



HEUTE UND MORGEN

MARKTFORSCHUNG ▶ BERATUNG

Online-Kundenportale von Krankenkassen: Nutzungspotenziale und Serviceerwartungen

In Kooperation mit

Gesundheitsforen Leipzig

Hintergrund und Zielsetzung der Studie

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

immer mehr Aspekte des Lebens werden digitalisiert und können mit Hilfe des Internets bspw. über Smartphones oder Tablets erledigt werden. Ein wichtiger Teil ist die Vereinfachung des Kontakts zwischen Anbieter und Kunden mit Hilfe von **Online-Kundenportalen**.

Auch gesetzliche Krankenversicherungen müssen den Fortschritt mitgehen. Doch welche Bedürfnisse müssen mit einem Online-Kundenportal erfüllt werden? Welche Leistungen/Services soll ein Kundenportal anbieten?

- ▶ Inwieweit werden die bereits installierten Kundenportale von den Versicherten bis dato genutzt?
- ▶ Was bieten diese Kundenportale?
- ▶ Welche Serviceleistungen erwarten die Versicherten von den Kundenportalen ihrer Krankenkasse?
- ▶ Was sind Anreize und Hürden für die Nutzung solcher Portale?
- ▶ Wie kann man die Versicherten über Neuigkeiten im Kundenportal informieren und zur regelmäßigen Nutzung bewegen?

Diese und viele andere Fragen beantwortet Ihnen die **GKV-Trendstudie „Online-Kundenportale von Krankenkassen: Nutzungspotenziale und Serviceerwartungen“**.

Bislang werden die vorhandenen Kundenportale von den Nutzern zwar **gut bewertet**, jedoch sehr **selten genutzt**, da kein Bedarf gesehen wird – die **Mehrwerte** werden den Kunden also nicht ausreichend aufgezeigt oder keine geboten.

Kundenportale bieten vor allem dann einen Nutzen für die Versicherten, wenn **Prozesse vereinfacht** und **Zeit eingespart** wird. Dies trifft vor allem auf die **Abwicklung von Leistungen** zu. Die Datenverwaltung über ein Kundenportal wird eher als Standard angesehen.

Wir wünschen Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre und viele Anregungen!

Ihr HEUTE UND MORGEN Team & Gesundheitsforen
Leipzig

Untersuchungsdesign und Stichprobenbeschreibung

Stichprobe

- ▶ n=2.102 gesetzlich Krankenversicherte zwischen 18 und 65 Jahren (Repräsentativverteilung Deutschland)

Erhebungsform

- ▶ Onlinebefragung in einem Verbraucherpanel

Befragungsdauer

- ▶ Ø ca. 20 Minuten

Befragungszeitraum

- ▶ 03.03.2016 - 11.03.2016

Ein Blick auf die Website einer Krankenkasse: Welche Angebote im Kundenportal begeistern (potenzielle) Kunden?

Leistungen	Versicherung & Tarife	Kundenportal	Mitglied werden	Kontakt	Suchbegriff 
MEINE DATEN Daten ändern Bonusprogramm/Kurse Patientenquittung Gesundheitsakte Zuzahlung verwalten	POSTFACH Nachricht für mich Nachricht schreiben	ANTRÄGE & BESCHEINIGUNGEN Mitgliedsbescheinigung Auslandskrankenschein Anträge/Abrechnungen Krankmeldung einreichen Unfall melden Bearbeitungsstatus	MEDIZINISCHE SERVICES Erinnerungsservice Apothekenotdienste Ärztlicher Notdienst Digitale Standardrezepte Stiftung Warentest Med	ÄRZTE Facharzttermin Ärzte online fragen Arzt- & Kliniksuche Fehler melden	PERSÖNL. KONTAKT Chat Webcam Desktop teilen Rückrufservice Termin in Filiale

Nur ein Teil der 47 untersuchten Services!
 Im Bericht erhalten Sie an dieser Stelle einen Überblick über einen Teil der Services nach „Must have“, „Wichtig“ und „Nice to have“ differenziert.

