

HEUTE UND MORGEN TRENDSTUDIE – JULI 2019

„Alexa, starte meinen Versicherer-Skill ...“

Wie Versicherer und PKV/GKV von Skills für Smart Speaker profitieren



Inkl. DESK RESEARCH: Aktuelle Skills von Versicherern und Krankenkassen

UNTERSUCHUNGSDESIGN UND ECKDATEN



Befragungsmethode:

- Online-Befragung über ein Verbraucherpanel



Befragungsdauer:

- Ø 15 Minuten



Befragungszeitraum:

- 15.05.2019 bis 22.05.2019



Stichprobe:

- n=1.000: 500 Personen, die aktuell einen Smart Speaker besitzen und 500 Personen, die planen, sich in naher Zukunft einen Smart Speaker anzuschaffen (Alter: 18-65 Jahre)

Die Mehrheit der Befragten nutzt seinen Smart Speaker gerne und regelmäßig. Personen ab 35 sogar noch etwas stärker als die junge Zielgruppe.



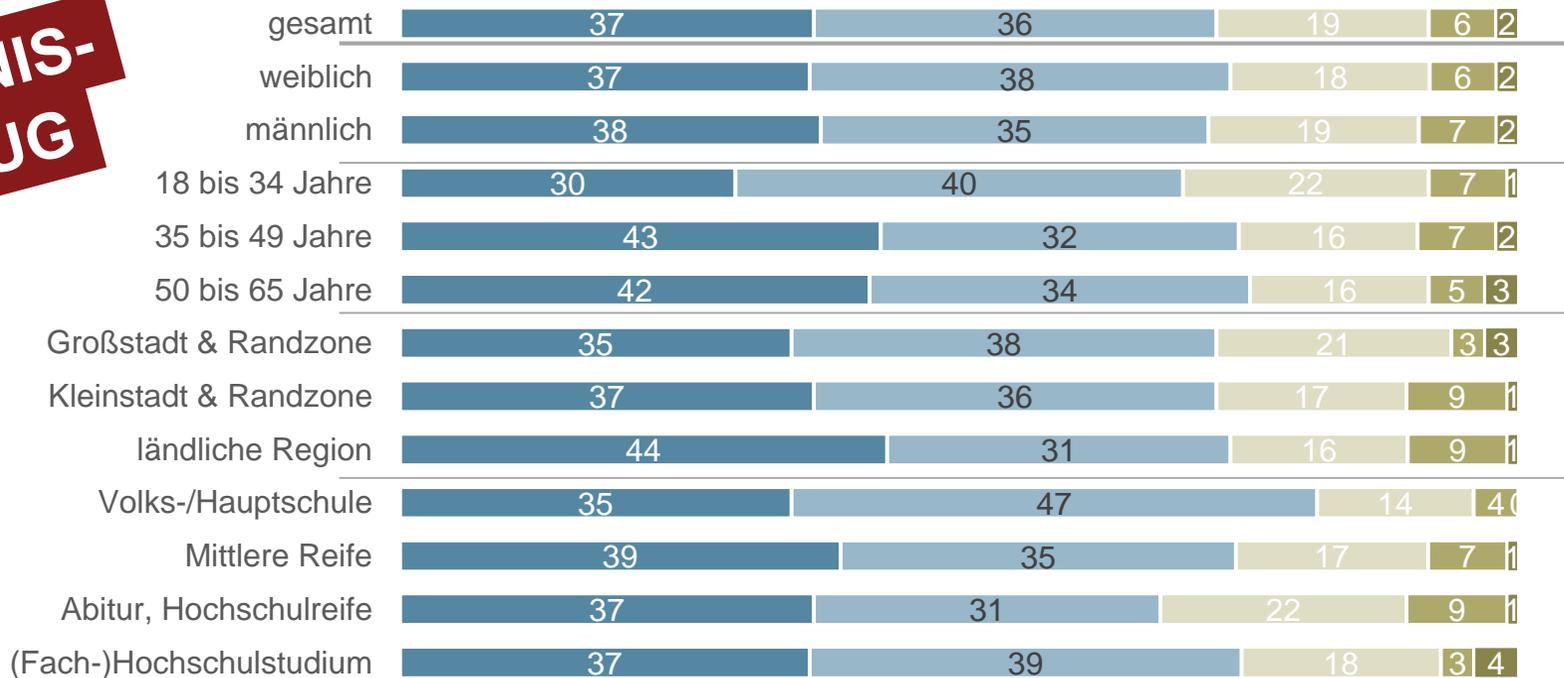
Wie stark stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Besitzer

Ich nutze meinen Smart Speaker gerne und regelmäßig und würde mir jederzeit wieder einen kaufen.

