

Digi-Check 2021

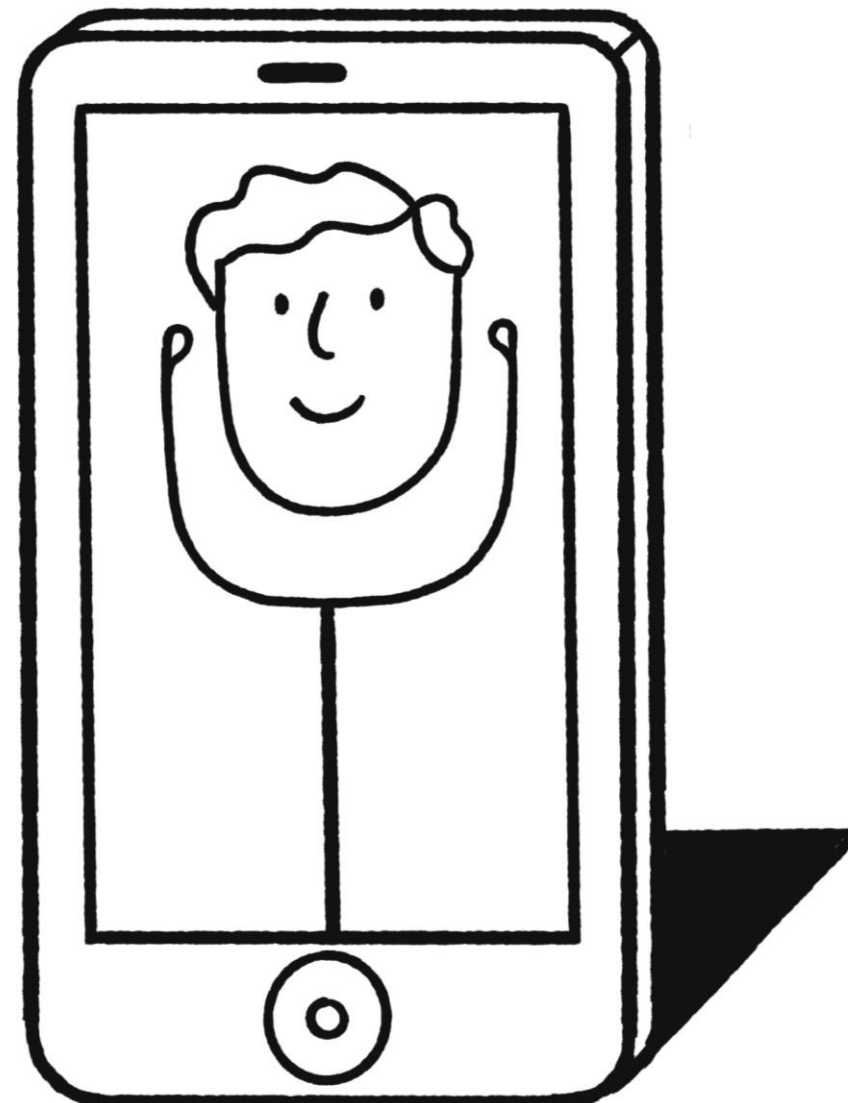
Information für Verbraucher

Qualitätstest der Kontaktkanäle E-Mail und Webseite
aus der Perspektive der Kunden und Versicherten

Im Test: 30 gesetzliche Krankenkassen

Berlin, den 5. November 2021

hc:spirit GmbH



Der Digi-Check besteht aus zwei Parts: E-Mail-Test und Website-Check.

E-Mail-Test

Wie gut antwortet Ihre Kasse auf E-Mail-Anfragen von Kunden und Versicherten?

Was machen die Wettbewerber besser?

- Realitätsgetreues Bild direkt von der Kundenfront (Alltagsszenario)
- Strukturiert aufbereitete Marktfakten zur Qualität der E-Mail-Kommunikation Ihrer Mitarbeiter mit Ihren Kunden basierend auf der Analyse von 15 Qualitätsparametern.
- Individualisiert maßgeschneiderte Ergebnisse für Ihre Kasse im Benchmark zum Wettbewerb.
- Ergebnisaufbereitung auf Wunsch im Vergleich mit dem Vorjahr.
- Besonders relevant: Durch die coronabedingte Schließung der Vorort-Geschäftsstellen ist das **E-Mail-Aufkommen** von Kundenanfragen an die Krankenkassen **explodiert**. Die **Gefahr**, dass sich **Fehler und Qualitätsmängel ungefiltert** auf die Kundenzufriedenheit und die Bindung an die Kasse **auswirken**, ist größer als vor der Pandemie.

