

Kundenportale von Krankenkassen: Attraktiv, aber häufig noch unbekannt – Zur aktuellen Studie der Gesundheitsforen Leipzig & der HEUTE UND MORGEN GmbH

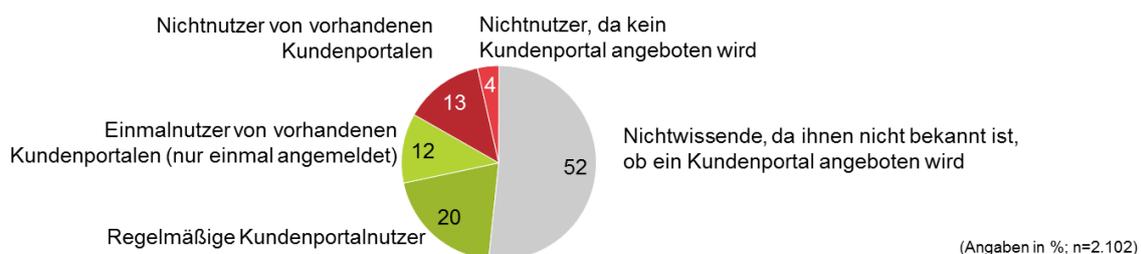
[Leipzig, 12.04.2016]

Das Vorhandensein von Online-Kundenportalen gilt im Zeitalter zunehmender Digitalisierung als Selbstverständlichkeit – auch für Kunden von gesetzlichen Krankenversicherungen. Dabei verwundert es, dass diese grundsätzlich positiv bewertet, aber nur selten genutzt werden. Das hat den einfachen Grund, dass die überwiegende Mehrheit der Versicherten keine Kenntnis vom Online-Angebot der eigenen Krankenkasse hat. Aus Sicht regelmäßiger Konsumenten ist ein klarer Nutzen gegeben, wenn der Kontakt zur eigenen Krankenkasse spürbar vereinfacht wird. Während die Datenverwaltung als Standard angesehen wird, wollen Krankenversicherungskunden ihre Leistungsanliegen vor allem online abwickeln und damit Zeit sparen.

Welche Defizite wahrgenommen werden und wo Handlungsoptionen in Bezug auf Online-Kundenportale von gesetzlichen Krankenkassen bestehen, geht aus einer gemeinsamen Studie des Marktforschungsinstituts HEUTE UND MORGEN und der Gesundheitsforen Leipzig hervor.

Wer nutzt Kundenportale?

Ein überraschendes Ergebnis der Studie ist, dass den Kassenmitgliedern anbieterübergreifend häufig gar nicht bekannt ist, dass der eigene Versicherer überhaupt Online-Kundenportale anbietet. Bis zu 80 Prozent glauben fälschlicherweise, dass es kein Kundenportal gibt. Insgesamt gaben 20 Prozent der Befragten an, das Online-Angebot ihrer Kasse regelmäßig zu nutzen, während 13 Prozent darauf verzichten.



Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@gesundheitsforen.net | I www.gesundheitsforen.net

Büro München: Landsberger Straße 154 / 5.OG | 80339 München | T +49 89 9998179-0 | F +49 89 9998179-01

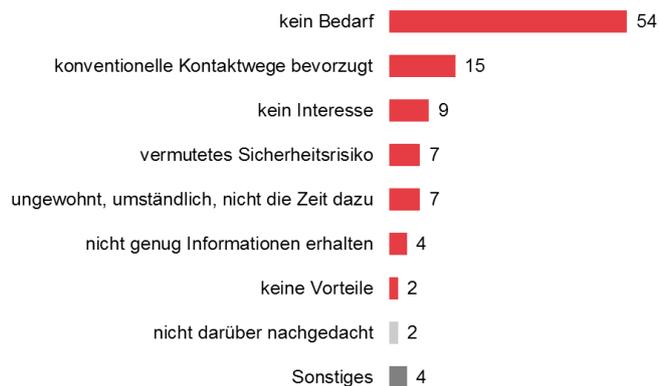
Geschäftsführer: Dipl.-Inform. (FH) Roland Nagel, Executive MBA (HSG), Dipl.-Winf. Axel Schmidt | Amtsgericht Leipzig HRB 25802 | USt-IdNr.: DE268809429

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 98 41 58 | SWIFT-BIC: WELA DE 8L | IBAN: DE27 8605 5592 1100 9841 58

Auffällig ist zudem, dass die älteste befragte Gruppe der 50- bis 65-Jährigen die Kundenportale am häufigsten nutzt. Aufgrund eines noch geringen Kontaktbedarfs mit der Krankenkasse, wickeln nur 14 Prozent der 18 bis 29-Jährigen ihre Anliegen online ab. Bei den 30 bis 39- bzw. 40 bis 49-Jährigen sind es hingegen 21 Prozent.