■ stimme voll und ganz zu ■ stimme eher zu ■ teils, teils ■ stimme eher nicht zu ■ stimme gar nicht zu

**ERGEBNIS-
AUSZUG**



Angaben in Prozent; **Filter: nur Personen, die einen Smart Speaker besitzen**; gesamt: n=497, Geschlecht: n=234-263, Alter: n=149-196, Wohnort: n=103-220, Bildung: n=49-157



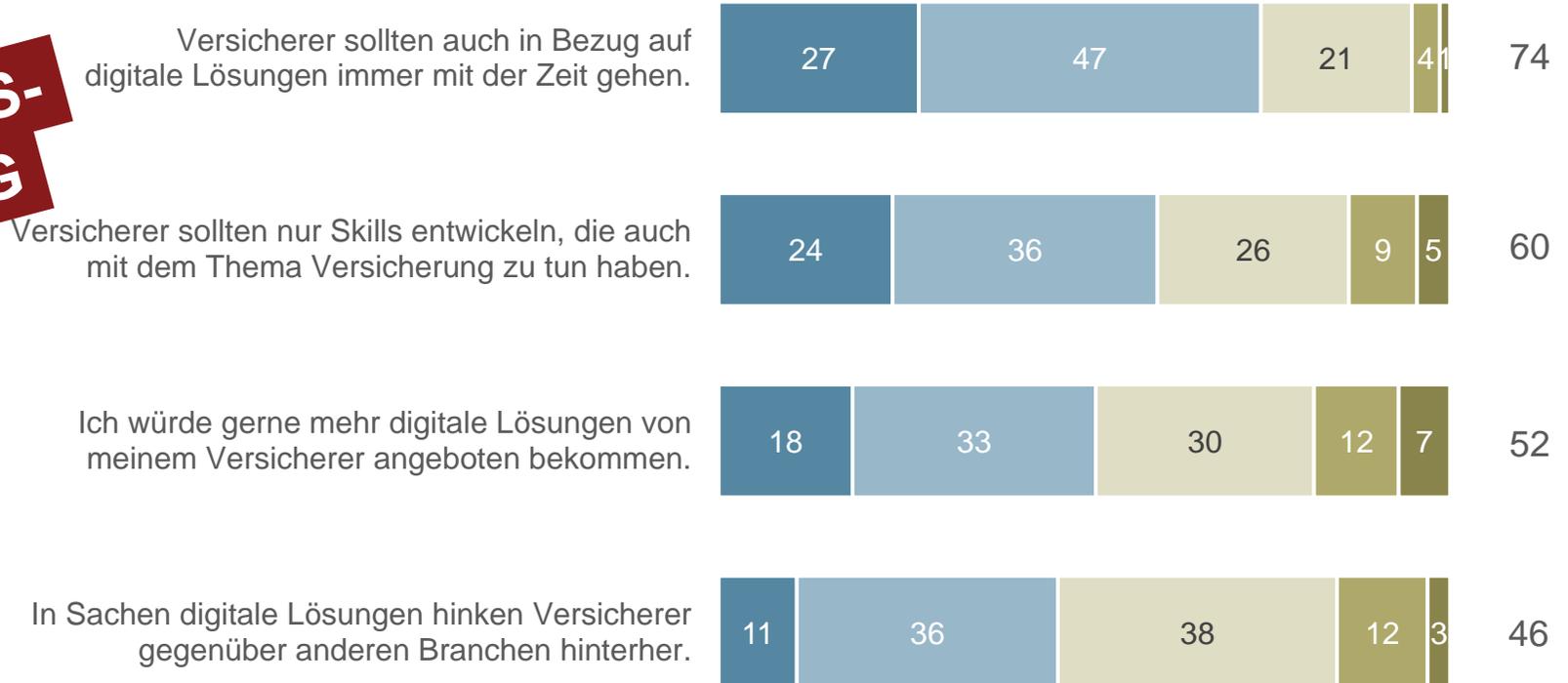
VERSICHERER UND KRANKENKASSEN HINKEN DEN
BEDÜRFNISSEN IHRER MITGLIEDER HINTERHER:
GUT JEDER ZWEITE VERSICHERUNGSKUNDE UND
63% DER KASSENMITGLIEDER WÜNSCHEN SICH
MEHR DIGITALE LÖSUNGEN.

Drei Viertel der Befragten erwarten von ihrem Versicherer, digital am Puls der Zeit zu sein. Die Hälfte empfindet die Branche bisher als zu wenig innovativ.

