

PKV Digitalisierungsbarometer 2020.

Private Krankenversicherungen weiter auf digitalem Wachstumskurs

Die meisten PKVs befinden sich auch im 3. Jahr in Folge auf digitalem Wachstumskurs und konnten ihr digitales Serviceportfolio im Schnitt um knapp 60% ausbauen.

Management Summary



Ganzheitlicher Gesundheitsdienstleister

Die PKVs setzen ihre Entwicklung zum ganzheitlichen Gesundheitsdienstleister fort. Das digitale Serviceportfolio wurde seit 2018 im Durchschnitt um fast 60% ausgebaut.



Wachstum digitaler Services

Telemedizinische Gesundheitsprogramme, Online-Trainings und Apps werden insbesondere durch neue Kooperationen verstärkt angeboten. 19 von 38 Servicebereichen werden bereits von $\geq 50\%$ der PKVs abgedeckt.



Digitale Vorreiter

AXA, DKV, Hallesche und Allianz führen die Spitzengruppe an und können sich bereits entlang der gesamten Versorgungskette positionieren, doch auch die Konkurrenz schließt näher auf.



COVID-19 als Digitalisierungskatalysator

COVID-19 führt zu einem Digitalisierungsschub im Gesundheitswesen. Digital „aktive“ PKVs können schneller auf gesteigerte Kundenerwartungen reagieren und neue Touchpoints generieren.

Agenda

1

Studiendesign

2

Studienergebnisse

3

Aktuelle Entwicklungen durch COVID-19

4

Ausblick

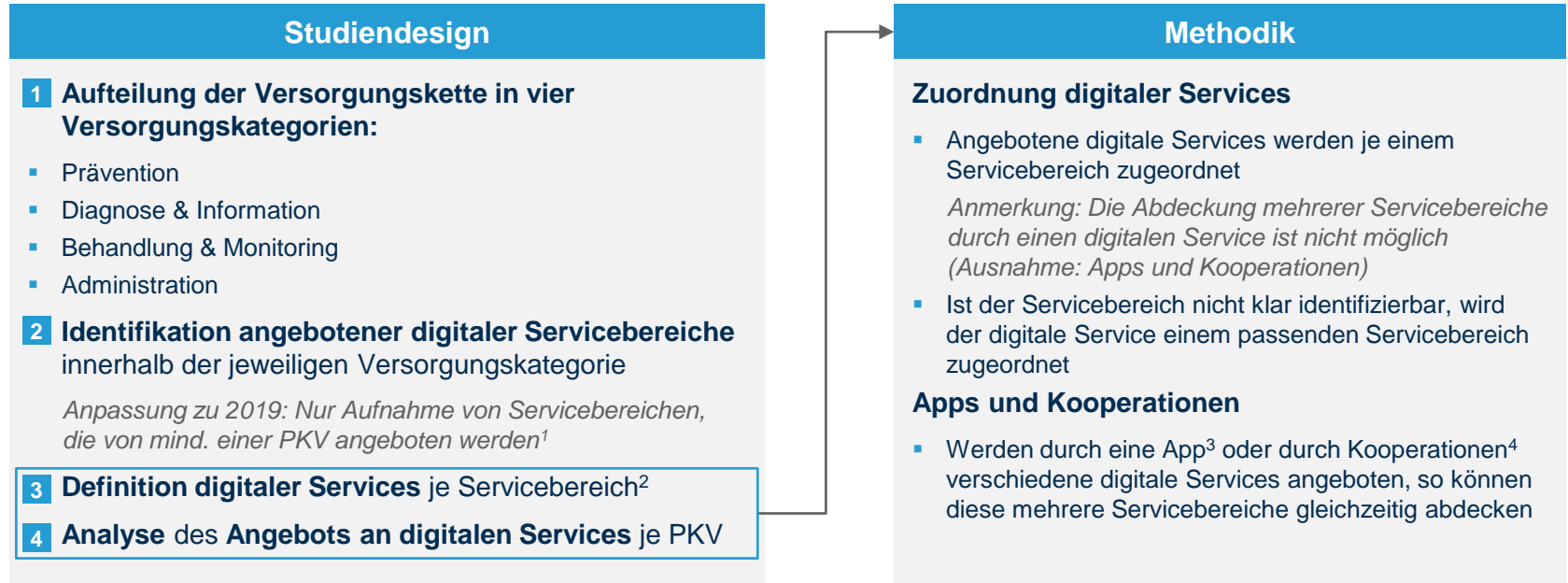
Die Studie untersucht das Angebot an digitalen Services von 14 PKVs in Deutschland und vergleicht es mit den Ergebnissen aus den Jahren 2018 und 2019.

