

Als bundesweit geöffnete Betriebskrankenkasse betreut die Audi BKK seit dem 1. Dezember 2016 rund 634.500 Versicherte. An insgesamt 29 Service-Centern an allen Produktionsstandorten der Marken Volkswagen, Audi und MAN Truck & Bus sowie in Eichstätt, Neuburg, Singen, Seelze, Gifhorn, Helmstedt, Neumarkt, Augsburg, Ebern, Coburg und Neunkirchen betreuen rund 700 MitarbeiterInnen die Versicherten persönlich und kompetent. Hauptsitz der Kasse ist Ingolstadt.

2011 waren wir auf der Suche nach einem Marktforschungsinstitut für unsere Bestands- und Neukundenbefragung, das umfangreiche Erfahrungen im Krankenkassenmarkt besitzt und uns auch aktuelle Benchmarks liefern kann. Die entscheidenden Kriterien für die Auswahl des Anbieters waren somit klar definiert und M+M und das M+M Versichertenbarometer entsprachen genau unseren Vorstellungen.

Die Befragungen helfen uns beim kontinuierlichen Ausbau und der regelmäßigen Überprüfung unseres Kundenbeziehungsmanagements. Das Ziel, Kundenzufriedenheit objektiviert und regionalisiert (regionaler Kundenindex) messbar zu machen, kann nun über das strukturierte Kundenbarometer erreicht werden.

Die Ergebnisse unserer Bestands- und Neukundenbefragungen finden Einsatz in folgenden Bereichen:

- Vergleich der regionalen Unterschiede und Bedürfnisse aus Kundensicht
- Abgleich mit Ergebnissen branchengleicher Mitbewerber
- Aufdecken von Stärken und Schwächen (inklusive Prozesse) bezüglich der Kundenorientierung im eigenen Unternehmen
- Begründung von Maßnahmen zur Stärkung der Kundenbeziehungen im Rahmen von Kommunikationsmaßnahmen
- Controlling der Erfolgswirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung

Die Zusammenarbeit mit M+M ist geprägt durch hohe Kundenorientierung, Flexibilität, Erfahrungen im Krankenkassenmarkt und dem Eingehen auf unsere individuellen Wünsche.

Olaf Sagell
Leitung Kundenbindung
Audi BKK

Audi BKK 

Seit 1908 können sich die Mitarbeiter und Pensionäre der Trägerunternehmen bei der BKK RWE versichern. Kompetenter Service und ein weit überdurchschnittliches Angebot an Zusatzleistungen haben zu einem stabilen Wachstum der Mitgliederzahlen geführt. Die BKK RWE betreut heute rund 59.000 Versicherte in Deutschland, darunter rund 70 Prozent Mitglieder und 30 Prozent Familienangehörige.

„Seit 2013 arbeitet die BKK RWE mit M+M Management + Marketing Consulting GmbH zusammen, um eine jährliche Kundenbefragung zu erstellen. Mit dem Versichertenbarometer stellt uns M+M jährlich eine detaillierte und umfassende Stärken-Schwächen-Analyse zur Verfügung, die wir als Basis für die Ausrichtung unseres Unternehmens (Produkt- und Marketingstrategien, Positionierung im Wettbewerb) nutzen.

Die Kennzahlen CSI und KBI geben einen schnellen Überblick über Kundenbindung und Kundenzufriedenheit. Die Veränderung dieser Kennzahlen im Zeitablauf gibt gute Hinweise darauf, ob die letztjährigen Unternehmensstrategien und Marketingmaßnahmen erfolgreich waren. Außerdem ist u.a. der CSI regelmäßig Messgröße für den Unternehmenserfolg und damit verbundene Zulagen an die Mitarbeiter.