? Wie stark stimmen Sie den folgenden Aussagen zu **Versicherern** im Allgemeinen zu? (I) Versicherer

■ stimme voll und ganz zu ■ stimme eher zu ■ teils, teils ■ stimme eher nicht zu ■ stimme gar nicht zu **TOP2**

**ERGEBNIS-
AUSZUG**



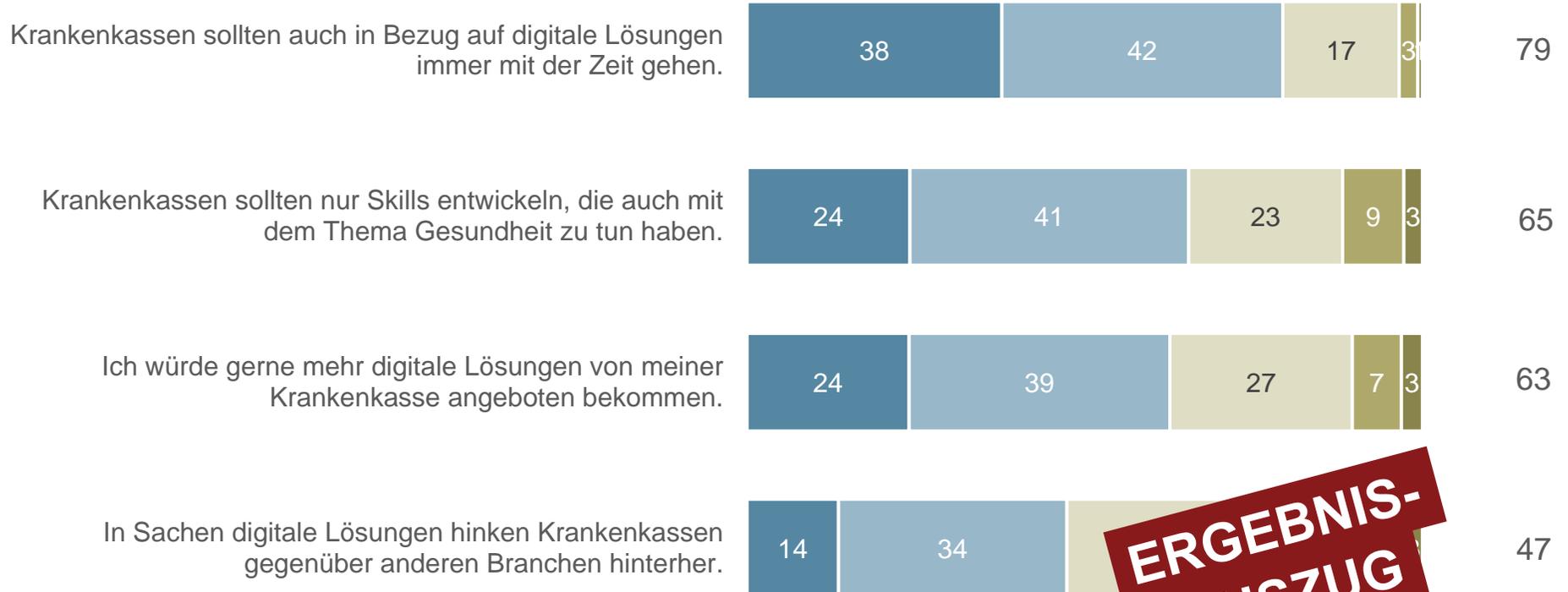
Angaben in Prozent; Ranking nach Top2-Werten; n=880-969

Auch von Krankenkassen wird erwartet, digital mit der Zeit zu gehen. Zwei Drittel wünschen sich von GKV's Skills mit Funktionen, die mit dem Thema Gesundheit zu tun haben – ein Drittel ist aber auch offen für andere Themen.

? Wie stark stimmen Sie den folgenden Aussagen zu **Krankenkassen** im Allgemeinen zu? (I) GKV

■ stimme voll und ganz zu ■ stimme eher zu ■ teils, teils ■ stimme eher nicht zu ■ stimme gar nicht zu

TOP2



**ERGEBNIS-
AUSZUG**

Angaben in Prozent; Ranking nach Top2-Werten; n=790-904

BEISPIELE FÜR SKILL-WERBUNG AUF DEN WEBSITES DER ANBIETER

Informationen über angebotene Skills sind aktuell noch nicht auffällig genug auf den Websites der Versicherer/Krankenkassen präsentiert, teilweise gibt es gar keine Informationen. Ausnahme bildet die Deutsche Familienversicherung, die ihren Skill prominent auf der Startseite promotet. Hier sollte dringendst nachgebessert werden.

The screenshot shows the homepage of Deutsche Familienversicherung. At the top, there is a navigation bar with 'Versicherungen', 'Kundenservice', 'Ratgeber', and 'Über uns'. A prominent blue banner features a white Amazon Echo device. Text on the banner reads 'Schnell nachgefragt Smart versichert'. A callout box says 'Alexa, sag der Deutschen Familienversicherung, ich möchte eine Auslandskrankenversicherung abschließen'. Another callout says 'Alexa klar, Du bist nun versichert mit dem DPA Auslandsbeschutz der DPA. Die Zahlung erfolgt über Amazon Pay.' The phone number '069 95 86 969' is visible in the top right.

Deutsche Familienversicherung

Service → Pflege-Services → DAK Erinnerungs-Coach (Alexa-Skill)

DAK Erinnerungs-Coach

Aktivieren Sie mit unserem Alexa Skill das Gedächtnis.

