# M+M Versichertenbarometer Kennzahlenentwicklung 2005-2023



M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Dipl.-Oec. Frank Opitz Holländische Str. 198, 34127 Kassel

Telefon: +49 (0)561 / 70 97 9-0 / Telefax: +49 (0)561 / 88 10 48 55

info@m-plus-m.de / www.m-plus-m.de



#### **CSI®: Definition und Berechnung**

Der Customer Satisfaction Index (M+M CSI®) macht vergangenheitsbezogen eine Aussage über den relativen Erfüllungsgrad der Kundenanforderungen

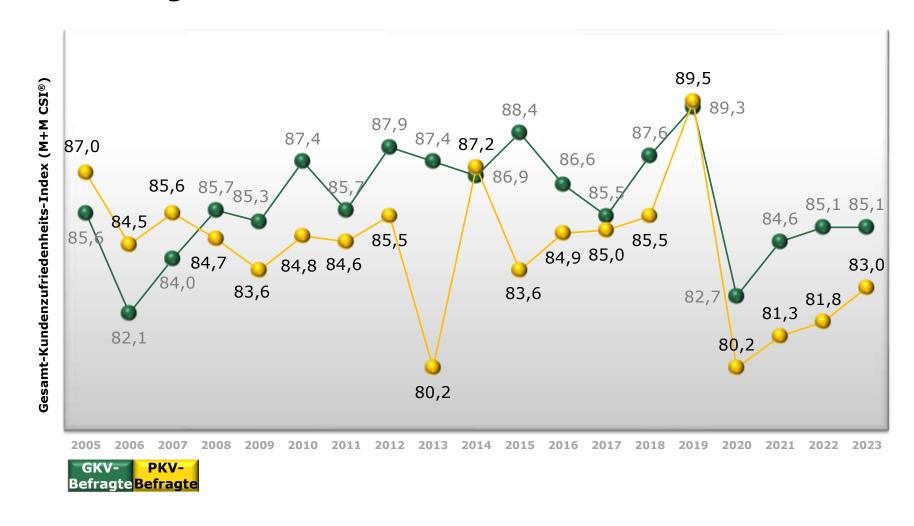
- Der Customer Satisfaction Index (CSI®) gibt an, in welchem Grad die Wichtigkeit (=Anforderungen) durch die Zufriedenheit erfüllt wird
- Der CSI® wird auf Basis von Einzelurteilen ermittelt
- Untererfüllung bei einem Kriterium wird nicht durch Übererfüllung bei einem anderen Kriterium ausgeglichen



Der CSI® gibt als Kennzahl einen schnellen Überblick über den Erfüllungsgrad der Anforderungen der Kunden



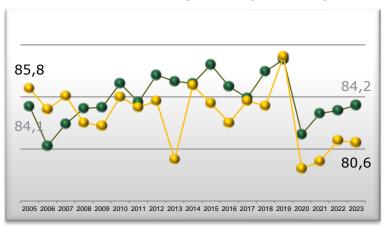
# CSI-Entwicklung 2005-2023 differenziert nach GKV- und **PKV-Befragte**



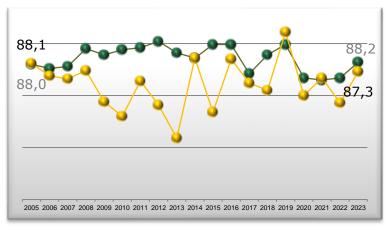


# CSI im Zeitverlauf 2005-2023 nach Fragenbereichen

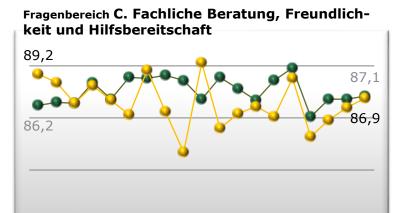
Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot



Fragenbereich D. Information / Kommunikation

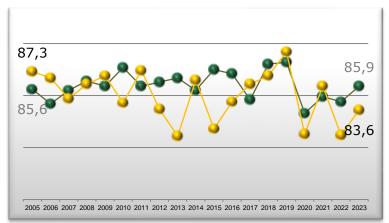






#### Fragenbereich E. Service- und Beratungsleistungen

2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023





#### Ermittlung der Kundenbindung

#### Gesamtzufriedenheit (Bauchfrage =

emotional)

Wie zufrieden sind die **Befragten insgesamt** mit ihrer Krankenkasse?

