaer
	NÜRNBERGER
	AXA
	Barmenia
	HanseMerkur
	UKV
	Generali
	SIGNAL IDUNA

Produktleistung	
sehr gut	LVM
sehr gut	HALLESCHE
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	ENVIVAS
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	MÜNCHENER VEREIN
sehr gut	ERGO
sehr gut	SDK
gut	Provinzial
gut	Allianz
gut	Concordia
gut	INTER
gut	Württembergische
gut	DEVK
	ARAG
	SIGNAL IDUNA
	R+V
	HanseMerkur
	Debeka
	UKV
	Barmenia
	Generali
	Gothaer
	Die Continentale
	NÜRNBERGER
	AXA

Kundenservice	
sehr gut	Concordia
sehr gut	LVM
sehr gut	MÜNCHENER VEREIN
sehr gut	Provinzial
sehr gut	ENVIVAS
sehr gut	SDK
sehr gut	ERGO
sehr gut	DEVK
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	R+V
gut	Allianz
gut	Württembergische
gut	HUK-COBURG
gut	HALLESCHE
gut	INTER
	ARAG
	Die Continentale
	Gothaer
	Generali
	SIGNAL IDUNA
	UKV
	NÜRNBERGER
	Debeka
	AXA
	HanseMerkur
	Barmenia

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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“.

© 2021 ServiceValue GmbH

Auszeichnung private Krankenzusatzversicherer (II)

Kundenberatung	
sehr gut	MÜNCHENER VEREIN
sehr gut	Provinzial
sehr gut	LVM
sehr gut	ENVIVAS
sehr gut	DEVK
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	Allianz
gut	SDK
gut	Württembergische
gut	HUK-COBURG
gut	Concordia
gut	ERGO
gut	R+V
gut	HALLESCHE
gut	Die Continentale
	INTER
	ARAG
	SIGNAL IDUNA
	UKV
	Generali
	Gothaer
	HanseMerkur
	NÜRNBERGER
	Debeka
	AXA
	Barmenia

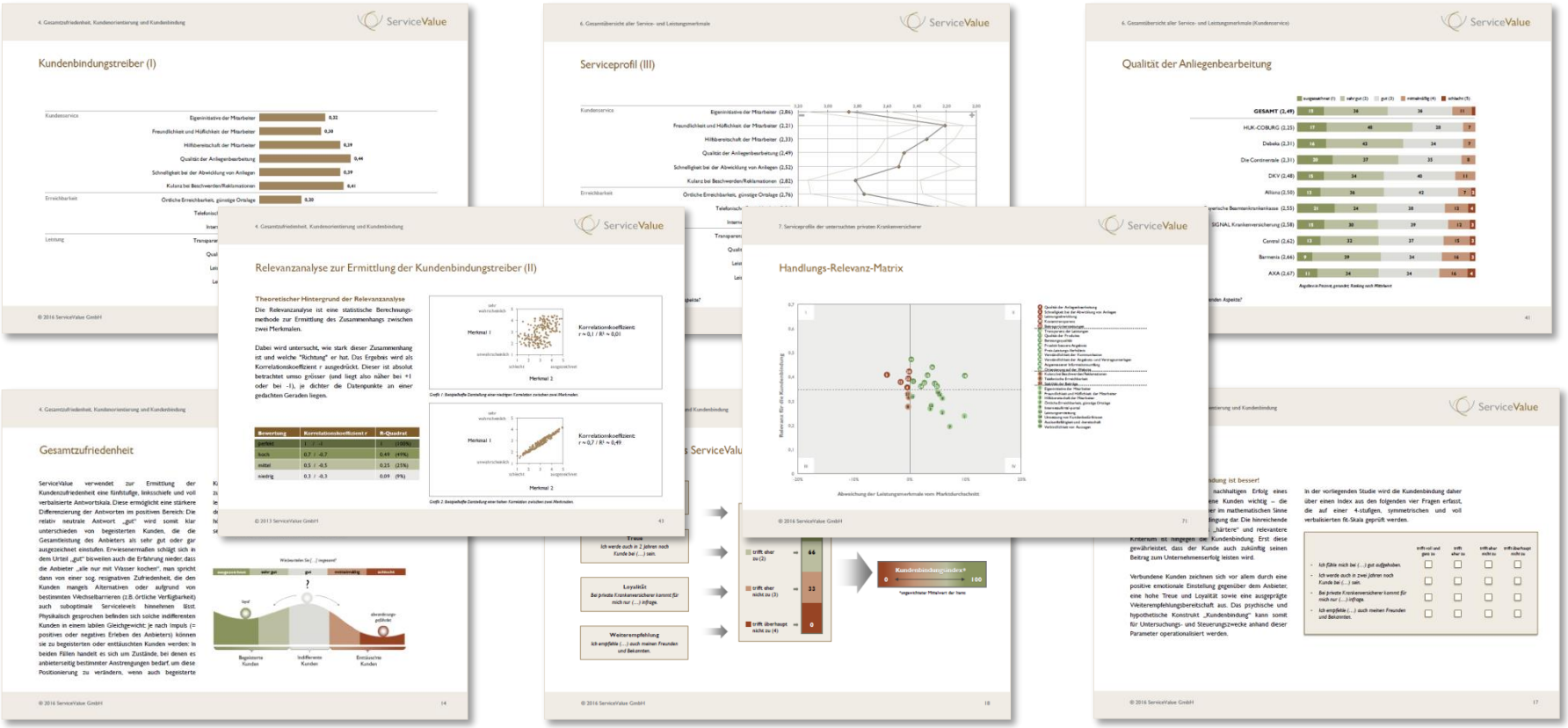
Kundenkommunikation	
sehr gut	MÜNCHENER VEREIN
sehr gut	Concordia
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Provinzial
sehr gut	LVM
sehr gut	ENVIVAS
gut	SDK
gut	Württembergische
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	Allianz
gut	HALLESCHE
gut	DEVK
gut	ERGO
gut	R+V
	Gothaer
	HanseMerkur
	INTER
	Die Continentale
	NÜRNBERGER
	ARAG
	Generali
	Barmenia
	UKV
	SIGNAL IDUNA
	Debeka
	AXA