Was ist der DAK Erinnerungs-Coach?

Alexa, der digitale Sprachassistent von Amazon findet zunehmend Verbreitung. Sofern Sie bereits über ein solches Gerät verfügen oder planen, eines anzuschaffen - die DAK-Gesundheit hat dafür einen ganz besonderen "Skill" entwickelt. Ein Skill ist in etwa vergleichbar mit einer App im Smartphone-Bereich.

Dieser Skill unterstützt demenziell veränderte Menschen dabei, Erinnerungen in ihrem Langzeitgedächtnis zu aktivieren. Es stehen folgende Inhalte zur Verfügung:

- Sprichwörter ergänzen
- Märchen raten
- Geräusche erkennen

Jede richtige Antwort kann sofort zu einem kleinen Erfolgserlebnis werden und hilft dabei, das Gedächtnis zu aktivieren.

DAK

The screenshot shows an advertisement for an Alexa skill on the AOK website. The headline is 'Alexa Skill mit Jolinchen: Spielerisch Gesundheit lernen'. Below it, there is a photo of a young girl and a woman. Text describes the skill as an interactive program for children aged 6 to 10, designed to help them learn about health and safety through play. A button at the bottom says 'Ein Skill extra für Kids'.

AOK

The screenshot shows the website of Nürnberger Versicherung. The navigation bar includes 'Produkte', 'Service', and 'Ratgeber'. The main content area features a list of questions related to travel insurance, such as 'Welche Reisen sind versichert?' and 'Was muss ich beachten, wenn ich in die Russische Föderation, nach Weißrussland oder nach Kuba reise?'. A section titled 'Was sagt Alexa zur NÜRNBERGER Auslandskrankenversicherung?' provides more details about the skill's capabilities and how to use it.

Nürnberger Versicherung

The screenshot shows an advertisement for an Alexa skill on the website of the Versicherungskammer Bayern. The headline is 'Ausgesprochen smart Amazon Alexa spricht für uns'. The ad features a photo of a woman sitting on a sofa. Text encourages users to use the skill to speak with an AI assistant about insurance topics. A button at the bottom says 'Alexa Skill aktivieren'.

Versicherungskammer Bayern

The screenshot shows an advertisement for an Alexa skill on the website of TK (Die Techniker). The headline is 'TK Smart Relax sorgt für Entspannung - und das rund um die Uhr'. The ad features a photo of a woman and a child. Text describes the skill as a program for relaxation, meditation, and stress management, available 24/7. A button at the bottom says 'Alexa Skill aktivieren'.

TK

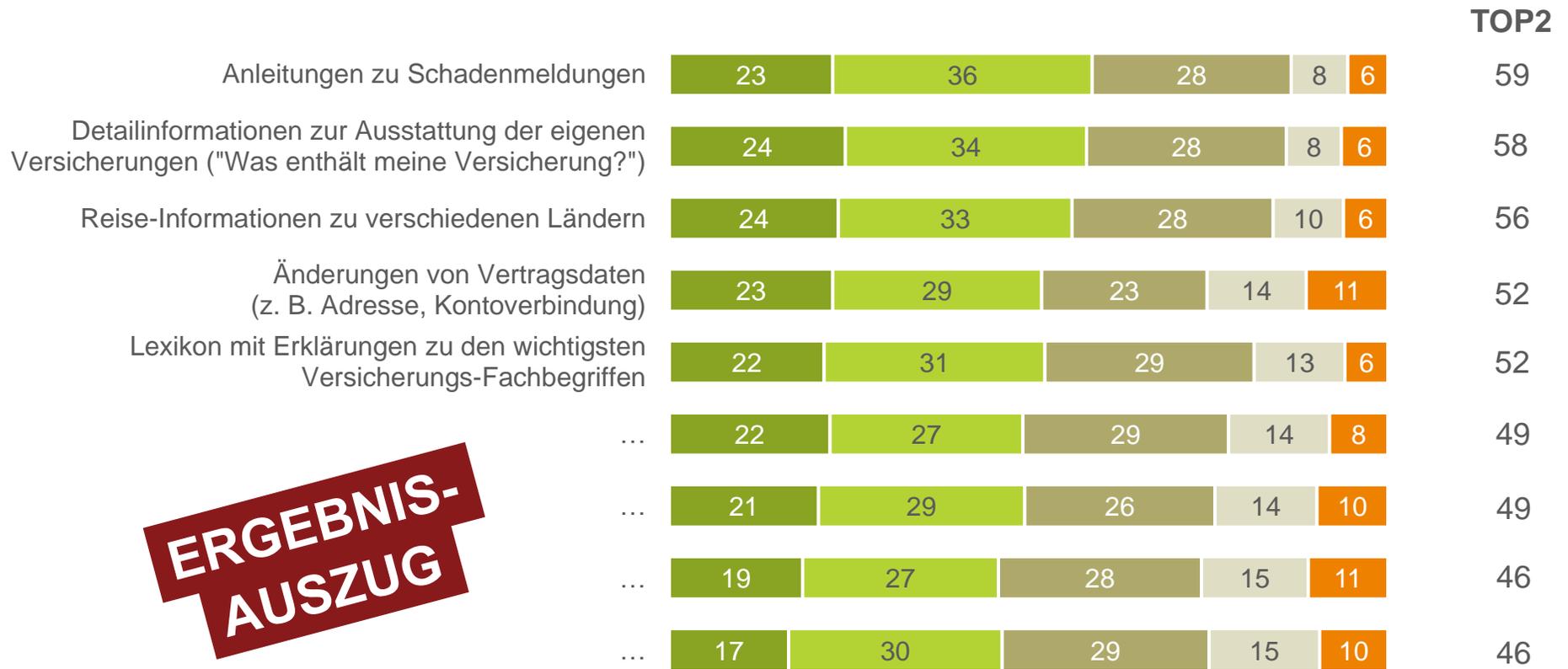
Skill-Funktionen Versicherer: Am interessantesten finden die Befragten praktische Tipps wie z.B. Anleitungen zur Schadenmeldung oder Detailinformationen zu konkreten Versicherungsverträgen.