Website-Test

Sowohl Bestands- als auch Neukunden beklagen, dass sie kaum etwas über die Leistungen ihrer Kasse wissen.

Warum ist das so?

- Die Webseite ist das „**Gesicht**“ einer Kasse. Die Kunden nutzen sie als eine der ersten Anlaufstellen auf der Suche nach Informationen und für die Abwicklung von Angelegenheiten.
- Der Website-Check liefert aktuell explorierte Fakten, wie die **eigene Webseite zukunftsgerichtet weiterentwickelt** werden kann.
- Eine gute Webseite zeichnet sich dadurch aus, dass der Kunde das, wonach er sucht, auch findet. Das Suchergebnis muss nutzbringend sein und darüber hinaus motivierende Inspirationen für die Customer Journey liefern.
- Anhand kommentierter Screenshots zeigt der Digi-Check die **Stärken und Schwächen** der eigenen Kasse im Web strukturiert auf und erklärt, was Wettbewerberkassen besser machen.



Steckbrief E-Mail-Check.

Stichprobe

- **30 Krankenkassen.**
- **Alle Kassenarten und Kassengrößen, darunter:**
 - 10 AOKn
 - 6 Vdek-Kassen
 - Knappschaft
 - 4 IKKn
 - 10 BKKn
- **Neu im Test:**
 - AOK Rheinland-Pfalz/Saarland
 - AOK Bremen/Bremerhaven
- **Temporär nicht mehr im Test:**
 - Bahn BKK
 - AOK Sachsen-Anhalt

Testumfang

- Versand von **je 50 Kunden-E-Mails** an jede der 30 Kassen.
- **Gesamtstichprobe** 1.500 Test-Mails.

Testablauf

- **Testzeitraum** April bis Juni 2021.
- **Bundesweites, geschultes Testerteam**
 - bevölkerungstypischer demographischer Mix
 - keine Fachexperten.
- **Versand der Testmails** per Kundenkontaktformular auf der Kassenwebseite.
- **Kein Mailversand** innerhalb von Lockdown-Phasen der Corona-Pandemie.

Fragenszenario

- **Echte, reale Kundenanfragen** (keine Phantasiekonstrukte)
- **Thematische Schwerpunkte:**
 - Schwangerschaft / Geburt
 - gesunde Ernährung/ Gewichtsreduktion
 - Gesundheitskurse
 - Impfungen
 - Früherkennung
 - Therapien / Behandlungsprogramme
 - Zahnleistungen
 - Heil- und Hilfsmittel
 - Pflege
 - Digital Health
 - Bonusprogramm
 - Kassenwechsel.

Analysemodell

- **Qualitätsbewertungsverfahren:**
 - Gewichtetes Bewertungsmodell.
 - Wissenschaftlich fundiert.
 - Praxiserprobt.
 - Neutral und objektiv.
 - Strikt fokussiert auf die Kundenperspektive.
 - Vergleichbarkeit mit Vorjahreseerhebung.
 - Abgestimmt auf die unternehmensinternen Qualitätsziele der Kassen.
- **Messinstrument:** Standardisierter Checkbogen.
- **Individualisierte, kassenspezifischer Ergebnisbericht:**
 - a. Qualitätskennzahlen zu Antwortqualität und Responsequote (indexbasiert)
 - b. Stärken-/ Schwächen-Analyse
 - c. Wettbewerbs-Benchmarks
 - d. Zeitreihenanalyse (Vorjahresvergleiche)

Nutzen

- **Objektiver Status Quo** zur Qualität des Kontaktkanals Kunden-E-Mail.
- Marktüberblick und aktuelle **Wettbewerbs-Benchmarks.**
- Individualisiertes **Qualitäts- und Controlling-Instrument.**
- **Schwachstellen- und Fehlerindikator** zu Prozessabwicklung, Organisation und Mitarbeiterkompetenz.
- **Messinstrument** für den Umsetzungserfolg von Projekten zu Organisationsveränderungen und zu Mitarbeitertrainings.
- **Ergebnis-Monitoring** (Zeitreihen-/ Trendanalysen).



Qualitätskriterien E-Mail-Test.



