



ServiceAtlas Krankenkassen 2024

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 42 Krankenkassen

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Februar 2024
Stichprobe	n = 4.177 Kunden von 42 Krankenkassen in Deutschland
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 42 Krankenkassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 firmus • BKK Gildemeister Seidensticker • BKK Pfalz • BKK VBU • Bosch BKK • DAK-Gesundheit • Debeka BKK • HEK - Hanseatische Krankenkasse • hkk (Handelskrankenkasse) • IKK - Die Innovationskasse • IKK BB (Brandenburg und Berlin) • IKK classic • IKK gesund plus • IKK Südwest • KKH - Kaufmännische Krankenkasse • KNAPPSCHAFT • mhplus Krankenkasse • Mobil Krankenkasse • NOVITAS BKK • Pronova BKK • R+V BKK • Salus BKK • SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse) • SECURVITA Krankenkasse • TK - Die Techniker • VIACTIV Krankenkasse • vivida bkk
Gesamtumfang	392 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
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 Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis

Studiendesign (III)

Beurteilung einzelner Leistungen

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)

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

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

Auszeichnung – Krankenkassen (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	BKK Guildemeister Seidensticker
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	IKK classic
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	vivida bkk
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
sehr gut	BARMER
gut	BKK VBU
gut	NOVITAS BKK
gut	AOK Bayern
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	R+V BKK
gut	IKK BB (Brandenburg und Berlin)
gut	IKK gesund plus
gut	BKK firmus
gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse
gut	BIG direkt gesund

Kundenservice	
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	vivida bkk
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	IKK classic
sehr gut	BKK Guildemeister Seidensticker
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	BIG direkt gesund
sehr gut	NOVITAS BKK
sehr gut	BARMER
gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse
gut	AOK PLUS
gut	BKK VBU
gut	KNAPPSCHAFT
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	R+V BKK
gut	IKK Südwest
gut	hkk (Handelskrankenkasse)
gut	mhplus Krankenkasse
gut	BKK firmus

Erreichbarkeit	
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	BKK Guildemeister Seidensticker
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	AOK Bayern
sehr gut	AOK Bremen/Bremerhaven
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	IKK classic
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
sehr gut	BARMER
gut	BIG direkt gesund
gut	IKK gesund plus
gut	IKK BB (Brandenburg und Berlin)
gut	AOK Baden-Württemberg
gut	vivida bkk
gut	Pronova BKK
gut	AOK Sachsen-Anhalt
gut	BKK VBU
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	R+V BKK
gut	Bosch BKK
gut	KNAPPSCHAFT

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	vivida bkk
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	BKK Guildemeister Seidensticker
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	IKK classic
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	SECURVITA Krankenkasse
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	BARMER
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
gut	BKK Pfalz
gut	BKK VBU
gut	NOVITAS BKK
gut	R+V BKK
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	KKH - Kaufmännische Krankenkasse
gut	AOK Niedersachsen
gut	AOK Bayern

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	BKK Guildemeister Seidensticker
sehr gut	hkk (Handelskrankenkasse)
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	BKK firmus
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	Salus BKK
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse
sehr gut	R+V BKK
sehr gut	BKK Pfalz
gut	BKK VBU
gut	Mobil Krankenkasse
gut	vivida bkk
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	Pronova BKK
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	mhplus Krankenkasse
gut	KNAPPSCHAFT
gut	IKK classic
gut	BIG direkt gesund
gut	BARMER
gut	Bosch BKK
gut	AOK PLUS

Bonusprogramm	
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	BKK VBU
sehr gut	IKK gesund plus
sehr gut	BKK Guildemeister Seidensticker
sehr gut	IKK classic
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	Audi BKK
gut	AOK Bremen/Bremerhaven
gut	R+V BKK
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	BKK Pfalz
gut	BARMER
gut	NOVITAS BKK
gut	AOK Sachsen-Anhalt
gut	BAHN-BKK
gut	Mobil Krankenkasse
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	BIG direkt gesund
gut	IKK BB (Brandenburg und Berlin)
gut	vivida 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“.