#### Weiterempfehlung / Wiederwahl

- Ich werde auch weiterhin bei meiner Krankenkasse versichert bleiben
- Wenn ich eine neue, zusätzliche Versicherung abschließen würde, käme dafür vorzugsweise meine jetzige Krankenkasse in Betracht
- Ich finde meine Krankenkasse sympathisch
- Ich würde meine Krankenkasse meinen Freunden und Bekannten uneingeschränkt weiterempfehlen
- Ich würde mich wieder für meine Krankenkasse entscheiden
- Ich werde <u>nicht</u> meine Krankenkasse bei nächster Gelegenheit wechseln und zu einer anderen aehen

#### Customer-Satisfaction-Index (rational)









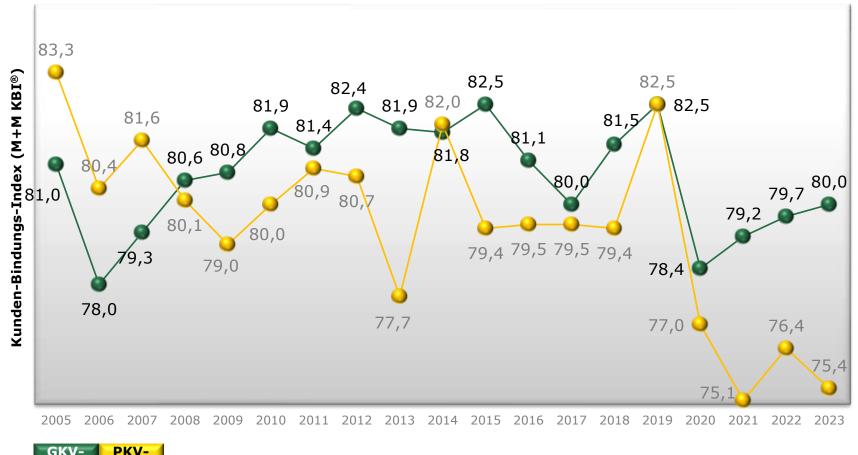
# **Kunden-Bindungs-Index (KBI)**



Der KBI® liefert als Kennzahl einen schnellen Überblick über das gegenwärtige Niveau der Kundenbindung



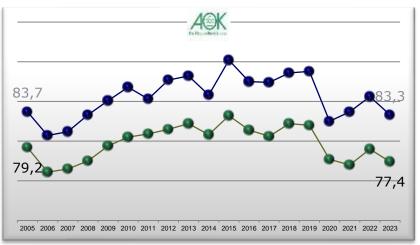
# KBI-Entwicklung 2005-2023 differenziert nach GKV- und **PKV-Befragte**