Zur bisherigen Nutzung der Online-Kundenportale lässt sich sagen, dass fast die Hälfte der Befragten online bereits persönliche Daten wie Bankdaten oder die Adresse geändert haben. Auch wurde von 29 Prozent Einsicht in das persönliche virtuelle Postfach genommen. Von denjenigen Versicherten, welche die Online-Portale ihrer Krankenkasse und damit deren Mitgliederbereich nicht nutzen, sieht die überwiegende Mehrheit (knapp 70 Prozent) keinen Bedarf an der Registrierung bzw. präferieren konventionelle Kontaktwege. Nur wenige vermuten Sicherheitsrisiken.

Frage wurde nur an Nichtnutzer von Kundenportalen gestellt: Was hielt Sie bislang davon ab, sich auf einem Kundenportal einer Krankenkasse zu registrieren und es zu nutzen?



Wo liegt der Mehrwert?

Der Schwerpunkt der Studie lag auf den Serviceleistungen von Kundenportalen. Die Präferenz der Kunden aus den 47 vorgeschlagenen Serviceleistungen ist hinsichtlich der Altersgruppen eher heterogen. Die jüngste Zielgruppe ist besonders online-affin und wünscht sich am stärksten die Online-Übermittlung der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung oder virtuelle Terminerinnerungen (Abwicklung von Leistungen). Die älteste Zielgruppe könnte auch für einen kostenlosen Zugang zu Datenbanken der Stiftung Warentest für die Beurteilung von Medikamenten (Verbesserung der medizinischen Versorgung) begeistern. Über die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten hinaus konnte man in der Studie zudem eigene Erwartungen und Wünsche formulieren, die ebenfalls in den Studienbericht aufgenommen wurden. In diesem Rahmen genannt, wurde die Grunderwartung des

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@gesundheitsforen.net | I www.gesundheitsforen.net

Büro München | Landsberger Straße 110 | 80339 München | T +49 89 9998179-0 | F +49 89 9998179-01

Geschäftsführer: Dipl.-Inform. (FH) Roland Nagel, Executive MBA (HSG), Dipl.-Winf. Axel Schmidt | Amtsgericht Leipzig HRB 25802 | USt-IdNr.: DE268809429

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 98 41 58 | SWIFT-BIC: WELA DE 8L | IBAN: DE27 8605 5592 1100 9841 58

Kunden „99% aller Anliegen online abwickeln“ zu können und so die komplette Übertragung von Abwicklungsprozessen der Krankenkasse auf die Onlineportale. Konkret erwähnt wurde zudem der „Ausdruck von Standardrezepten“ oder die Möglichkeit „Online [die] Krankengeschichte einsehen“ zu können.

Gibt es Serviceleistungen, die Sie bislang auf Kundenportalen vermissen oder sich zusätzlich wünschen würden?



Lesehinweis: Größe: Mit höherer Relevanz in den Nennungen werden die Begriffe größer dargestellt

„Kundenportale bieten Krankenkassen hervorragende Möglichkeiten für die zielgruppenspezifische Kundenbindung“, sagt Nicole Schuldt, Leiterin des Teams Netzwerk und Veranstaltungen und stellvertretende Leiterin des Teams Beratung bei den Gesundheitsforen Leipzig. „Daher sollte das Angebot deutlich stärker als bisher kommuniziert und zugleich in Richtung zusätzlicher attraktiver Mehrwerte für die Kunden ausgebaut werden.“

Zusammenfassend geht aus der Studie hervor, dass es wichtig ist, den Mitgliedern der Krankenversicherung einen offensichtlichen Mehrwert durch die Nutzung der Online-Kundenportale zu bieten und diesen auch prominent und auf verschiedenen Kanälen zu kommunizieren. 58 Prozent wären aufgrund der Portalnutzung dazu bereit, auf konventionelle Kommunikation zu verzichten. Auf der Erkenntnis, mit Kundenportalen offensichtliche Vorteile gegenüber klassischen Kommunikationswegen zu schaffen, sollten Krankenversicherer aufbauen und durch „vereinfachte Verwaltung“, „verbesserte Versorgung & medizinische Informationen“ oder „Vereinfachte Leitungsabwicklung“ eben diesen Mehrwert bieten.

