

Dortmund, 15. August 2018

30 Kassen bei TCP-Studie dabei

Die BIG holt Gesamtsieg bei Online-Dienstleistungen

DORTMUND. Zum dritten Mal in Folge hat BIG direkt gesund die Spitzenreiterposition beim Vergleich der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) bei den Online-Dienstleistungen verteidigt. Die BIG überzeugte sowohl mit ihrer E-Mail-Kommunikation wie auch mit dem Service auf ihrer Website. Bei der repräsentativen Studie 2018 der Unternehmensberatung Terra Consulting Partners GmbH (TCP) wurden 30 Kassen getestet, die mehr als 80 Prozent des GKV-Marktes repräsentieren.

„Das Ergebnis ist für uns eine Bestätigung, dass wir mit unseren Online-Services genau auf dem richtigen Weg sind. Wir richten alle Angebote an den Bedürfnissen unserer Kunden aus, wir sind schnell und direkt und gestalten den Kontakt zu uns unkompliziert“, sagt Marion Winkler, Marketing-Leiterin bei der BIG.

60 Testkriterien, 50 Testmails

Insgesamt 60 Testkriterien hat TCP untersucht. So wurden pro Kasse 50 verschiedene Kundenanfragen als Testmails über einen Zeitraum von vier Monaten versandt. Hier punktete die BIG mit einer weit überdurchschnittlichen Responsequote. Das heißt zum Beispiel, dass 98 Prozent der Mails innerhalb von vier Werktagen beantwortet wurden. Die Antwortqualität ist ebenfalls top. Mit ihrer Website konnte die BIG insbesondere bei den Themen Dialogfreundlichkeit (1. Platz), Funktionalität (1. Platz) und Infoqualität (2. Platz) überzeugen.

Foto: Marion Winkler, Marketingleiterin bei der BIG direkt gesund (Copyright: BIG direkt gesund/Stephan Schütze, Abdruck honorarfrei)

Über BIG direkt gesund

Die BundesInnungskrankenkasse Gesundheit – kurz BIG direkt gesund - wurde 1996 in Dortmund gegründet. Die große Idee hinter der BIG: Direkter geht Krankenkasse nicht. Gemeint ist damit eine konsequente Online-

www.big-direkt.de

Ausrichtung und Service in neuer Qualität mit großer Schnelligkeit. Die BIG nutzt moderne Kommunikationswege für ihre bundesweit mehr als 412.000 Versicherten und passt sich so dem modernen Lebensstil ihrer Kunden an. Niedrige Verwaltungskosten im Vergleich zum Durchschnitt der Gesetzlichen Krankenversicherung und ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis sind weitere große Pluspunkte. BIG direkt gesund hat ihren Rechtssitz in Berlin, der Sitz der Hauptverwaltung ist Dortmund. Die BIG beschäftigt an den operativen Standorten mehr als 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie zählt zu den finanz- und leistungsstärksten Krankenkassen Deutschlands.

Mehr Informationen zum Unternehmen finden Sie unter: www.big-direkt.de

Bettina Kiwitt

Leiterin
Unternehmenskommunikation
presse@big-direkt.de
Fon 0231.5557-1016
Mobil 0151 18568532
Fax 0231.5557-4016