Direkt-Chat mit einem unserer Kundenberater

Bitte geben Sie hier Ihre Frage ein

Ihre Krankenkasse 

Ein Video von Ihrer Krankenkasse

 Ungelesene Nachrichten

Benötigen Sie Hilfe?
 Hinweise zum Datenschutz
 Impressum

(dargestellt sind Top2Box-Werte „würde mich begeistern“ + „spricht mich an“; teilweise wurden mehrere Items pro Thema erhoben und dann der Mittelwert dieser genutzt)

Online-Kundenportale von Krankenkassen: Nutzungspotenziale und Serviceerwartungen



Auszug aus den Ergebnissen (I)

5. Kundenbeziehung und Portalnutzung

Die meisten gesetzlich Krankenversicherten geben an, durch Briefpost vom Kundenportal erfahren zu haben.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG
Gesundheitsforen Leipzig

Frage wurde nur an Mitglieder gestellt, die angaben, dass ihre Krankenkasse ein Kundenportal anbietet. Wie sind Sie auf das Kundenportal Ihrer Krankenkasse aufmerksam geworden?



Ergebnisauszug

► Neben dem Aufmerksam werden durch Briefpost (39 %) erfuhren die Kassenmitglieder vom Portalangebot vor allem durch die Krankenkassen-Website (30 %), durch das Mitgliedermagazin (24 %) oder durch eine E-Mail ihrer Kasse (16 %).

(Mehrfachantworten; Angaben in %; n=912, nur Kunden, die angaben, dass ihr Versicherer ein Kundenportal anbietet, „Die Nutzung eines Kundenportals ist verpflichtend“ wird nicht dargestellt, da niemand dies angab)

Online-Kundenportale von Krankenkassen: Nutzungspotenziale und Serviceerwartungen

© HEUTE UND MORGEN GmbH, Gesundheitsforen Leipzig GmbH 47

- Deskriptive Ergebnisse zur Customer und User Journey: vom aufmerksam Werden auf ein Kundenportal, über den Registrierungsprozess bis zu regelmäßigen Anlässen, das Portal aufzusuchen.

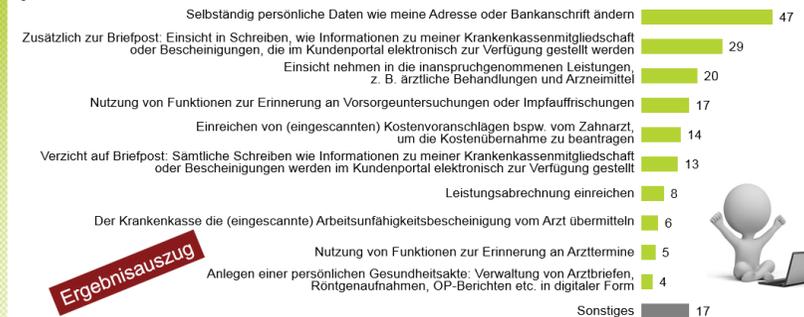
- Welche Funktionen werden bereits heute am häufigsten in vorhandenen Kundenportalen der Krankenkassen genutzt? Für welche Anlässe wird ein Portal aufgesucht?

5. Kundenbeziehung und Portalnutzung

Häufigste Anwendung im Kundenportal ist die Änderung persönlicher Daten.

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG
Gesundheitsforen Leipzig

Frage wurde nur an Kundenportalnutzer gestellt: Welche Funktionen haben Sie schon einmal im Kundenportal Ihrer Krankenkasse genutzt?



Ergebnisauszug

- Am häufigsten (fast die Hälfte) wurden von Nutzern über das Kundenportal bislang persönliche Daten geändert.
- Zudem geben Nutzer häufig an, zusätzlich zur Briefpost Einsicht in Schreiben zur Mitgliedschaft (29 %) oder in Informationen zu inanspruchgenommene Leistungen (20 %) genommen zu haben.
- Auch Erinnerungen an Vorsorge- und Impfterminen wurden bereits von 17 % genutzt.