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	MÜNCHENER VEREIN
sehr gut	Concordia
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ENVIVAS
sehr gut	Allianz
gut	INTER
gut	SDK
gut	ARAG
gut	LVM
gut	Provinzial
gut	R+V
gut	Gothaer
	NÜRNBERGER
	ERGO
	DEVK
	Württembergische
	HALLESCHE
	Debeka
	AXA
	Generali
	Barmenia
	SIGNAL IDUNA
	UKV
	HanseMerkur
	Die Continentale

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. 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“.

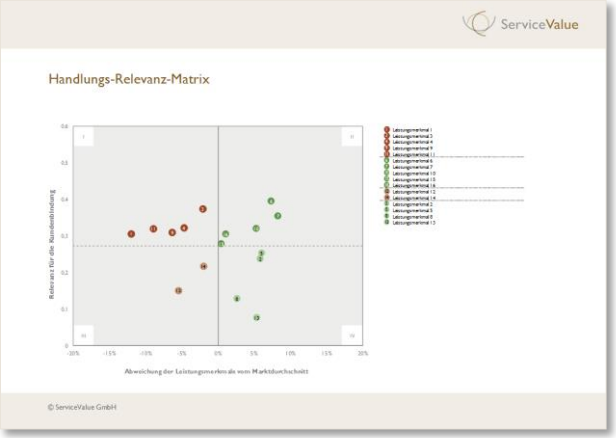
© 2021 ServiceValue GmbH

Informationen werden anschaulich aufbereitet …



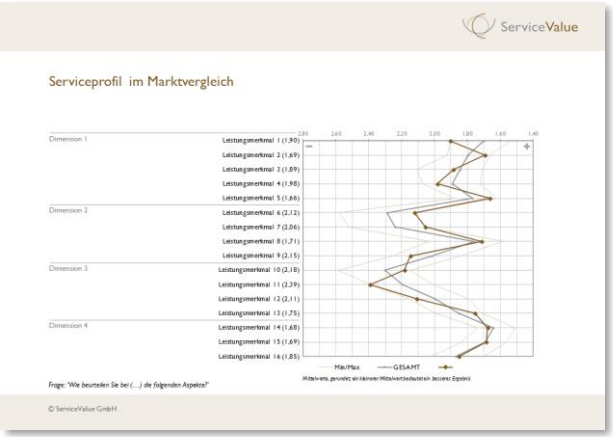
… und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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



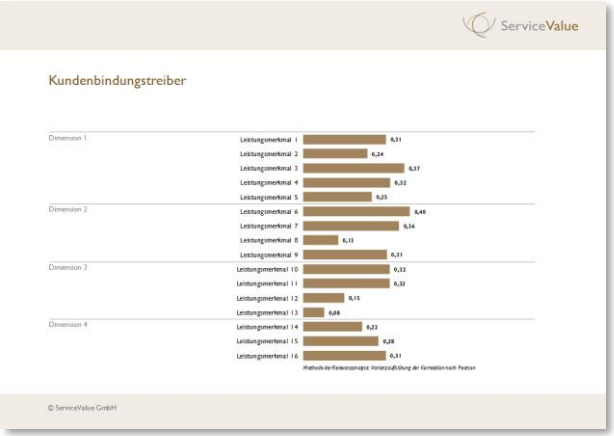
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇨ 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

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 Krankenzusatzversicherer 2021. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- ❑ **Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ❑ **ServiceAtlas Private Krankenzusatzversicherer 2021** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (245 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900,- € netto
- ❑ **Vorteilsangebot** ServiceAtlas Private Krankenzusatzversicherer 2021 (245 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € 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

© 2021 ServiceValue GmbH

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: © wittayayut – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de

© 2021 ServiceValue GmbH