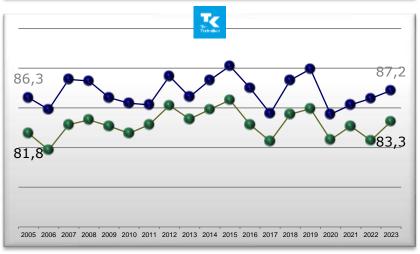
GKV-Befragte Befragte

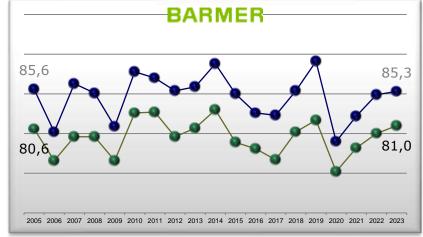


# CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2023 nach gesetzlichen Kassen



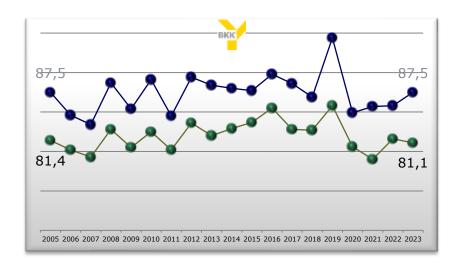


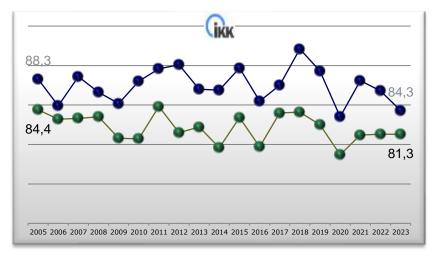






# CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2023 nach gesetzlichen Kassen

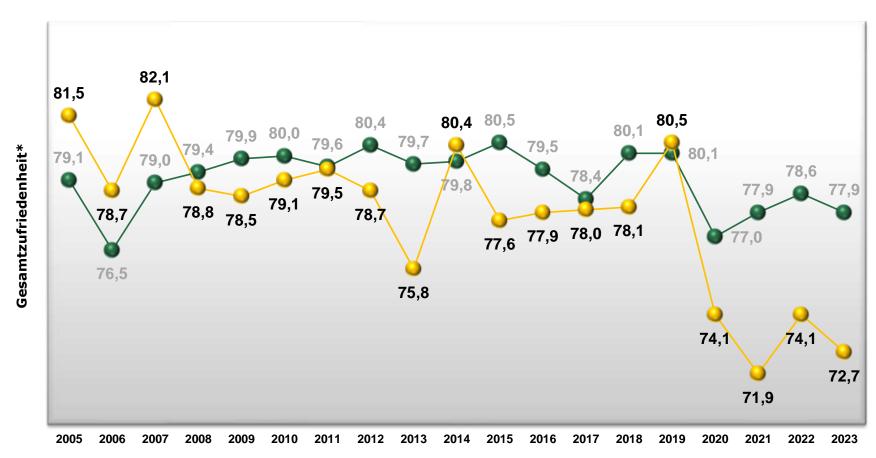




# Gesamtzufriedenheit



#### Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2023

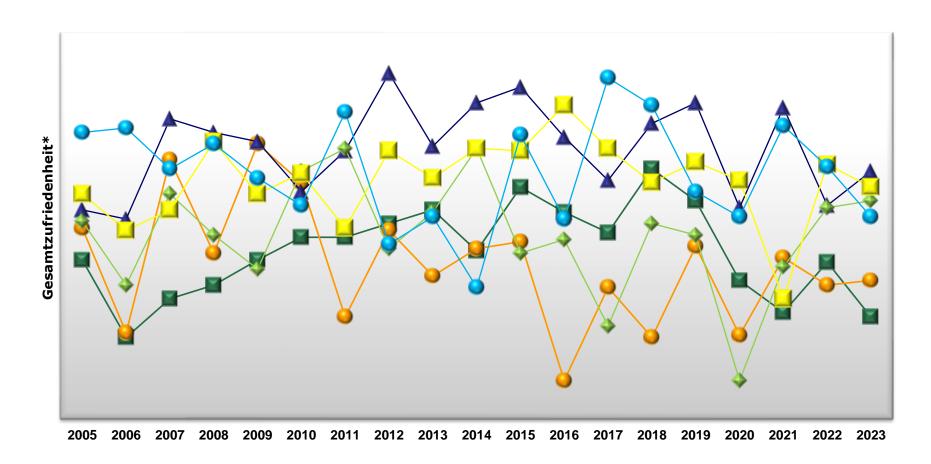




# Gesamtzufriedenheit



# Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2023 nach gesetzlichen Kassen



\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

BARMER





# . gbeweg wissen

### M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Weitere Informationen unter www.m-plus-m.de

Ihr Ansprechpartner:

Frank Opitz, opitz@m-plus-m.de, Tel.: 0561-709 79-17









"Alles aus einer Hand" -Umfassende Beratung von der Konzeption über die Analyse bis zur Umsetzung von Verbesserungen

# M+M-Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Weitere Informationen unter www.m-plus-m.de