Jetzt geht es um Skills, die ein Versicherer anbieten könnte. Bitte geben Sie an, wie interessant Sie die Skills finden. (I)

Versicherer

■ äußerst interessant ■ sehr interessant ■ interessant ■ weniger interessant ■ uninteressant



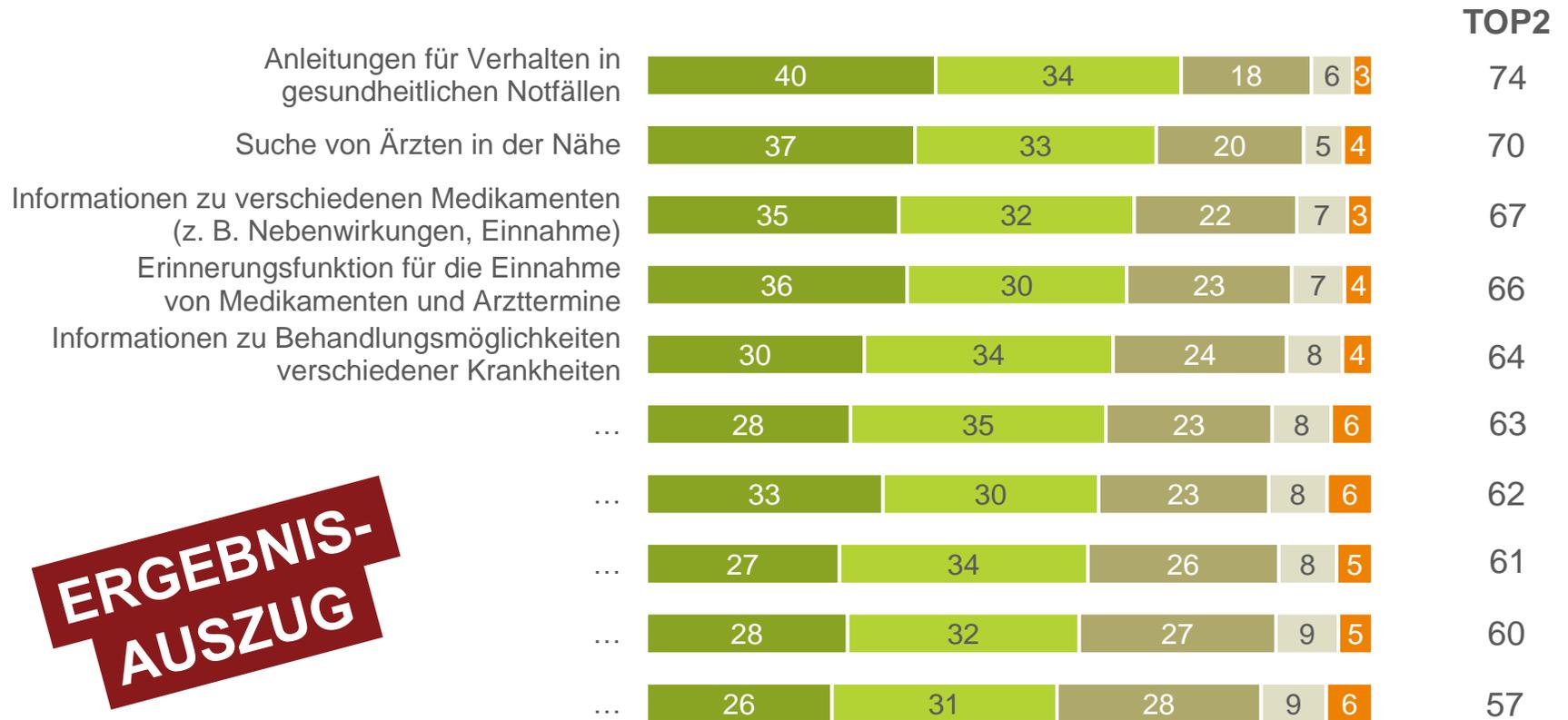
ERGEBNIS-AUSZUG

Skill-Funktionen Krankenkassen: Hilfestellungen für medizinische Notfälle und die Suche von Ärzten sind von großem Interesse. Insgesamt wecken die möglichen Krankenkassen-Skills noch höheres Interesse als die der Versicherer.