Die Befragung ist ein gutes Abbild der realen Einstellungen unserer Kunden. Eigene und ergänzende Fragestellung sind möglich, die Darstellung der Ergebnisse verständlich, die Ergebnispräsentation kann für eigene Zwecke weiter vereinfacht und gekürzt werden. Gern nutzen wir auch das Zufriedenheitssiegel von M+M in unseren Medien, ein Gütesiegel für die Zufriedenheit unserer Kunden.“

Torsten Dette
Vorstand
BKK RWE

Susanne Weisheit
Leiterin Marketing & PR
BKK RWE



Als bundesweit geöffnete Krankenkasse hat die hkk 520.000 Versicherte und davon über 390.000 beitragszahlende Mitglieder, die von aktuell rund 900 MitarbeiterInnen in 27 Geschäftsstellen betreut werden.

Die jährliche Versichertenbefragung im Rahmen des M+M Versichertenbarometers und unsere kontinuierliche Nachkontaktbefragung zum Kundenservice sind für uns ein Schlüssel, Kundenzufriedenheit objektiv und effektiv messbar zu machen. Die Daten stellen eine Grundlage für den kontinuierlichen Ausbau und die regelmäßige Überprüfung unseres Kundenbeziehungsmanagements dar.

Die Ergebnisse unserer Befragungen werden in folgenden Bereichen verwendet:

- Abgleich mit Ergebnissen branchengleicher Mitbewerber
- Aufdecken von Stärken und Schwächen bezüglich der Kundenorientierung im eigenen Unternehmen
- Begründung von Kommunikationsmaßnahmen zur Stärkung der Kundenbeziehungen
- Controlling der Erfolgswirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung
- Ermitteln von Unterschieden in der Bedürfnislage verschiedener Kundengruppen

„Seit über 10 Jahren arbeiten wir nun mit M+M zusammen und wir können diesen Partner uneingeschränkt weiterempfehlen. Wir profitieren von den Erfahrungen und der Kompetenz bei Versichertenbefragungen und können für unsere Arbeit wertvolle Verbesserungsansätze ableiten. In der Zusammenarbeit zeigt sich M+M sehr zuverlässig und flexibel.“

Lutz Trey
Stellvertreter des Vorstands
hkk



Als für die Bundesländer Hessen und Bayern geöffnete Betriebskrankenkasse hat die BKK Werra-Meissner weit über 37.000 Versicherte, die von aktuell 84 Mitarbeiter/innen betreut werden.

Die engagierten Mitarbeiter der BKK Werra-Meissner bilden das Herzstück der BKK. Sie stehen mit ihrem vollem Einsatz und ihrer Bereitschaft hinter unserer Kasse. Versichertennähe, Ansprechpartner und Servicebüros in erreichbarer Nähe sind die Stärken der BKK Werra-Meissner. Wir lehnen es ab, unsere Kunden über ein anonymes Callcenter zu bedienen, da es gerade für kranke Menschen wichtig ist, das Gesicht des Gegenübers zu kennen.

Nach der Devise „Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein“ messen wir regelmäßig den Status Quo der Versicherten- und Mitarbeiterzufriedenheit. Diese Aufgaben haben wir dem Marktforschungsinstitut M+M Management + Marketing Consulting GmbH in Kassel anvertraut, die diese Erhebungen für uns wissenschaftlich abgesichert durchführt und aussagefähig analysiert.

Neben der Bestimmung der aktuellen Ausprägung der Versicherten- / Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung und der differenzierten Analyse der Stärken und Schwächen, um so Ansatzpunkte für Verbesserungen zu identifizieren, ist uns das Benchmarking mit den Ergebnissen des M+M Versichertenbarometers zu den größten gesetzlichen Krankenkassen sowie zu den privaten Krankenversicherungen insgesamt als Orientierung der eigenen Leistungsfähigkeit besonders wichtig.

„Seit 2014 arbeiten wir nun mit M+M zusammen. In dieser Zeit hat uns das schnelle und unkomplizierte Handeln der Mitarbeiter von M+M überzeugt. Besonders hervorzuheben ist die professionelle Art und Weise, wie unsere Marktforschungsprojekte umgesetzt werden und wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit. So kann ich M+M nur weiterempfehlen.“

Harald Klement
Stellvertreter des Vorstands
BKK Werra-Meissner