Auszeichnung – Krankenkassen (III)

Individuelle Gesundheitsförderung	
sehr gut	IKK classic
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	vivida bkk
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	BARMER
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	BKK Guildemeister Seidensticker
gut	Salus BKK
gut	IKK BB (Brandenburg und Berlin)
gut	DAK-Gesundheit
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	NOVITAS BKK
gut	IKK - Die Innovationskasse
gut	Bosch BKK
gut	Audi BKK
gut	BKK Pfalz
gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	BKK VBU

Leistungserweiterungen	
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	Pronova BKK
sehr gut	IKK classic
sehr gut	BKK VBU
sehr gut	BKK Guildemeister Seidensticker
sehr gut	vivida bkk
sehr gut	IKK BB (Brandenburg und Berlin)
sehr gut	HEK - Hanseatische Krankenkasse
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
gut	NOVITAS BKK
gut	BKK firmus
gut	AOK PLUS
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	SECURVITA Krankenkasse
gut	R+V BKK
gut	BARMER
gut	IKK gesund plus
gut	BKK Pfalz
gut	AOK Bayern
gut	AOK Baden-Württemberg
gut	DAK-Gesundheit

Service-Zusatzleistungen	
sehr gut	TK - Die Techniker
sehr gut	BARMER
sehr gut	KNAPPSCHAFT
sehr gut	Audi BKK
sehr gut	VIACTIV Krankenkasse
sehr gut	AOK PLUS
sehr gut	BKK Guildemeister Seidensticker
sehr gut	IKK classic
sehr gut	BKK Pfalz
sehr gut	R+V BKK
sehr gut	Mobil Krankenkasse
sehr gut	Pronova BKK
gut	AOK Bayern
gut	IKK BB (Brandenburg und Berlin)
gut	Bosch BKK
gut	IKK Südwest
gut	vivida bkk
gut	NOVITAS BKK
gut	SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse)
gut	BKK VBU
gut	mhplus Krankenkasse
gut	IKK gesund plus
gut	hkk (Handelskrankenkasse)
gut	BKK firmus
gut	SECURVITA Krankenkasse

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 ...

The collage displays several key components of the ServiceAtlas report:

- Kundenbindungstreiber (I):** A horizontal bar chart showing the impact of various factors on customer loyalty. Key drivers include 'Eigenschaften der Mitarbeiter' (0.41), 'Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter' (0.35), and 'Ordnung der Ankerbeurteilung' (0.44).
- Relevanzanalyse zur Ermittlung der Kundenbindungstreiber (II):** Two scatter plots showing the relationship between different variables. The first plot shows a positive correlation with a coefficient of $r = 0.17$ ($R^2 = 0.03$). The second plot shows a stronger correlation with a coefficient of $r = 0.27$ ($R^2 = 0.09$).
- Gesamtfriedenheit mit den Krankenkassen:** A table summarizing overall satisfaction levels.

Metrik	Korrelationskoeffizient r	B-Quadrat
gesamt	0,27 (-0,17)	0,09 (0,03)
hoch	0,55 (-0,43)	0,31 (0,15)
niedrig	0,17 (-0,1)	0,09 (0,03)
- Serviceprofil – Krankenkassen (III):** A line chart comparing various service aspects across different insurers, such as 'Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter' and 'Ordnung der Ankerbeurteilung'.
- Handlungs-Relevanz-Matrix:** A scatter plot where the x-axis represents the deviation of service quality from the market average, and the y-axis represents the relevance of actions. Data points are categorized into 'unangenehm', 'neutral', and 'angenehm'.
- Beratungsqualität (I):** A table ranking various insurers based on service quality.

