

Digi-Check 2024

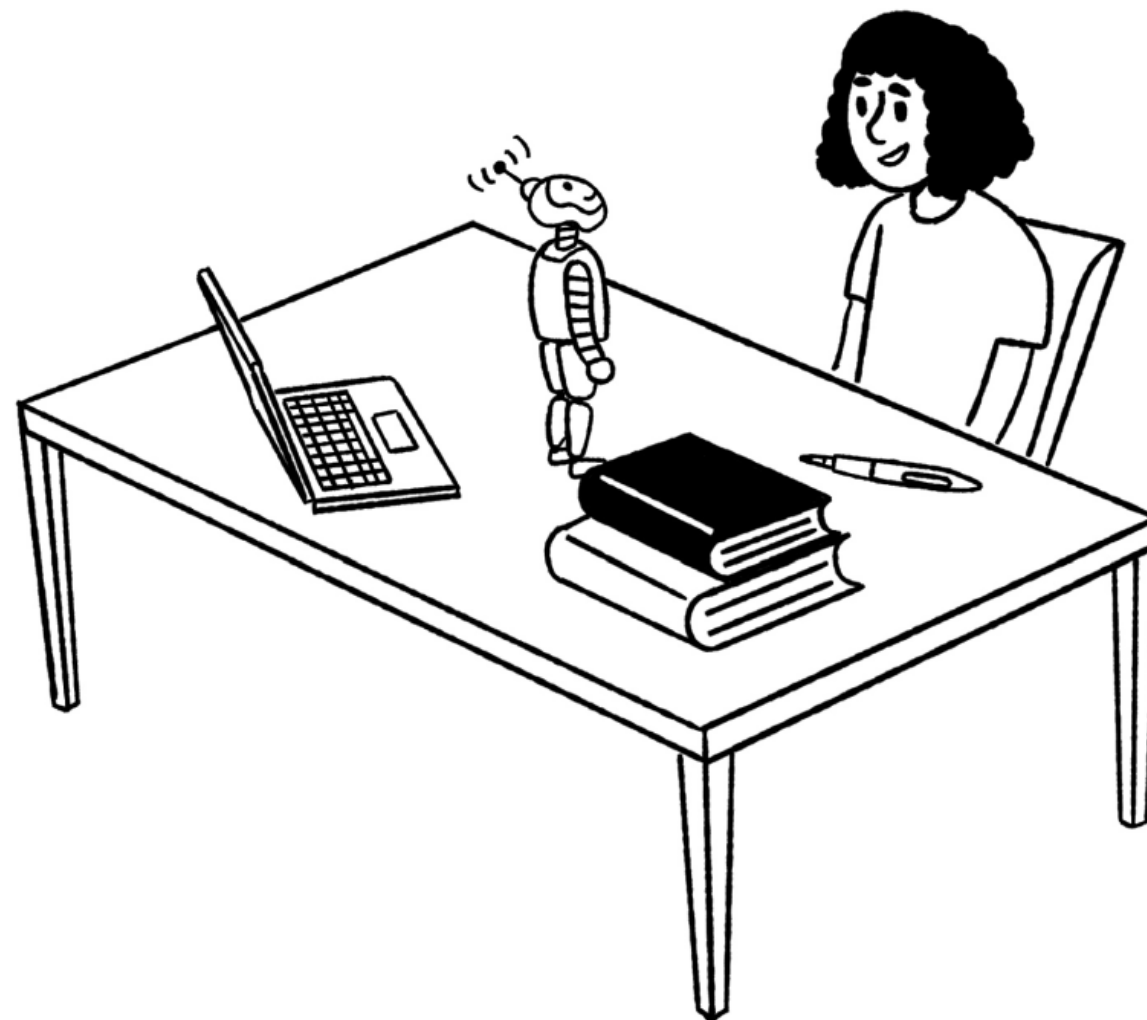
Information für Verbraucher

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

Im Test: 26 gesetzliche Krankenkassen

Berlin, den 30.01.2025

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 **17 Qualitätsparametern**.
- Individualisiert **maßgeschneiderte Ergebnisse** für Ihre Kasse im Benchmark zum Wettbewerb.
- Ergebnisaufbereitung im **Vergleich zu den Vorjahren**.



Website-Test

Vor allem gesunden, aber auch kranken Kunden sind die Leistungen und Services ihrer Krankenkasse weitestgehend unbekannt. Das sollte sich ändern.