(Mehrfachantworten; Angaben in %; n=562, nur Kundenportalnutzer)

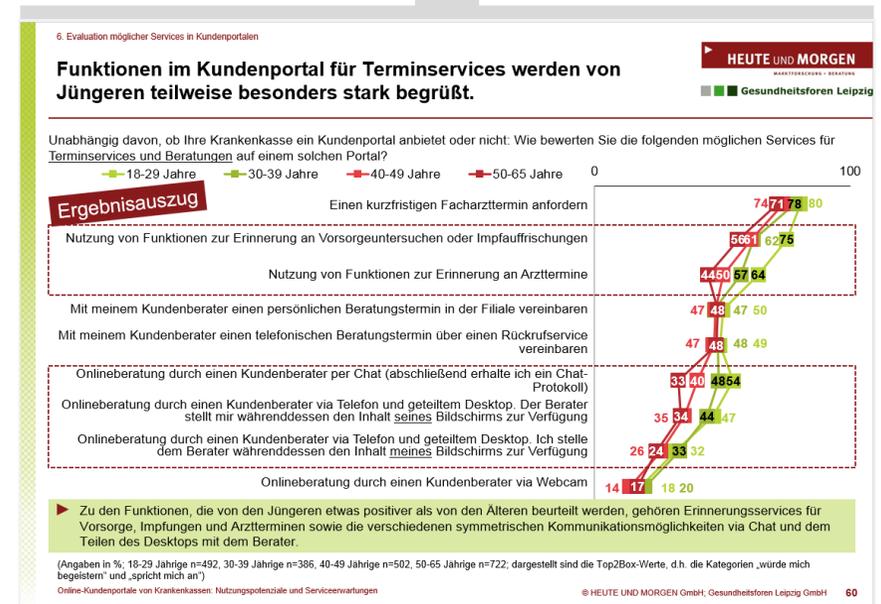
Online-Kundenportale von Krankenkassen: Nutzungspotenziale und Serviceerwartungen

© HEUTE UND MORGEN GmbH, Gesundheitsforen Leipzig GmbH 51

Auszug aus den Ergebnissen (II)



► ...als auch Übersichten über relevante Subgruppensplits.



► Evaluationen 47 verschiedener Services zu sechs unterschiedlichen Themenbereichen: für alle Services gibt es sowohl Übersichten auf Gesamtebene...

Aufbau der Studienergebnisse

1.	Untersuchungsdesign und Stichprobenbeschreibung	3
2.	Management Summary: Die zentralen Ergebnisse für Ihr Kundenportal	5
3.	Exkurs Kundenportale von GKV vs. Assekuranz (Learnings)	10
4.	Handlungsempfehlungen	14
5.	Kundenbeziehung und Portalnutzung Methodische Anmerkung Kundenportalbekanntheit und -nutzung, Krankenkassenmitgliedschaft Gründe für und gegen eine Registrierung im Kundenportal Erfahrungen und Einstellungen der aktuellen Kundenportalnutzer und Nichtnutzer	22
6.	Evaluation möglicher Services in Kundenportalen	54
7.	Zusammenfassung der Service-Evaluation	67
8.	Wünsche an Kundenportale und zukünftige Nutzung Bislang vermisste Services in Kundenportalen Zukünftige Nutzung von Kundenportalen und Anreize Einstellungen zu Kundenportalen	71
9.	Mobile Portalnutzung	83

Bestell-Fax für die Studie an: 0221 - 995005 29 (senden Sie uns Ihre Bestellung auch gerne per E-Mail)

