

# Digi-Check 2022

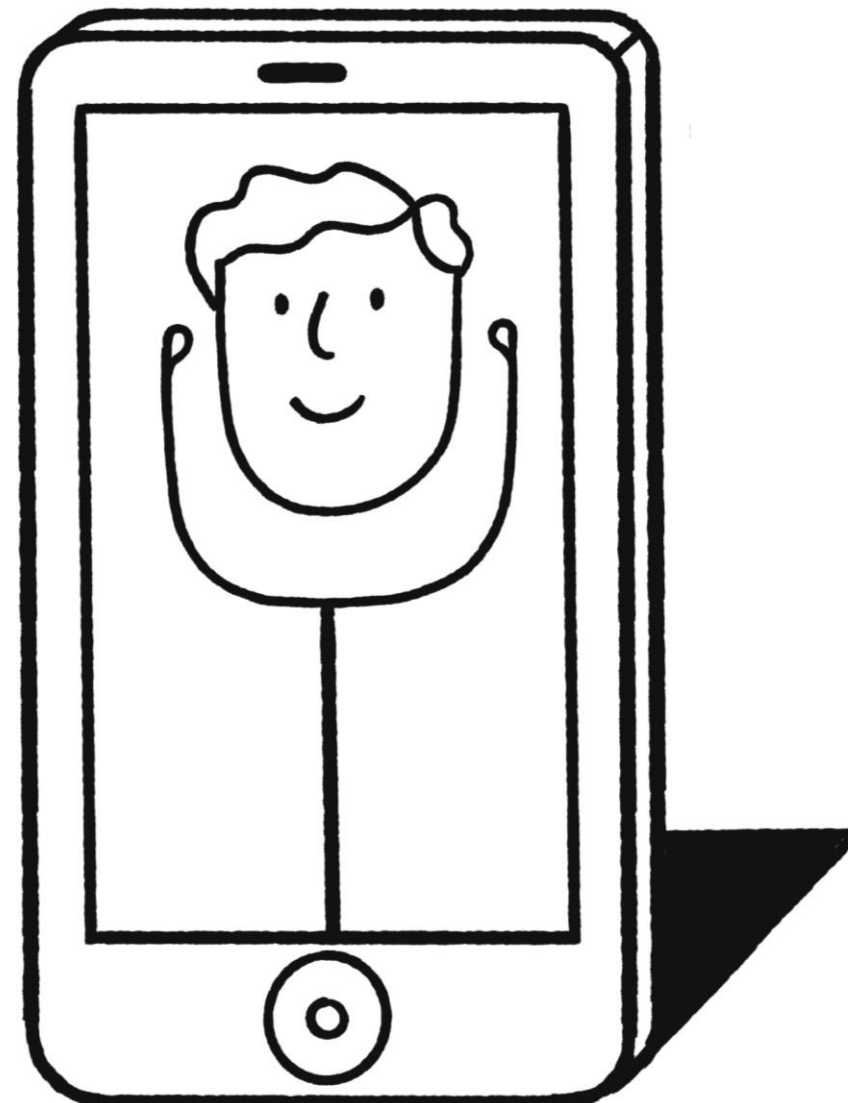
## Information für Verbraucher

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

Im Test: 30 gesetzliche Krankenkassen

Berlin, den 10. September 2022

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 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 im Vergleich mit dem Vorjahr.
- Coronabedingt ist das **E-Mail-Aufkommen** von Kundenanfragen an die Krankenkassen auch 2022 weiter **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. Im Medienmix der Krankenkassen nimmt der E-Mail-Kommunikationskanal einen noch höheren Stellenwert ein.

## 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 persönlich relevanten 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, schnell und direkt 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:**
  - 9 AOKn
  - 6 Vdek-Kassen
  - Knappschaft
  - 4 IKKn
  - 10 BKKn
- **Neu im Test:**
  - AOK Sachsen-Anhalt
- **Temporär nicht mehr im Test:**
  - AOK Baden-Württemberg

### Testumfang

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

### Testablauf

- **Testzeitraum** April bis Juli 2022.
- **Bundesweites, geschultes Testerteam**
  - bevölkerungstypischer demographischer Mix
  - keine Fachexperten.
- **Versand der Testmails** per Kundenkontaktformular auf der Kassenwebseite.
- **Versand der Testmails** zu unterschiedlichen Wochentagen und Uhrzeiten.

### Fragenszenario

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

### 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).



## Steckbrief Website-Check.

### Stichprobe

- **30 Krankenkassen-Webseiten (mobil + stationär)**
- **Alle Kassenarten und Kassengrößen, darunter:**
  - 9 AOKn
  - 6 Vdek-Kassen
  - Knappschaft
  - 4 IKKn
  - 10 BKKn
- **Neu im Test:**
  - AOK Sachsen-Anhalt
- **Temporär nicht mehr im Test:**
  - AOK Baden-Württemberg

### TestszENARIO

- **Testzeitraum** Juni bis August 2022.
- **Bundesweites, geschultes Testerteam**
  - bevölkerungstypischer demographischer Mix
  - keine Fachexperten.
- **Konzipierung konkret messbarer Test- und Briefingaufgaben** für den Website-Check.
- **Test der mobilen und stationären Versionen** der Webseiten.
- **Verschiedene Browser, Betriebssysteme und Gerätetypen.**