- 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 digitale Abwicklung von Angelegenheiten.
- Der Website-Check liefert aktuell explorierte Fakten, wie die **eigene Webseite zukunftsgerecht 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.
- Der Website-Test basiert auf der Analyse von **41 Qualitätsparametern**.



Steckbrief E-Mail-Check.

Stichprobe	Testumfang	Testablauf	Fragenszenario	Analysemodell	Nutzen
<ul style="list-style-type: none">▪ 26 Krankenkassen.▪ Alle Kassenarten und Kassengrößen, darunter:<ul style="list-style-type: none">– 7 AOKn– 5 Vdek-Kassen– KNAPPSCHAFT– 4 IKKn– 9 BKKn▪ Neu im Digi-Check 2024: AOK Bremen/ Bremerhaven	<ul style="list-style-type: none">▪ Versand von je 50 Kunden-E-Mails an jede der 26 Kassen.▪ Gesamtstichprobe 1.300 Test-Mails.	<ul style="list-style-type: none">▪ Testzeitraum März bis Juli 2024.▪ Bundesweites, geschultes Testerteam<ul style="list-style-type: none">– bevölkerungstypischer demographischer Mix– keine Fachexperten▪ Testmail-Versand<ul style="list-style-type: none">– per Kundenkontaktformular auf der Kassenwebseite– zu unterschiedlichen Wochentagen und Uhrzeiten.	<ul style="list-style-type: none">▪ Echte, reale Kundenanfragen (keine Fantasiekonstrukte)▪ Thematische Schwerpunkte:<ul style="list-style-type: none">– Mitglied werden– Krankenversicherung für Familien, Studierende, Selbstständige– Kinderkrankengeld– Mutterschaftsgeld / Elternzeit– Prävention / Vorsorge / Impfungen– Gesunde Ernährung– Gesundheitskurse– Schwangerschaft / Geburt– Therapien / Behandlungsprogramme / alternative Behandlungen– Zahnleistungen– Kuren– Heil- und Hilfsmittel– Pflege– Digital Health– Bonusprogramm– Auslandsaufenthalte / New Work– Zusatzversicherungen	<ul style="list-style-type: none">▪ Qualitätsbewertungsverfahren:<ul style="list-style-type: none">– Gewichtetes Bewertungsmodell– Wissenschaftlich fundiert– Praxiserprobt– Neutral und objektiv– Strikt fokussiert auf die Kundenperspektive– Vergleichbarkeit mit Vorjahresehebung– Abgestimmt auf die unternehmensinternen Qualitätsziele der Kassen▪ Messinstrument: Standardisierter Checkbogen.▪ Individualisierte, kassenspezifischer Ergebnisbericht:<ol style="list-style-type: none">a. Qualitätskennzahlen zu Antwortqualität und Responsequote (indexbasiert)b. Stärken-/ Schwächen-Analysec. Wettbewerbs-Benchmarksd. Zeitreihenanalyse (Vorjahresvergleiche)	<ul style="list-style-type: none">▪ 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

- **26 Krankenkassen-Webseiten (mobil + stationär).**
- **Alle Kassenarten und Kassengrößen**, darunter:
 - 7 AOKn
 - 5 Vdek-Kassen
 - KNAPPSCHAFT
 - 4 IKKn
 - 9 BKKn
- **Neu im Digi-Check 2024:** AOK Bremen/ Bremerhaven

Testszenario

- **Testzeitraum** Juli bis September 2024.
- **Geschultes Testerteam**
- 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
 - Optik/ Design
- **Stärken-/ Schwächen-Analyse.**
- **Wettbewerbs-Benchmarks.**
- **Zeitreihenanalyse** (Vorjahresvergleiche).

Nutzen

- **Objektiver Status Quo** zur Qualität der Webseiten.
- 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



Prozessabwicklung



Formale Korrektness
Lesbarkeit



Response



Nutzwert
Problemlösung



Verlinkung
Mailanhänge



Bearbeitungszeiten



Customer Journey



Vertriebsstärke



Betreffzeile



Individualität
Persönlicher Bezug



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



Absenderinformation



Freundlichkeit
Empathie



Überzeugungskraft
Nachhaltigkeit



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
- Customer Journey zu 9 Use Cases:
 - a. Krankengeld
 - b. Mutterschaftsgeld
 - c. Haushaltshilfe
 - d. Pflege
 - e. Bonusprogramm
 - f. Mitglied werden
 - g. Service-App + Online-Geschäftsstelle
 - h. Professionelle Zahnreinigung
 - i. Zuzahlungsbefreiung*
- Intelligenz Suchfunktion
- Linkkonzept
- Informationen zur Barrierefreiheit
- Internationalität

