



direkt gesund

## Die BIG siegt in der Disziplin „Online-Service“

DORTMUND. BIG direkt gesund hat den jüngsten Fitness-Check in der Disziplin „Online-Service“ mit Bravour bestanden. Mit ihrer Webseite wie auch ihrer E-Mail-Kommunikation steht die BIG oben auf dem Siebertreppchen bei der wissenschaftlichen Studie von TCP Terra Consulting Partners zum Online-Kundenservice der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV).

### Studie deckt mehr als 80 Prozent des GKV-Marktes ab

Danach erfüllt die BIG über 80 Prozent der Kundenanforderungen, der Mittelwert liegt bei nur 50,4 Prozent. TCP befragte die Versicherten von 31 Kassen. Die jetzt veröffentlichte Umfrage ist repräsentativ und deckt mehr als 80 Prozent des GKV-Marktes ab. Bei E-Mail-Anfragen ihrer rund 411.000 Versicherten erreicht die BIG eine 100-prozentige Antwortgarantie. Das ist nicht selbstverständlich, denn mehr als die Hälfte der getesteten Kassen erreicht nicht einmal die 50-Prozent-Quote.

### BIG antwortet lösungsorientiert

Wichtig ist auch, dass dem Kunden die Antwort auf seine E-Mail tatsächlich weiterhilft. Auch in dieser Teildisziplin punktet die BIG mit einer hohen Qualität ihrer Antworten und erzielt den dritten Platz. Dabei ist die BIG die einzige Kasse, die sich sowohl bei der E-Mail- als auch bei der Website-Kommunikation wesentlich besser als der Marktdurchschnitt präsentiert. Analog zum Vorjahr hat die BIG den dialogfreundlichsten Internetauftritt.

### Digitalisierung entscheidet über Top oder Flop

In der 158 Seiten starken Studie kommt TCP zu dem Schluss, dass wie im Einzelhandel, im Finanzsektor und in der Reisebranche die Digitalisierung auch in der Krankenversicherung über Top und Flop entscheiden wird. „Das sehen wir ebenso. Daher arbeiten wir kontinuierlich daran, unseren Kunden mit unseren digitalen Angeboten einen spürbaren Mehrwert zu bieten. Die TCP-Studie bestätigt uns darin, dass wir mit unseren Online-Services bereits auf einem sehr guten Weg sind“, sagt Marion Winkler, Marketing-Leiterin bei der BIG.