### 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 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



## Qualitätskriterien Website-Test.

### Content

- Markenwerte
- Themen-Cluster
- Zielgruppen/ Lebensszenarien
- 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
- Informationen zur Barrierefreiheit
- Internationalität

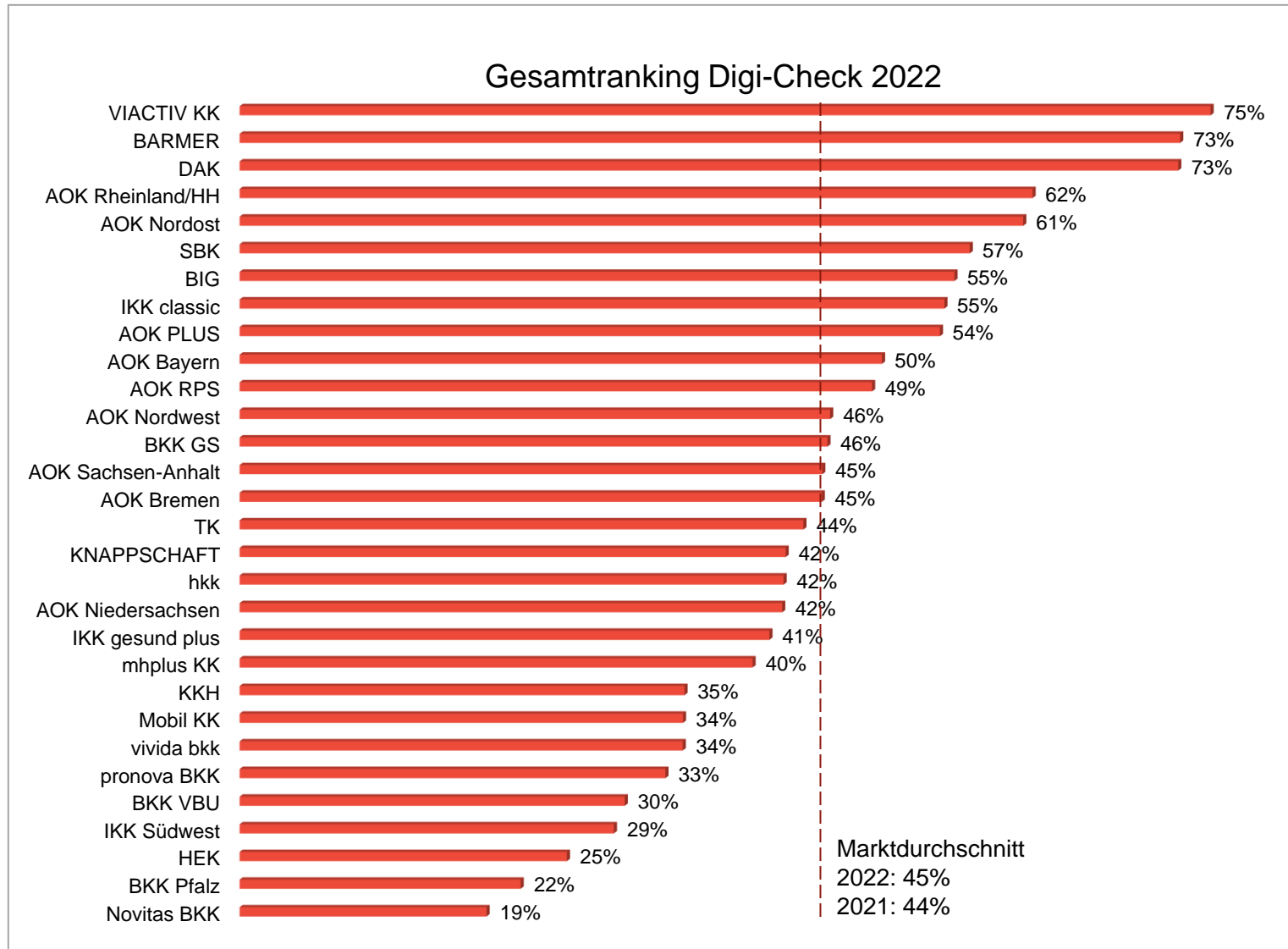
### Dialogfreundlichkeit

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

### Optik / Design

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

Bereits zum zweiten Mal ist die VIACTIV Gesamtsieger im Digi-Check der Krankenkassen.  
Herzlichen Glückwunsch! Auf Rang 2 folgen jeweils gleichplatziert die BARMER und die DAK.



## Kontakt.

### **Dr. Evelyn Kade-Lamprecht**

Geschäftsführerin

Phone: +49 30 44675209

Mobil: +49 30 172 3002381

Mail: [kade-lamprecht@hc-spirit.de](mailto:kade-lamprecht@hc-spirit.de)

### **Julia Berninger**

Research & Communication Managerin  
Referentin der Geschäftsführung

Phone: +49 30 446 752 09

Mail: [julia.berninger@hc-spirit.de](mailto:julia.berninger@hc-spirit.de)

hc:spirit GmbH

Wichertstraße 16

10439 Berlin

URL: [www.hc-spirit.de](http://www.hc-spirit.de)