? Jetzt geht es um Skills, die eine Krankenkasse anbieten könnte. Bitte geben Sie an, wie interessant Sie die Skills finden (I)

GKV

■ äußerst interessant ■ sehr interessant ■ interessant ■ weniger interessant ■ uninteressant



ERGEBNIS-AUSZUG

Angaben in Prozent; Ranking nach Top2-Werten; n=907-917

ÜBERSICHT DER GETESTETEN SKILLS: VERSICHERER

Insgesamt wurden **sechs real existierende Skills** von Versicherern getestet.

Den Befragten wurden jeweils randomisiert zwei verschiedene Skills vorgestellt. Diese unterscheiden sich hinsichtlich der Thematik und der angebotenen Funktionen.

Zur **Vermeidung von Markeneffekten** blieben die Namen der Versicherer **anonym**. Die Vorstellung der Skills erfolgte **randomisiert**, um Reihenfolgeeffekte zu vermeiden.



1. Deutsche Familienversicherung



2. Versicherungskammer Bayern



3. Nürnberger Versicherung



4. D.A.S. Rechtschutz



5. Allianz



6. Württembergische Versicherung

ÜBERSICHT DER GETESTETEN SKILLS: KRANKENKASSEN.

Insgesamt wurden **sechs real existierende Skills** von gesetzlichen Krankenkassen getestet.

Den gesetzlich krankenversicherten Befragten wurden jeweils randomisiert zwei verschiedene Skills vorgestellt. Diese unterscheiden sich hinsichtlich der Thematik und der angebotenen Funktionen.

Zur **Vermeidung von Markeneffekten** blieben die Namen der Krankenkassen **anonym**. Die Vorstellung der Skills erfolgte **randomisiert**, um Reihenfolgeeffekte zu vermeiden.



1. TK



2. DAK



3. KNAPPSCHAFT



4. BKK Linde



5. Pronova BKK



6. AOK Plus

VORGESTELLTE SKILLS SPEZIELL FÜR DIE PKV

Da es aktuell noch **keine PKV-Skills** gibt, wurden privat Krankenversicherten zwei Skills vorgestellt, die zwar original von gesetzlichen Krankenkassen angeboten werden, den PKV-Versicherten aber als Skills eines privaten Krankenversicherers beschrieben wurden.

Zur Vermeidung von Markeneffekten blieben die Anbieternamen anonym. Die Vorstellung der Skills erfolgte randomisiert, um Reihenfolgeeffekte zu vermeiden.