► Bestellung

Hiermit bestellen wir verbindlich die Studie

- „Online-Kundenportale von Krankenkassen: Nutzungspotenziale und Serviceerwartungen“ zum Preis von 2.450 € zzgl. MwSt. (pdf-Format; ca. 80 Seiten)
- Ich bin Forenpartner der Gesundheitsforen Leipzig GmbH und erhalte **10% Rabatt.**

► Kontakt für Rückfragen

Tanja Höllger; tanja.hoellger@heuteundmorgen.de; +49 (0)221 995005-12

Silke Steinkamp; silke.steinkamp@heuteundmorgen.de; +49 (0)221 995005-22

► Empfänger und Rechnungsadresse

Name, Vorname: _____

Firma, Abteilung: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____

E-Mail-Adresse
zur Versendung: _____

Ort, Datum, Unterschrift

Kurzprofil

- ▶ HEUTE UND MORGEN ist ein unabhängiges Full-Service-Marktforschungsinstitut mit Sitz im Herzen von Köln.
- ▶ HEUTE UND MORGEN ist Experte für Marktforschungslösungen im Finanzdienstleistungssektor.
- ▶ Wir bieten Ihnen hohes Expertenwissen zu aktuellen Marktentwicklungen und einen strategischen Blick auf sämtliche Fragestellungen der Finanzdienstleistungsbranche.
- ▶ Seit vielen Jahren unterstützen wir unsere Kunden mit Marktforschungsexpertise in den folgenden Bereichen:
 - ▶ Qualitätsmanagement und Prozessanalysen
 - ▶ Marken- und Kommunikationsforschung
 - ▶ Produkt- und Preisforschung
 - ▶ Markt- und Zielgruppenanalysen
- ▶ Weitere Informationen finden Sie unter:
<http://www.heuteundmorgen.de/>
- ▶ Unsere aktuellen Marktstudien finden Sie unter:
<http://www.heuteundmorgen.de/Finanzmarktrends.html/>

Auszug aus unseren Referenzen



Ihre Ansprechpartner



Tanja Höllger

Geschäftsführerin

- ▶ +49 221 995005-12
- ▶ tanja.hoellger@heuteundmorgen.de



Silke Steinkamp

Projektleiterin

- ▶ +49 221 995005-22
- ▶ silke.steinkamp@heuteundmorgen.de

Die Studieninitiatoren

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Kurzprofil

- ▶ Die Gesundheitsforen Leipzig verstehen sich als Wissensdienstleister für die Akteure im Gesundheitsmarkt.
- ▶ Unter Beachtung aktuellster wissenschaftlicher Erkenntnisse entwickeln und implementieren wir zukunftsweisende Lösungen rund um das erfolgreiche Management von Unternehmen im Gesundheitsmarkt.
- ▶ Unser Anliegen ist es dabei, ein umfassendes Netzwerk für den gegenseitigen Informations- und Erfahrungsaustausch aufzubauen. Dieses Netzwerk besteht aus Fach- und Führungskräften unserer Partnerunternehmen und Institutionen der Gesundheitsbranche, insbesondere gesetzlichen und privaten Krankenversicherern, Pharma- und Medizintechnikunternehmen sowie weiteren Leistungserbringern im Gesundheitswesen wie IT- und Unternehmensberatungen, Verbänden und Vereinen.
- ▶ Wir bieten fachlich fundierte Informationsdienstleistungen, ein breites Spektrum von Veranstaltungen, innovative, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Beratungsleistungen und maßgeschneiderte Softwareprodukte an.
- ▶ Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.gesundheitsforen.net/studien>

Unsere Referenzen (Auszug)



Ihre Ansprechpartnerin



Nicole Schuldt

Leiterin Team Netzwerk und Veranstaltungen
Stellv. Leiterin Team Beratung

- ▶ +49 341 98988-335
- ▶ schuldt@gesundheitsforen.net

Weitere HEUTE UND MORGEN GKV-Trendstudien

GKV-Trendstudien

- ▶ greifen aktuelle Trends und Entwicklungen auf und stellen diese übersichtlich dar
- ▶ testen Innovationen und Ideen auf ihre Akzeptanz und Zukunftsfähigkeit für die GKV-Branche

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

jetzt wechseln!