Dialogfreundlichkeit

- Kontaktdaten/ Kontaktbox
- Kontaktformular
- Datenschutz/ SSL-Verschlüsselung Kontaktformular
- Transparenz Versand Kontaktformular
- Call Back-Funktion
- Servicehotline
- Beraterchat
- Chatbot
- Newsletter

Optik / Design

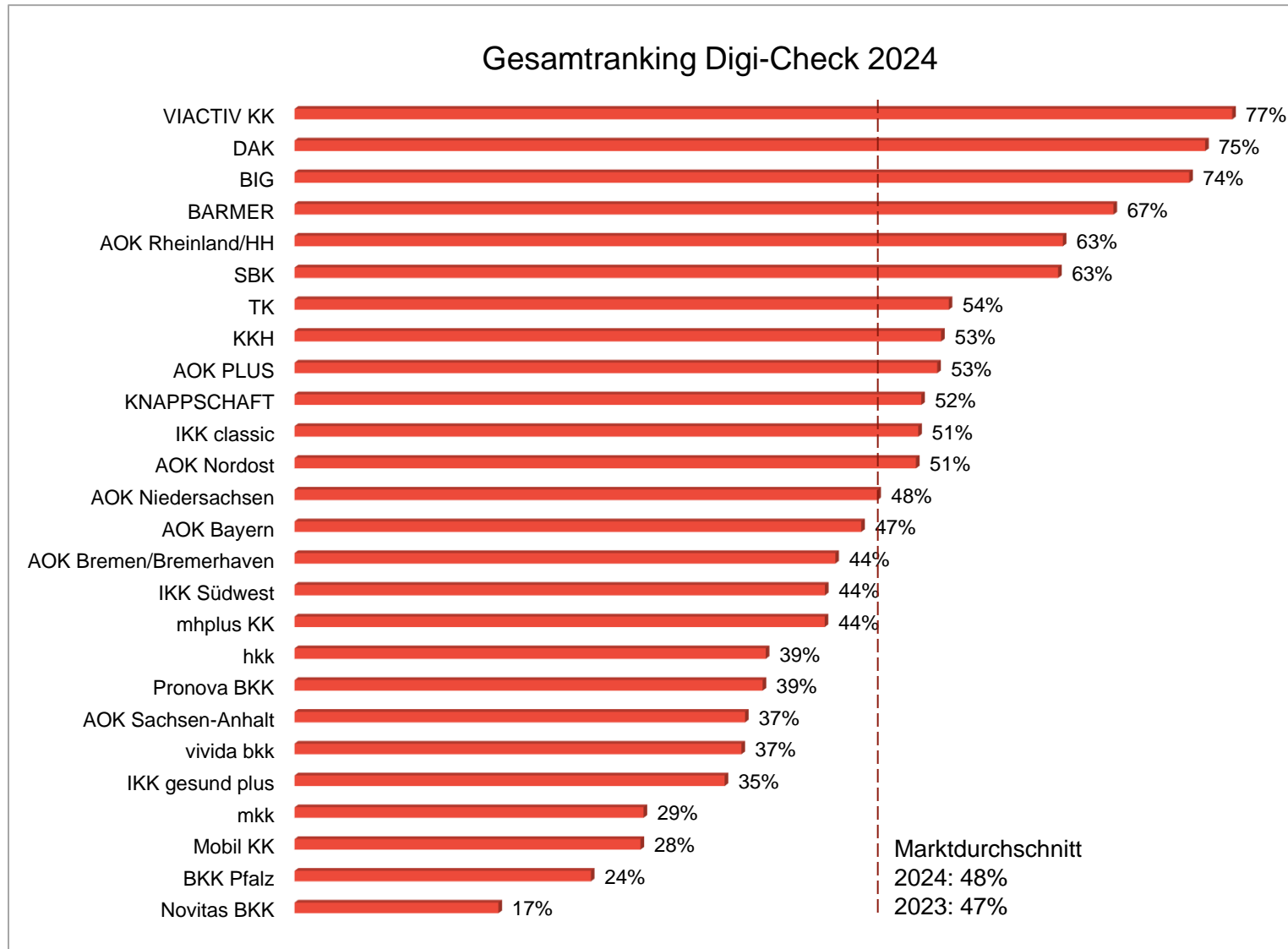
- Startseite
- Bildsprache
- Illustrationen/ Grafikelemente/ Infografiken/ Animationen
- Grunddesign/ Kreativität
- Textdesign
- Prägnanz Info-Aufbereitung
- Optischer Gesamteindruck

Gewichtungsmodell bestehend aus 58 Einzelkriterien.