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@gesundheitsforen.net | I www.gesundheitsforen.net

Büro München | Landsberger Straße 110 | 80339 München | T +49 89 9998179-0 | F +49 89 9998179-01

Geschäftsführer: Dipl.-Inform. (FH) Roland Nagel, Executive MBA (HSG), Dipl.-Winf. Axel Schmidt | Amtsgericht Leipzig HRB 25802 | USt-IdNr.: DE268809429

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 98 41 58 | SWIFT-BIC: WELA DE 8L | IBAN: DE27 8605 5592 1100 9841 58

„Die zukünftige Nutzung von Kundenportalen wird in hohem Maße davon abhängen, inwiefern es den Krankenkassen gelingt, die Versicherten mit bedarfsgerechten und attraktiven Services zu überzeugen“, sagt Tanja Höllger, Geschäftsführerin beim Kölner Marktforschungs- und Beratungsinstitut HEUTE UND MORGEN. „Im Ganzen gilt es zudem einen Kontaktraum zu entwickeln, der trotz der stärkeren Anonymität und Distanz gegenüber unmittelbaren persönlichen Beziehungen, dennoch Nähe und Bindung ermöglicht. Für nicht wenige Krankenkassenmitglieder, die heute keinerlei persönlichen Kontakt mehr zur Krankenkassen bspw. über die Geschäftsstelle pflegen, liegt hierin sogar eine neue Chance für den Beziehungsaufbau und die Kundenbindung.“

Die kompletten Studienergebnisse inklusive weiterer spannender Resultate über die Nutzung der Online-Kundenportale, Gründe für und gegen eine Registrierung, sowie ausführliche Informationen über Serviceoptionen und die zukünftige Nutzung von Kundenportalen sind im Gesamtbericht enthalten, den Sie [hier](#) erwerben können.

Kontakt

Nicole Schuldt
Leiterin Team Netzwerk und Veranstaltungen
Stellv. Leiterin Team Beratung
Gesundheitsforen Leipzig GmbH
T +49 341 98988-335
E schuldt@gesundheitsforen.net

Tanja Höllger
Geschäftsführerin
HEUTE UND MORGEN GmbH
T +49 221 995005-12
E tanja.hoellger@heuteundmorgen.de

Über die Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Die Gesundheitsforen Leipzig sind der Wissensdienstleister für die Gesundheitsbranche. Durch die Arbeit in interdisziplinären Teams entwickeln und implementieren sie praxisnahe Lösungen rund um das Management von Unternehmen im Gesundheitswesen in Form von Beratung, Softwareentwicklung oder Datenanalysen. Ihr Anliegen ist es, den Wissenstransfer zwischen den Akteuren der Branche zu fördern und nachhaltig zu unterstützen. Durch themenspezifische Arbeitskreise, Konferenzen, Workshops und Kongresse bieten die Gesundheitsforen ihren Kunden verschiedene Kommunikationsplattformen, um neueste Entwicklungen im Gesundheitswesen zu diskutieren und neues Wissen zu generieren. Als führender Anbieter von Business Intelligence und Analyselösungen engagieren sie sich auch im Bereich Forschung.

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@gesundheitsforen.net | I www.gesundheitsforen.net
Büro München | Landsberger Straße 110 | 80339 München | T +49 89 9998179-0 | F +49 89 9998179-01
Geschäftsführer: Dipl.-Inform. (FH) Roland Nagel, Executive MBA (HSG), Dipl.-Winf. Axel Schmidt | Amtsgericht Leipzig HRB 25802 | USt-IdNr.: DE268809429
Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 98 41 58 | SWIFT-BIC: WELA DE 8L | IBAN: DE27 8605 5592 1100 9841 58