Nach der Beitragsanpassung ist vor der Beitragsanpassung

In Kooperation mit
Gesundheitsforen Leipzig

HEUTE UND MORGEN GmbH • Von-Weh-Str. 33-35 • 50675 Köln • Telefon +49 (0)221 995005-0 • E-Mail info@heuteundmorgen.de • Web www.heuteundmorgen.de

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Informationssuche
Wechsel
Entscheidung
Awareness

Customer Journey zur Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV)

HEUTE UND MORGEN GmbH • Von-Weh-Str. 33-35 • 50675 Köln • Telefon +49 (0)221 995005-0 • E-Mail info@heuteundmorgen.de • Web www.heuteundmorgen.de

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Fokus GKV

STUDIE
Dschungel Internet: Vom Abschlusshemmer zum Abschlussstreber
Erfolgsfaktoren für Finanzdienstleister und Krankenkassen
HEUTE UND MORGEN Studienreihe „Customer Journey“

HEUTE UND MORGEN GmbH • Von-Weh-Str. 33-35 • 50675 Köln • Telefon +49 (0)221 995005-0 • E-Mail info@heuteundmorgen.de • Web www.heuteundmorgen.de

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Wie GKV und PKV mit Transparenz, Sympathie und Vertrauen bei Kunden strategisch punkten können
Bewertung von Serviceangeboten und Maßnahmen aus Anbieter- und Kundensicht

In Kooperation mit
Gesundheitsforen Leipzig

HEUTE UND MORGEN GmbH • Von-Weh-Str. 33-35 • 50675 Köln • Telefon +49 (0)221 995005-0 • E-Mail info@heuteundmorgen.de • Web www.heuteundmorgen.de

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

Erfolgreiche Facebook-Strategien für gesetzliche Krankensversicherer

In Kooperation mit
es im ärmel

HEUTE UND MORGEN GmbH • Von-Weh-Str. 33-35 • 50675 Köln • Telefon +49 (0)221 995005-0 • E-Mail info@heuteundmorgen.de • Web www.heuteundmorgen.de

HEUTE UND MORGEN
MARKTFORSCHUNG • BERATUNG

jetzt wechseln!

Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung

In Kooperation mit
Gesundheitsforen Leipzig

HEUTE UND MORGEN GmbH • Von-Weh-Str. 33-35 • 50675 Köln • Telefon +49 (0)221 995005-0 • E-Mail info@heuteundmorgen.de • Web www.heuteundmorgen.de

▶ Weitere Ausgaben und Informationen finden Sie unter: www.heuteundmorgen.de/Finanzmarktrends.html

Herausgeber und Kontakt

Herausgeber:

HEUTE UND MORGEN GmbH

Von-Werth-Str. 33-35
50670 Köln
Telefon: +49 (0)221 995005-0
Telefax: +49 (0)221 995005-29
www.heuteundmorgen.de
Info@heuteundmorgen.de

■ ■ ■ **Gesundheitsforen Leipzig**

Hainstraße 16
04109 Leipzig
Telefon: +49 (0)341 98988-0
Telefax: +49 (0)341 98988-9199
www.gesundheitsforen.net
kontakt@gesundheitsforen.net

Kontakt:

Tanja Höllger

Telefon: +49 (0)221 995005-12
tanja.hoellger@heuteundmorgen.de

Nicole Schuldt

Telefon: +49 (0)341 98988-335
schuldt@gesundheitsforen.net

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen und Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der HEUTE UND MORGEN GmbH oder Gesundheitsforen Leipzig GmbH angehören.

Quelle Bilder: fotolia und freepik

Quelle verwendeter Illustrationen: ISD Group, <http://en.isd-group.com/about/>