Studieninhalte



Die Studie wurde aus Kundensicht unter der Leitfrage durchgeführt, welche digitalen und online recherchierbaren Services durch PKVs angeboten werden.

Studiendesign und Methodik



Quelle: Mücke, Sturm & Company; ¹Exkludierte Servicebereiche zu 2019: Allergie, Dermatologie, Digitales Bonusprogramm, Epilepsie, Online Beratung chronisch kranker Kinder, Parkinson, Symptomchecker; ²Ein Servicebereich kann mehrere digitale Services beinhalten – Services des Servicebereichs „Impfung“ sind z. B. ein digitaler Impfpass oder die Impfterminreminder; ³z. B. digitale Gesundheitsakte und Medikamentenmanagement über Vivy-App; ⁴z. B. Depression / Burn-Out und Stress / Wohlbefinden über Kooperationspartner novego durch spezifische Online-Kurse

Entlang der Versorgungskette wurden 38¹ verschiedene Servicebereiche identifiziert. Seit 2019 ist ein weiterer Servicebereich hinzugekommen.

Digitale Servicebereiche entlang der Versorgungskette

Versorgungskette mit Versorgungskategorien

	Prävention	Diagnose & Information	Behandlung & Monitoring		Administration	
Digitale Servicebereiche	<ul style="list-style-type: none"> Ernährung Impfungen Kinder / Jugendliche Reisen Sport, Fitness & Bewegung Stress / Wohlbefinden Zähne 	<ul style="list-style-type: none"> Gesundheitsinformationen Zweitmeinung 	<ul style="list-style-type: none"> Bluthochdruck Depression / Burn-Out² Diabetes Essstörungen Herzinsuffizienz / -erkrankungen Gelenkschmerzen³ Krebs-erkrankungen 	<ul style="list-style-type: none"> Lungen- / Atemwegs-erkrankungen⁴ Migräne / Kopfschmerzen Notruf / Notfall Online Sprechstunde Pflege Rückenschmerzen Schlafstörungen 	<ul style="list-style-type: none"> Schlaganfall Schwangerschaft Sehen Sprache⁵ Sucht Tinnitus / Hörschäden 	<ul style="list-style-type: none"> Administration Digitale Gesundheitsakte Live Chat Medikamentenmanagement Patientenverfügung Rechnungs-App Röntgen-Verwaltung Suchfunktion & Terminbuchung
			Neu (seit 2020): <ul style="list-style-type: none"> Sonstige chronische Beschwerden 			

Quelle: Mücke, Sturm & Company; ¹Nur Aufnahme von Servicebereichen, die von mind. einer PKV angeboten werden (vgl. Seite 4); ²2019: Depression; ³2019: Kniebeschwerden; ⁴2019: Lungenerkrankungen; ⁵2019: Stottern