1. Smart Relax



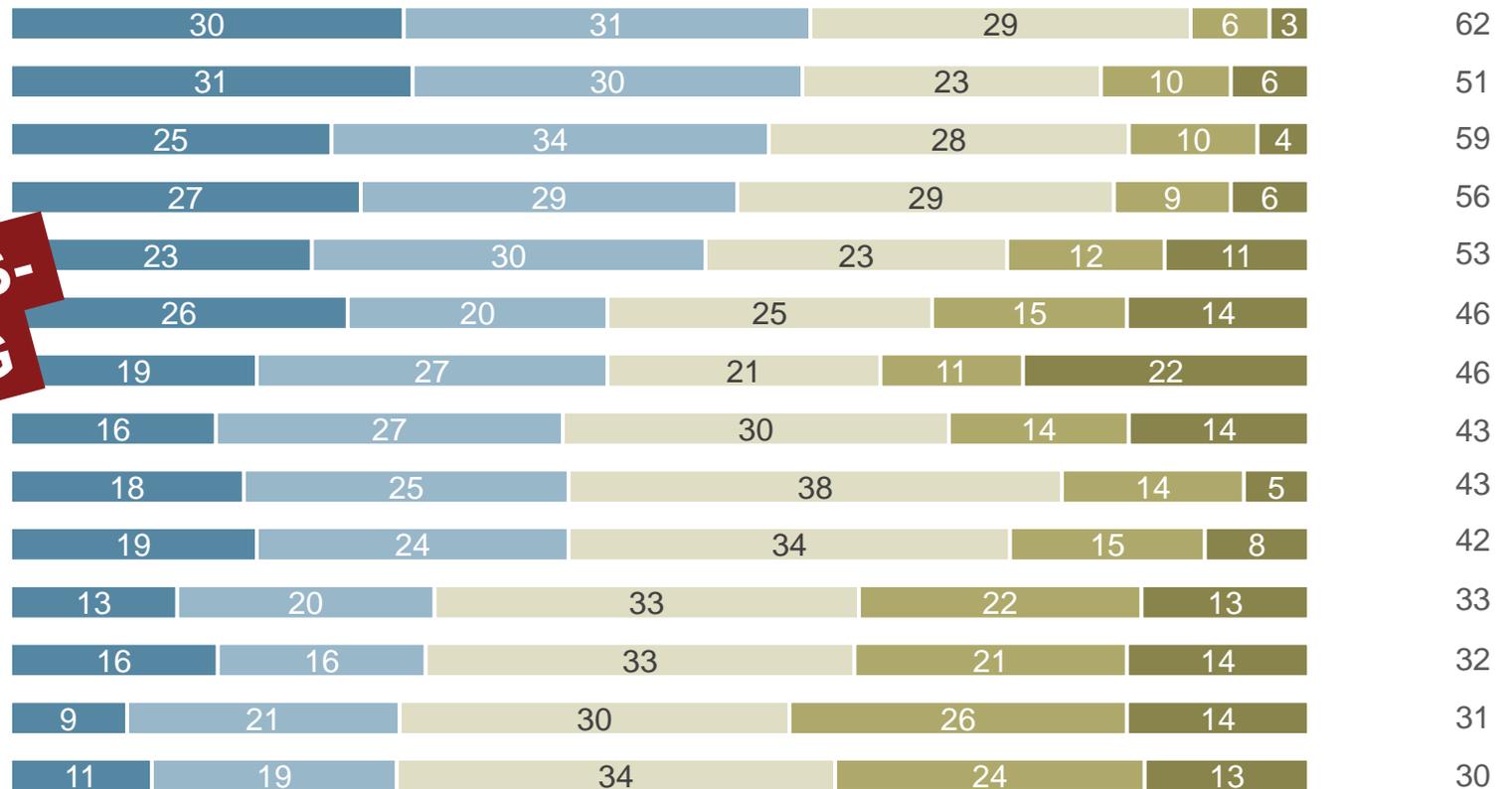
2. Erinnerungs-Coach

Breite Streuung in der Bewertung bei den getesteten Skills. Darüber hinaus wurde noch Attraktivität, Innovationsgrad, Begeisterungspotenzial sowie Nutzungs- & Weiterempfehlungsbereitschaft je Skill erfragt.

? Wie interessant finden Sie diese Skills?

■ äußerst interessant ■ sehr interessant ■ interessant ■ weniger interessant ■ uninteressant

TOP2



Angaben in Prozent; Ranking nach Top2-Werten; n= 79-358

INHALT

1. Einleitung und Hintergrund
2. Key Results und Empfehlungen aus Sicht der Marktforschung
3. Nutzung von Smart Speakern und Skills
4. Ergebnisse Desk Research: Aktuelle Skillangebote von Versicherern und Krankenkassen
5. Digitale Angebote von Versicherern, Krankenkassen und PKVs
6. Bewertung von Versicherer- und Krankenkassen-Skills
 - 6.1 Skills von Versicherern: Allgemeines
 - 6.2 Bewertung einzelner Versicherer-Skills
 - 6.3 Skills von Krankenkassen: Allgemeines
 - 6.4 Bewertung einzelner Krankenkassen-Skills
 - 6.5 Skills von privaten Krankenversicherern: Allgemeines
 - 6.6 Bewertung einzelner PKV-Skills
 - 6.7 Vergleich der einzelnen Skillbewertungen
7. Anhang

Insgesamt 143 Seiten Studienbericht
und 91 Seiten Anhang mit
relevanten Subgruppenergebnissen!

BESTELLUNG DER TRENDSTUDIE „SMART SPEAKER“

Bestellung per E-Mail an: tanja.hoellger@heuteundmorgen.de / oder per Fax an: +49 221 99 5005 29

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST

➔ **„Alexa, starte meinen Versicherer-Skill ...“ Wie Versicherer und PKV/GKV von Skills für Smart Speaker profitieren “**

<input type="checkbox"/>	Studienbericht im Pdf-Format (ca. 143 Seiten) und Studienanhang im Pdf-Format (ca. 91 Seiten)	1.900 €
--------------------------	---	----------------

➔ **Ihre Kontaktdaten**

Name, Vorname		Unternehmen, Abteilung	
E-Mail-Adresse zur Versendung des Berichts		Telefon	
Rechnungsadresse		Ort, Datum, Unterschrift	

IHRE ANSPRECHPARTNER BEI FRAGEN

- Tanja Höllger; tanja.hoellger@heuteundmorgen.de; +49 (0)221 995005-12
- Vanessa Precht; vanessa.precht@heuteundmorgen.de; +49 (0)221 995005-32

STUDIEN FINANZMARKT- TRENDS

HEUTE UND MORGEN

HEUTE UND MORGEN STUDIENREIHE »FINANZMARKTTRENDS«

- Mit unserer Studienreihe «Finanzmarktrends» greifen wir regelmäßig aktuelle Entwicklungen und Innovationen auf und testen diese auf ihre Akzeptanz und Zukunftsfähigkeit in der Finanzdienstleistungsbranche.
- Im Fokus stehen dabei die Bereiche: Produktentwicklung, Digitalisierung, neue Serviceideen und viele weitere frische Impulse für Marketing, Kommunikation und Vertrieb.
- Nutzen Sie die wertvollen Grundlagen für Marketing, Serviceoptimierung und Vertrieb!