Der Untersuchung liegt ein gewichtetes Bewertungsmodell zugrunde. Die Einzelkriterien werden permanent inhaltlich weiterentwickelt und im Gewichtungsfaktor an die aktuellen Marktherausforderungen angepasst.

E-Mail (25%)		Webseite (75%)							
		Content (25%)		Transaktionsfähigkeit (25%)		Dialogfreundlichkeit (10%)		Optik / Design (15%)	
Autoresponder/ Empfangsbestätigung	1,0%	Markenwerte	5,0%	Navigations-/ Seitenlogik	20,0%	Kontaktdaten/ Kontaktbox	30,0%	Startseite	15,0%
Bearbeitungszeit (Antwortzeit)	5,0%	Themen-Cluster	25,0%	Use Case "Krankengeld"	5,0%	Kontaktformular	17,0%	Bildsprache	15,0%
Betreffzeile	5,0%	Zielgruppen/ Lebensszenarien	7,0%	Use Case "Mutterschaftsgeld"	5,0%	Datenschutz/ SSL Kontaktformular	3,0%	Illustrationen/ Grafikelemente/ Infografiken/ Animationen	5,0%
Absenderinformationen	2,0%	Innovative, besondere Behandlungsangebote	10,0%	Use Case "Haushaltshilfe"	5,0%	Transparenz Versand Kontaktformular	5,0%	Grunddesign/ Kreativität	20,0%
Prozessabwicklung	2,0%	Digitale Medizin/ Digital Health	7,0%	Use Case "Pflege"	5,0%	Call Back-Funktion	5,0%	Textdesign	15,0%
Nutzwert/ Problemlösung	25,0%	Vermittlung Gesundheitskompetenz	15,0%	Use Case "Bonusprogramm"	5,0%	Servicehotline	5,0%	Prägnanz Info-Aufbereitung	15,0%
Customer Journey	10,0%	FAQ	7,0%	Use Case "Mitglied werden"	5,0%	Beraterchat	15,0%	Optischer Gesamteindruck	15,0%
Individualität/ pers. Bezug	15,0%	Videocontent	7,0%	Use Case "Service-App + Online- Geschäftsstelle"	5,0%	Chatbot	15,0%		
Freundlichkeit/ Empathie	7,0%	Podcast	2,0%	Use Case "PZR"	5,0%	Newsletter	5,0%		
Formale Gestaltung/ Lesbarkeit	7,0%	Verständlichkeit	5,0%	Use Case "Zuzahlungsbefreiung"	5,0%				
Verlinkungen/ Mailanhänge	10,0%	Nutz-/ Informationswert, Entscheidungsorientierung, Nachhaltigkeit	10,0%	Intelligenz Suchfunktion	10,0%				
Vertriebsstärke	2,0%			Linkkonzept	15,0%				
Überzeugungskraft/ Nachhaltigkeit	5,0%			Informationen zur Barrierefreiheit	5,0%				
Datenschutz: Wiederholen von Sozialdaten	1,5%			Internationalität	5,0%				
Datenschutz: Anforderung von Sozialdaten	1,0%								
Datenschutz: Rückschluss auf pers, Situation	1,5%								

Gesamtsieger im Digi-Check 2024 ist die VIACTIV, dicht gefolgt von DAK und BIG. Im Marktdurchschnitt erreicht die Servicequalität der 26 untersuchten Krankenkassen mit 48% gerade einmal Mittelmaß.



Kontakt.

Dr. Evelyn Kade-Lamprecht

Geschäftsführerin

Phone: +49 30 44675209

Mail: kade-lamprecht@hc-spirit.de

Julia Keil

Research & Communication Managerin
Referentin der Geschäftsführung

Phone: +49 30 446 752 09

Mail: julia.keil@hc-spirit.de

Weitere Informationen zum Digi-Check unter:

<https://hc-spirit.de/digi-check>

hc:spirit GmbH

Wichertstraße 16

10439 Berlin

URL: www.hc-spirit.de