Agenda

1

Studiendesign

2

Studienergebnisse

3

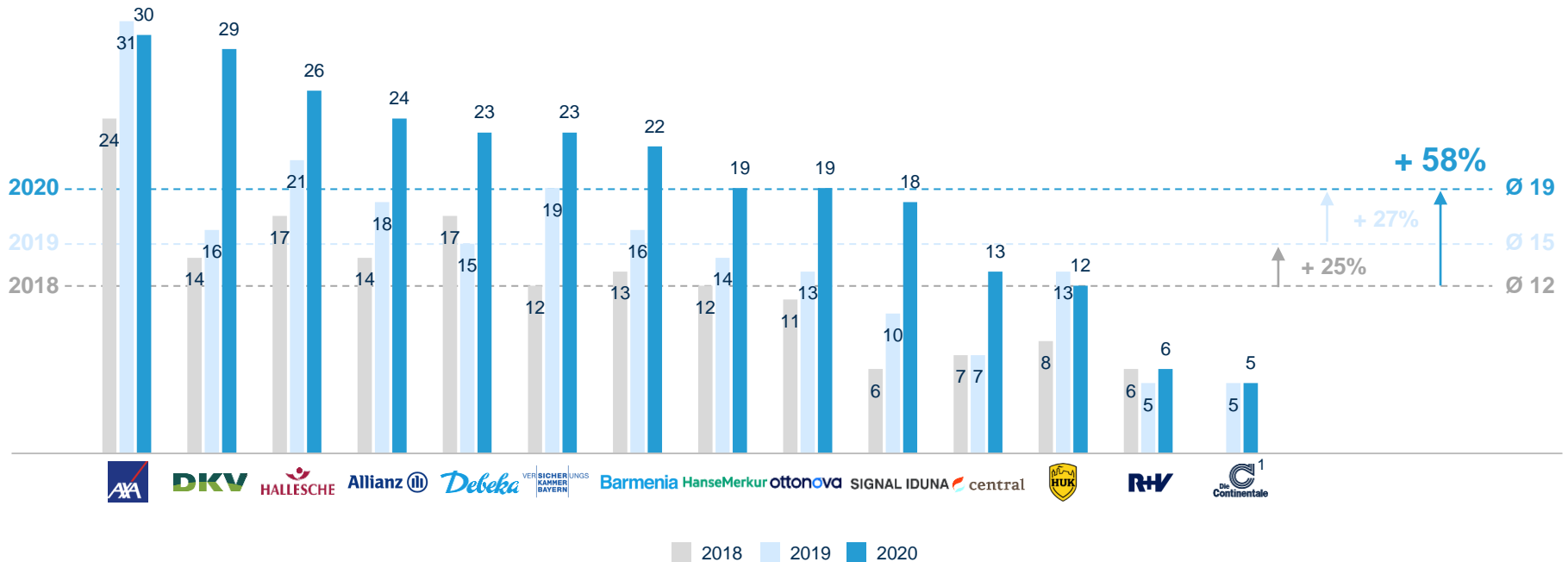
Aktuelle Entwicklungen durch COVID-19

4

Ausblick

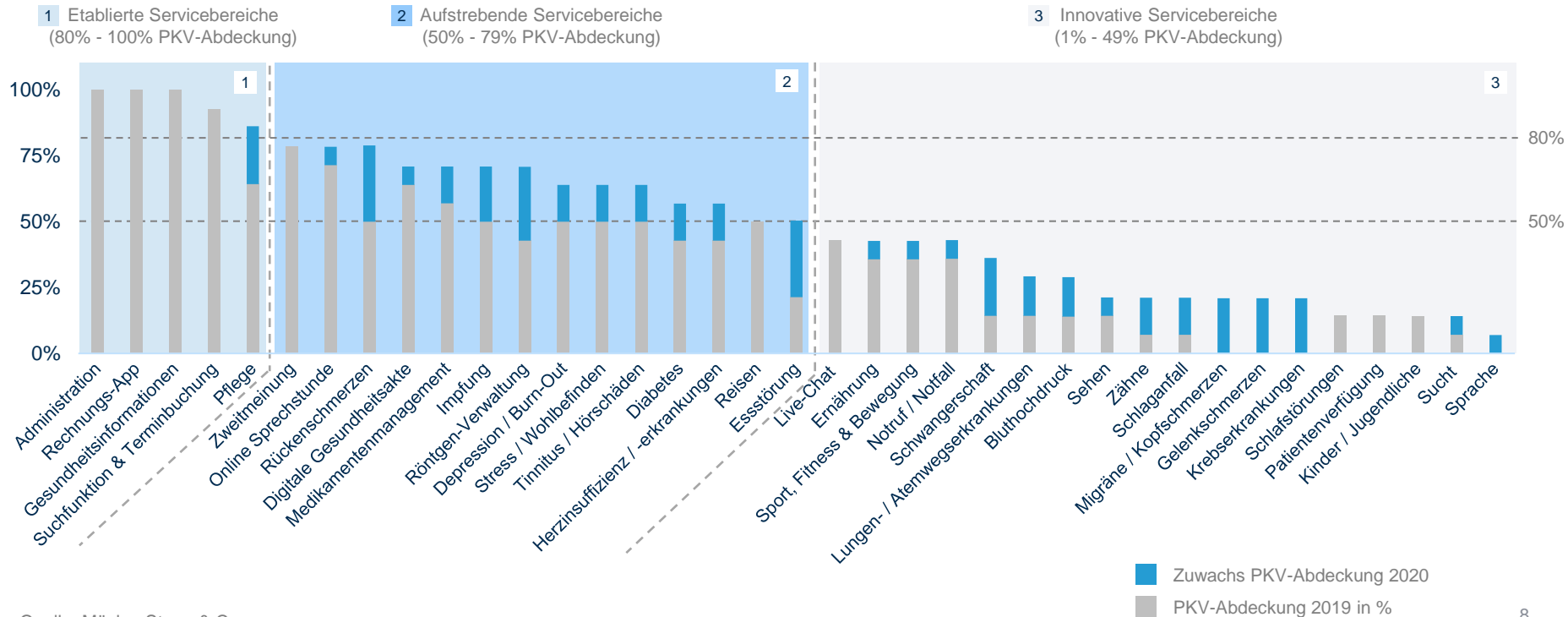
Seit 2018 haben die PKVs ihr digitales Serviceportfolio im Durchschnitt um fast 60% ausgebaut. AXA führt das Feld weiterhin an, doch die Konkurrenz schließt näher auf.

