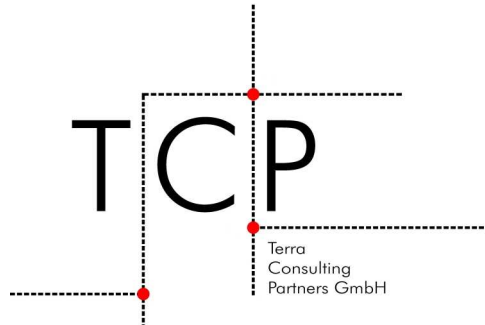


# Service Check von Online-Dienstleistungen der gesetzlichen Krankenkassen 2009



Typ der Studie: Marktforschung  
Jahrgang: Juli 2009; 4. Auflage  
Herausgeber: TCP Terra Consulting Partner GmbH, Lindau / Berlin  
Verfasser: Dr. Evelyn Kade-Lamprecht  
Dr. Michael Sander

## Zahlen und Fakten zur Studie:

- Methodik vergleichbar mit Testverfahren der Stiftung Warentest
- Untersuchung von **50 gesetzlichen Krankenkassen** durch 20 qualifizierte unabhängige Tester
- Stichprobe umfasst 77% des GKV-Marktes und sichert Repräsentativität nach Kassenarten und Kassengrößen
- Wissenschaftlich Grundlage der Studie: Kriterienstrukturbaum und gewichtetes Bewertungsmodell der untersuchten **42 Kriterien**
- Integrierte **Mystery Mail-Aktion** mit 2.550 versandten Emails (51 Testmails je Kasse)
- Entwicklung des Studiendesigns: Online **Repräsentativbefragung** von 1.085 GKV-Versicherten und mehrere **Fokusgruppen** mit der jungen Zielgruppe 18-28 Jahre
- Feldarbeit: Februar bis Mai 2009

## Inhalt der Studie:

- Bewertung der Online-Dienstleistungen, die den Kunden auf den Internetseiten ihrer Krankenkasse angeboten werden sowie der E-Mail-Kommunikation
- Ermittlung der **Kundenerwartungen** und ihres **Erfüllungsgrades** für die Bereiche **Kommunikation** (Angebot und Qualität), **Information** (z. B. Zielgruppenorientierung), **Funktionalität** (z. B. interaktive Anwendungen) und **Usability/ Nutzerfreundlichkeit/ optischer Gesamteindruck** der Online-Dienstleistungen
- Detaillierte Auswertung der **Mystery-Mail-Aktion** (Best Practice- und Never-do-Beispiele) mit erfassten Reaktionszeiten und bewerteter Antwortqualität
- Darstellung der **Internetkompetenz (Gesamtindex)** als aussagefähige Kennzahl der Versicherungszufriedenheit mit den online Dienstleistungen der Kassen
- Schlussfolgerungen und **Handlungsempfehlungen** für Versorgungsmanagement, Vertrieb / Vertriebsstrategie, Versicherungenservice und Organisation / Prozesse / IT
- **Vergleich** mit den Studienergebnissen **2008**

## Bezugsmöglichkeiten der Studie:

- Per e-mail über: [sander@terraconsult.de](mailto:sander@terraconsult.de) oder [kade-lamprecht@terraconsult.de](mailto:kade-lamprecht@terraconsult.de)
- Management-Summary via [www.terraconsult.de](http://www.terraconsult.de) im Bereich „Service“ und „Publikationen“
- **Studienbericht**, alle Ergebnisse, Auswertungen und Handlungsempfehlungen
  - 1 Text-Band mit 35 Seiten inkl. 21 Abb., 1 Chart-Band mit 155 Seiten, Farbausdruck, PDF-Datei (CD-Rom)
  - Preis: EUR 800,-- zzgl. UmSt. (für GKV und PKV) und EUR 1.700,-- zzgl. UmSt. (für sonstige Unternehmen)
- **TCP-Testsiegel**: Preis: EUR 500,-- zzgl. UmSt. für die Gesamtbesten (TOP 7) und EUR 300,-- zzgl. UmSt. für die Kategoriebesten
- Individuelle Ergebnispräsentation als **Halbtages-Workshop** für Vertrieb und Marketing durch
  - Dr. Evelyn Kade-Lamprecht oder Dr. Michael Sander, inkl. Studienbericht und CD-Rom
  - Preis: separates Angebot
- **Benchmark-Bericht**: Individuelle Aufbereitung der Ergebnisse der eigenen Kasse im Vergleich zum Wettbewerb inkl. exemplarischer Auswertung von Email-Antworten und Vorjahresvergleich
  - Preis: EUR 1.400,-- zzgl. UmSt.
- Redaktionell-journalistischer **Website Quick Check**: Preis: EUR 650,-- zzgl. UmSt.

## Konkreter Nutzen der Studie:

- Vergleich der Kundenanforderungen mit eigener Leistungsfähigkeit im Online-Dienstleistungsangebot
- Transparenz zu den Kompetenzen der wichtigsten, führenden Wettbewerber
- Pragmatische Ergebnisaufbereitung / Lehrbeispiele ermöglicht eine Schulung der eigenen Mitarbeiter

## Kurzprofil des Herausgebers:

TCP Terra Consulting Partners ist auf Marktforschung und Managementberatung für das Gesundheitswesen spezialisiert. Das Competence Center HealthCare von TCP und CareHelix, Hamburg hat vor über sechs Jahren den HRM HealthCare Relationship Managementansatz entwickelt. Dieser gilt heute als maßgeblicher Managementansatz mit besonderem Fokus auf Servicewettbewerb sowie Leistungs- und Versorgungsmanagement.