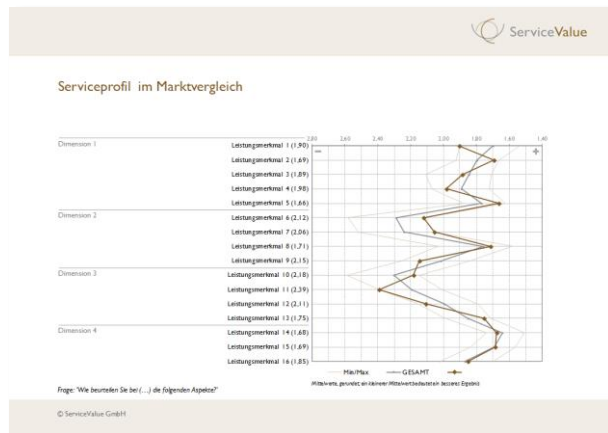
Insurer	1	2	3	4	5
GESAMT (2,17)	18	14	14	14	14
KniggeA (2,1)	18	14	14	14	14
BIG direkt gesund (2,14)	18	14	14	14	14
Aula BK (2,15)	18	14	14	14	14
AGU PLUS (2,15)	18	14	14	14	14
BK Multi (2,21)	18	14	14	14	14
DAK-Gesundheit (2,22)	18	14	14	14	14
TuScheer Krankenkasse (2,23)	18	14	14	14	14
HUK - Hanseatische Krankenkasse (2,24)	18	14	14	14	14
Barmot GEK (2,26)	18	14	14	14	14
promov BK (2,30)	18	14	14	14	14
SBK (2,31)	18	14	14	14	14
BK VBU (2,32)	18	14	14	14	14
BK Südwest (2,32)	18	14	14	14	14
Hilplus BK (2,32)	18	14	14	14	14
BK vor Ort (2,34)	18	14	14	14	14

... 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)

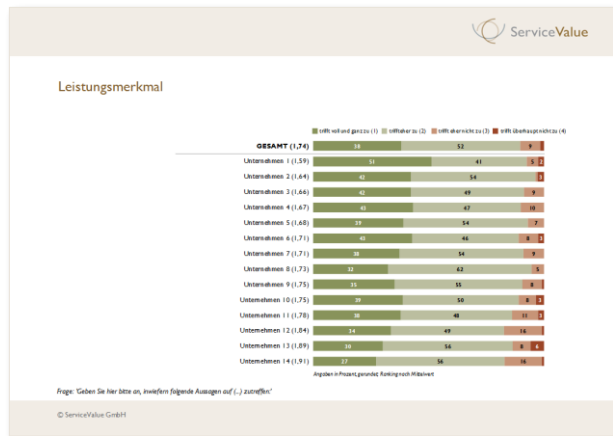


- Wie gebunden sind die Kunden bei ihren Anbietern?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung für jeden Anbieter



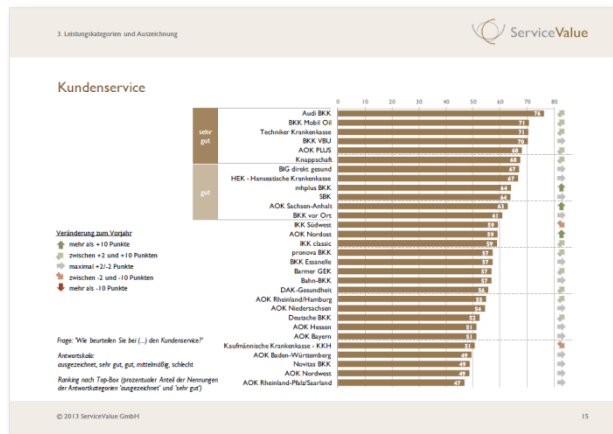
- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung

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

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der ServiceAtlas Krankenkassen 2024. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Krankenkassen 2024 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (392 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Krankenkassen 2024 (392 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. 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

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 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de