BEREITS ERSCHIENEN

- Infopost – So steigern Sie die Lesebereitschaft (2018)
- Cyberversicherungen – Potenziale im Privatkundenmarkt (2018)
- #verführ #mich #gerne #aber #gut – Akzeptanz und Wirkung von Content- und Influencer-Marketing (2017)
- Versicherungsabschluss online: So steigern Sie die Abschlussquote (2017)
- Vertrieb von Privathaftpflichtversicherungen: Wissen und Wünsche der Kunden unter der Lupe (2017)
- Betriebliches Gesundheitsmanagement und betriebliche Krankenversicherung: Chancen, Potenziale und Bedarfe aus Arbeitgebersicht (2017)
- #medial #digital #viral – Mediennutzung & Kommunikation in Deutschland 2016 inkl. Best-Practice-Beispielen und Sekundäranalysen aus der Versicherungs- und GKV-Branche (2016)
- Digitalisierung in der Assekuranz: Erfolgsfaktoren und Kundenerwartungen an digitale Prozesse und digitale Versicherungsprodukte (2016)
- Service-Apps und Abschluss-Apps in der Assekuranz: Nutzungspotenzial und Kundenwünsche (2016)

STUDIEN

GKV-TRENDS

HEUTE UND MORGEN STUDIENREIHE »GKV-TRENDS«

- Mit unserer Studienreihe »GKV-Trends« beleuchten wir regelmäßig aktuelle Entwicklungen in der Gesetzlichen Krankenversicherung.
- Trends in der Mitgliedergewinnung, Wechselneigung und Wechselprävention, Beitragskommunikation, Kundenerwartungen und Anbieterpräferenzen sowie Positionierungsstrategien sind nur einige Themen.
- Nutzen Sie die wertvollen Grundlagen für Marketing, Serviceoptimierung & Vertrieb!

BEREITS ERSCHIENEN

- Digitalisierung in der GKV – Was sich Mitglieder an digitalen Lösungen von ihrer Kasse wünschen (2018)
- #verführ #mich #gerne #aber #gut – Akzeptanz und Wirkung von Content- und Influencer-Marketing (2017)
- Betriebliches Gesundheitsmanagement und betriebliche Krankenversicherung: Chancen, Potenziale und Bedarfe aus Arbeitgebersicht (2017)
- Bonusprogramme in der GKV – zwischen Motivation und Kundenbindung (2017)
- #medial #digital #viral – Mediennutzung & Kommunikation in Deutschland 2016 (inkl. Best-Practice-Beispielen und Sekundäranalysen aus der GKV-Branche)
- Online-Kundenportale von Krankenkassen: Nutzungspotenziale und Serviceerwartungen (2016)
- Wie GKV und PKV mit Transparenz, Sympathie und Vertrauen bei Kunden strategisch punkten können (2015)

” Die Studienreihe »GKV-Trends« von HEUTE UND MORGEN liefert uns regelmäßig wertvolle Erkenntnisse zu wichtigen Trendthemen aus den Bereichen Marketing, Produktentwicklung und Vertrieb. Daher kaufen wir die GKV-Studien von HEUTE und MORGEN immer gerne ein. Weiter so!
Dr. Sascha Kynast, Marktforschung,
AOK Baden-Württemberg

” Die Studien von HEUTE UND MORGEN zum GKV-Markt zeichnen sich durch Informationstiefe und Praxisrelevanz sowie durch Vielfalt und Aktualität aus. Wir gewinnen so regelmäßig wertvolle Insights zur Optimierung und Weiterentwicklung von Prozessen, Produkten und Services für unsere Versicherten.
Sybille Kerd, Marktforschung,
BARMER GEK

HEUTE UND MORGEN



Herausgeber und Kontakt

Herausgeber:

HEUTE UND MORGEN GmbH

Breite Straße 137-139

50667 Köln

Telefon: +49 (0)221 995005-0

Telefax: +49 (0)221 995005-29

www.heuteundmorgen.de

Info@heuteundmorgen.de

Kontakt:

Tanja Höllger

Telefon: +49 (0)221 995005-12

tanja.hoellger@heuteundmorgen.de

Vanessa Precht

Telefon: +49 (0)221 995005-32

vanessa.precht@heuteundmorgen.de

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 angehören.

Quelle Bilder: Fotolia, Getty Images, iStock, Pixabay