Gothaer

Über die Auszeichnung freut sich das Projektteam der Gothaer Gesundheitsapp.

19.01.2024 10:00 CET

Intuitiv, vielseitig und sicher: Gothaer Gesundheitsapp erhält Deutschen App-Award 2024

Köln, 19. Januar 2024 – Jederzeit und überall Symptome checken, Arzttermine vereinbaren oder Rechnungen einreichen – die Gesundheitsapp der Gothaer Krankenversicherung ist der praktische Alltagshelfer für ihre Versicherten. Genau das würdigten am gestrigen Donnerstag das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) und der Nachrichtensender ntv mit dem erstmals initiierten Deutschen App-Award.

Eine Befragung mit über 30.000 abgegebenen Verbraucherstimmen sowie eine Auswertung von mehr als 100.000 Social-Media-Beiträgen entschieden über die Preisträger in insgesamt 55 Kategorien. Die Gothaer Krankenversicherung konnte sich als einer von drei Versicherern in der Kategorie Versicherer durchsetzen.

Hauptkriterien für die Auszeichnungen waren Angebot und Leistung, Bedienungsfreundlichkeit, Kundenservice und Weiterempfehlungsbereitschaft. In der Social-Media-Analyse wurden darüber hinaus Kundenmeinungen zu den Apps erhoben.

„Wir freuen uns sehr über diese Auszeichnung. Sie zeigt uns, dass digitale Services wie unsere Gesundheitsapp nicht nur eine Annehmlichkeit, sondern ein entscheidender Faktor für eine bessere Gesundheitsversorgung sind. Sie ermöglichen einen einfacheren und schnelleren Zugang zu wichtigen Informationen, Ressourcen und Dienstleistungen. Gleichzeitig ist sie für uns Ansporn, unsere Prozesse, Services und damit letztlich auch die Versorgung unserer Versicherten weiter zu optimieren und so ihren Bedürfnissen gerecht zu werden“, so Dr. Sylvia Eichelberg, Vorstandsvorsitzende der Gothaer Krankenversicherung.

Über den Deutschen App-Award 2024

In der bevölkerungsrepräsentativ angelegten Befragung über ein Online-Panel wurde die Kundenzufriedenheit mit Apps und App-Anbietern in den Bereichen Angebot und Leistung, Bedienungsfreundlichkeit und Kundenservice untersucht. Berücksichtigt wurden zahlreiche Einzelaspekte, etwa Qualität und Nutzen der angebotenen Dienstleistung; Angebotsumfang und Vielfalt an Leistungen/Programmen/Nutzungsmöglichkeiten, Preis-Leistungs-Verhältnis, Usability beim Nutzungseinstieg, Umfang und Verständlichkeit der Inhalte, Kontaktmöglichkeiten sowie Reaktionen auf Kundenanfragen hinsichtlich Beratungskompetenz und Freundlichkeit. Berücksichtigt wurde zudem die Weiterempfehlungsbereitschaft der Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Befragten konnten je Kategorie nur eine App bewerten, die sie in den letzten zwölf Monaten genutzt hatten. Es gingen 30.593 Stimmen ein. Darüber hinaus flossen die Ergebnisse eines Social-Media-Monitorings mithilfe von Brandwatch Analytics in das Gesamtergebnis ein. Hierbei wurden über einen Zeitraum von einem Jahr 111.890 Beiträge in sozialen Netzwerken, Websites, Foren, Blogs, Reviews und Presseseiten hinsichtlich der Tonalität untersucht. In die finale

Auswertung gelangten 384 Apps, die mindestens 80 Verbrauchermeinungen aus der Kundenbefragung und der Social-Media-Analyse erreichten.

Der Gothaer Konzern gehört mit rund 4 Millionen Mitgliedern und Beitragseinnahmen von 4,6 Milliarden Euro zu den großen deutschen Versicherungskonzernen und ist einer der größten Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit in Deutschland. Angeboten werden alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf qualitativ hochwertige persönliche und digitale Beratung und Unterstützung ihrer Kund*innen.

Kontaktpersonen

Martina Faßbender
Pressekontakt
Konzern Pressesprecherin, Leitung Unternehmenskommunikation
martina.fassbender@gothaer.de
+49 221 308-34531
+49 175 2285017

Ulrich Otto
Pressekontakt
Referent für Konzern- und Gesundheitsthemen
ulrich.otto@gothaer.de
+49 221 308-34614

Ines Jochum
Pressekontakt
Referentin für Renten- und Lebensversicherung, Nachhaltigkeit
ines.jochum@gothaer.de
0221 308 34287

Sarah Höbing
Pressekontakt
Referentin für Kompositversicherungsthemen
sarah.hoebing@gothaer.de
+49 221 308-34609