Autoresponder
Empfangsbestätigung



Nutzwert
Problemlösung



Verlinkung
Mailanhänge



Response



Customer Journey



Datenschutz:
a. Wiederholung Sozialdaten
b. Anforderung Sozialdaten
c. Rückschluss persönliche Situation



Bearbeitungszeiten



Individualität
Persönlicher Bezug



Überzeugungskraft
Nachhaltigkeit



Betreffzeile



Freundlichkeit
Empathie



Absenderinformation



Formale Korrektness
Lesbarkeit



Steckbrief Website-Check.

Stichprobe

- **30 Krankenkassen.**
- **Alle Kassenarten und Kassengrößen**, darunter:
 - 10 AOKn
 - 6 Vdek-Kassen
 - Knappschaft
 - 4 IKKn
 - 10 BKKn
- **Neu im Test:**
 - AOK Rheinland-Pfalz/ Saarland
 - AOK Bremen/ Bremerhaven
- **Temporär mehr im Test:**
 - Bahn BKK
 - AOK Sachsen-Anhalt

Testablauf

- **Testzeitraum** Juli bis September 2021.
- **Geschultes Tester-Team**, bevölkerungstypischer demographischer Mix, keine Fachexperten.
- Konzipierung konkret messbarer **Test- und Briefingaufgaben** für den Website-Check.

Analysemodell

- **Qualitätsbewertungsverfahren:**
 - Gewichtetes Bewertungsmodell.
 - Wissenschaftlich fundiert.
 - Basierend auf realen, aktuellen Nutzerbedürfnissen und Nutzergewohnheiten, ermittelt aus quantitativen und tiefenpsychologischen eigenen Marktforschungsergebnissen.
 - Jährlich weiterentwickelt durch Fachinput direkt aus den Krankenkassen.
 - Praxiserprobt, neutral, objektiv.
 - Strikter primärer Fokus auf der Kundenperspektive und nicht auf der Entwickler- oder SEO-Perspektive.
 - Vergleichbarkeit mit Vorjahreserhebung.
 - Mit den unternehmensinternen Qualitätszielen der Kassen korrespondierend.
- **Messinstrument:** Standardisierter Checkbogen.

Ergebnisbericht

- Individualisierter **kassenspezifischer Ergebnisbericht.**
- Indexbasierte **Qualitätskennzahlen** für die 4 Kernbereiche
 - Content
 - Transaktionsfähigkeit
 - Dialogfähigkeit
 - Design
- **Stärken-/ Schwächen-Analyse.**
- **Wettbewerbs-Benchmarks.**
- **Zeitreihenanalyse** (Vorjahresvergleiche).

Nutzen

- **Objektiver Status Quo** zur Qualität Ihrer Webseite.
- Marktüberblick und aktuelle **Wettbewerbs-Benchmarks.**
- Individualisiertes Qualitäts- und Controlling-Instrument.
- Stärken-/ Schwächen-Analyse.
- **Messinstrument** für den Umsetzungserfolg von Relaunches.
- **Ergebnis-Monitoring** (Zeitreihen-/ Trendanalysen).
- Direkt umsetzbare **Handlungsempfehlungen** für die Weiterentwicklung der Webseite.
- **Briefing für Product Owner**, Webagentur, interne und externe Dienstleister.



Qualitätskriterien Website-Test.

Content

- Markenwerte
- Themen-Cluster
- Zielgruppen
- Innovative, besondere Behandlungsangebote
- Digitale Medizin/ Digital Health
- Vermittlung Gesundheitskompetenz
- FAQ
- Videocontent
- Podcast
- Verständlichkeit
- Nutz-/ Informationswert, Entscheidungsorientierung, Nachhaltigkeit

Transaktionsfähigkeit

- Navigations-/ Seitenlogik
- Anlassbezogene Navigation
- Customer Journey: Use Case Pflege
- Customer Journey: Use Case Mitglied werden
- Intelligente Suchfunktion
- Linkkonzept
- Barrierefreiheit
- Internationalität

