

Platz 1 für BIG direkt gesund

BIG erneut beste Kasse beim großen Online-Check

Dortmund, 16.06. 2011. Wie vernetzte Kommunikation im Internet funktionieren kann, beweist BIG direkt gesund. Die Direktkrankenkasse belegt erneut den ersten Platz beim „Service Check von Online-Dienstleistungen“ des Marktforschungsunternehmens Terra Consulting Partners (TCP). Damit verteidigt die BIG ihren Vorjahrestitel und erreicht als einzige Kasse die 80%-Marke der Kundenerwartung.

Bei 40 marktführenden Krankenkassen wurde sowohl die Qualität der E-Mail-Kommunikation als auch die der Website bewertet. Im Fokus stand auch diesmal die Dialogfähigkeit der Online Angebote. Im Gesamturteil erfüllen die Kassen die Erwartungen ihrer Kunden nur zur Hälfte. Während die BIG als Spitzenreiter mehr als 80% der Kundenanforderungen kompetent abdeckt, bleiben 26 Kassen unterhalb der 50% Hürde.

Qualität der Website

Dabei punktet die BIG vor allem bei der Informationsqualität, sowohl bei allen Fragen rund ums Gesundwerden als auch bei Struktur und Verständlichkeit. Mit 97,5% liegt sie in dieser Kategorie weit vorne. Nur eine weitere Kasse schaffte die 90% Hürde, 21 Kassen platzieren sich unterdurchschnittlich. Sehr gute Werte gab es auch für die Dialogfähigkeit der BIG-Website. Mit 85,6 Prozent erreicht die BIG hier einen Spitzenwert: Der Abstand zum Letztplatzierten beträgt mehr als 60%.

Laut TCP zeigen sich nur wenige Kassen experimentierfreudig und innovativ. Die meisten Kassen seien dabei, den mobilen und Social Media-Trend zu verschlafen. Neben BIG direkt gesund zählen nur wenige Kassen zu den Online-Spitzenreitern. Bei 73% der Kassen findet Social Marketing überhaupt nicht statt. „Wir freuen uns, dass sich die stetige Weiterentwicklung unserer Website und unser Engagement bei der Kundenorientierung auszahlen“, kommentiert Frank Neumann, Vorstandsvorsitzender der BIG das positive Ergebnis. Die wiederholte Auszeichnung als Online-Sieger sei für die BIG als Direktkrankenkasse ein ganz besonderer Erfolg.

Sabine Pezely

Leiterin Pressestelle
presse@big-direkt.de
Fon 0231.5557-1010
Fax 0231.5557-4010
Mobil 0171.5403023

Dortmund, 16.06.2011

Kommunikation auf allen Kanälen

Die BIG ist Gesamtgewinner bei der E-Mail-Kommunikation. Im Wettbewerbsvergleich überzeugt sie die Tester vor allem durch individuelle Antworten, die passgenau auf das Kundenproblem eingehen. Überzeugungskraft und Motivation potenzieller Neukunden statt Langeweile und Bleiwüsten sollten nach Meinung der Marktforscher das Ziel des Online-Kundendialogs sein. Nur zwei Kassen, darunter die BIG, blieben hier nachhaltig im Gedächtnis der Testkunden.

Bei den mobilen Services hat sich lediglich eine Handvoll Kassen einen Erfahrungs- und Wettbewerbsvorsprung erarbeitet. Allen voran die BIG, die den mobilen Kanal kontinuierlich weiterentwickelt. Auch mit der kostenfreien rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit setzt sich die BIG positiv ab. Nur rund 30% der Kassen bieten diesen Service an, bei 45% ist die Hotline gebührenfrei.

Über die Studie:

In der 6. Auflage untersuchte der „Service Check von Online Dienstleistungen 2010“ die Online-Dienstleistungen von 40 gesetzlichen Krankenkassen aus der Sicht der Kunden, Patienten und Interessenten. Anhand einer wissenschaftlich fundierten Checkliste mit 47 Einzelkriterien wurden die Online-Services der Kassen in einem realitätsgetreuen Szenario durch qualifizierte Tester im Zeitraum Februar bis Mai 2011 bewertet. Die Studie ist für bis zu 92% des gesamten GKV-Marktes repräsentativ. Im Rahmen der eingebetteten Mystery-Mail-Aktion wurden 2.000 Test-Mails (50 je Kasse) versandt.

Über BIG direkt gesund

BIG direkt gesund ist Deutschlands erste gesetzliche Direktkrankenversicherung. 1996 gegründet, hat die BIG heute bundesweit rund 390.000 Versicherte. BIG hat ihren Rechtssitz in Berlin und beschäftigt am operativen Standort in Dortmund 525 MitarbeiterInnen. Mehr Informationen zum Unternehmen finden Sie unter: www.big-direkt.de/unternehmen

www.big-direkt.de

BIG direkt gesund
Rheinische Str. 1
44137 Dortmund

Kostenloser
24h-Direktservice
0800.54565456

Rechtssitz
Charlotten-Carree
Markgrafenstraße 62
10969 Berlin

Seite 02