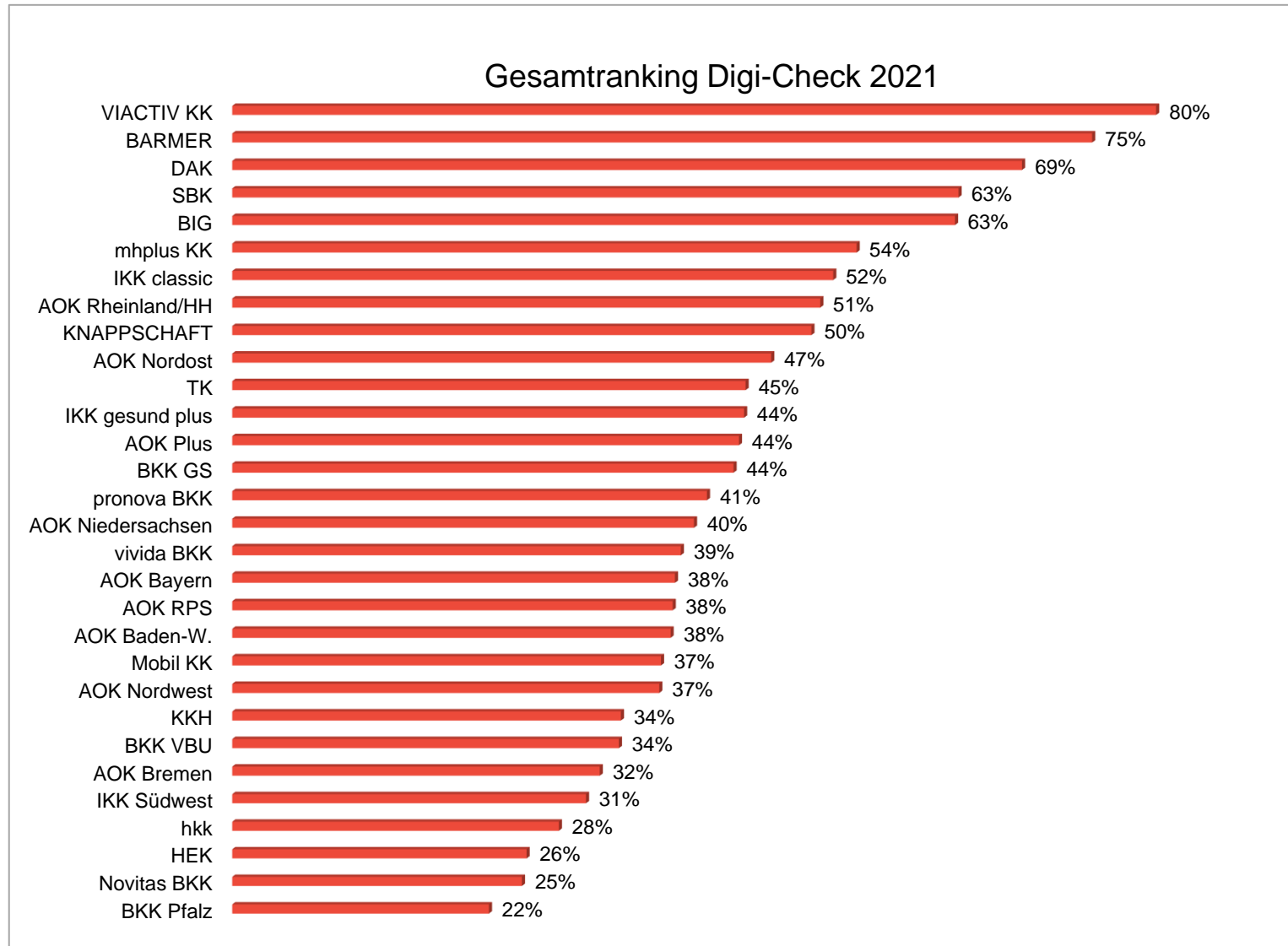
Dialogfreundlichkeit

- Kontaktdaten/ Kontaktbox
- Kontaktformular
- Datenschutz/ SSL-Verschlüsselung Kontaktformular
- Transparenz Versand Kontaktformular
- Call Back-Funktion
- Servicehotline
- Responsefunktionen Beiträge
- Online-Geschäftsstelle
- Chatservice
- Online Foren
- Newsletter

Optik / Design

- Startseite
- Bildsprache
- Illustrationen/ Grafikelemente/ Infografiken/ Animationen
- Grunddesign/ Kreativität
- Textdesign
- Optischer Gesamteindruck

Gesamtsieger des Digi-Check 2021 ist die VIACTIV Krankenkasse. Auf den Siegerplätzen folgen die BARMER und die DAK. SBK und BIG positionieren sich gleichplatziert auf Rang 4.



Kontakt.

Dr. Evelyn Kade-Lamprecht
Geschäftsführerin

hc:spirit GmbH
Wichertstraße 16
10439 Berlin

Mail: kade-lamprecht@hc-spirit.de

Phone: +49 30 44675209
Fax: +49 30 44675275
Mobil: +49 30 172 3002381
URL: www.hc-spirit.de