Digitale Servicebereiche je PKV



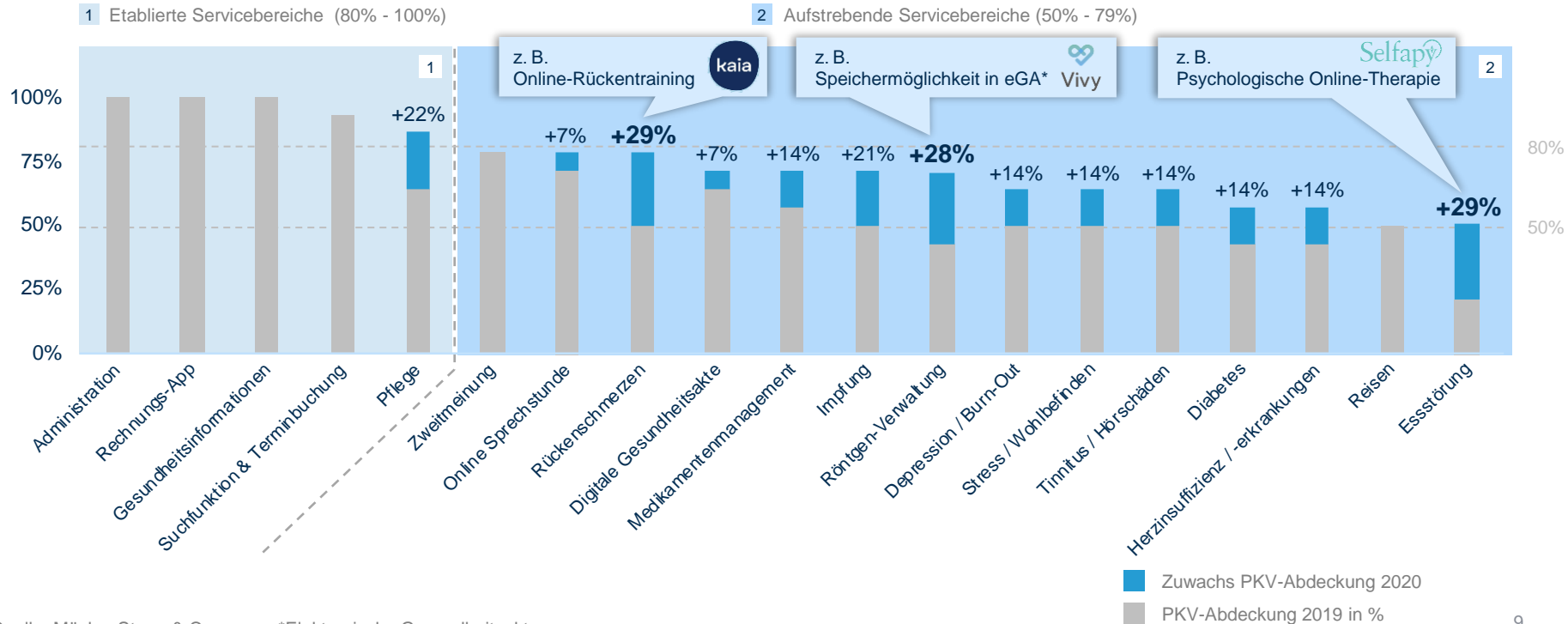
Der digitale Wachstumskurs der PKVs ist klar erkennbar: 27 von 37 Servicebereichen verzeichnen einen Zuwachs zum Vorjahr.

Gesamtübersicht digitaler Servicebereiche



Drei aufstrebende Servicebereiche wachsen durch ein gesteigertes Angebot an Services wie Online-Therapien oder digitale Speichermöglichkeiten besonders stark.

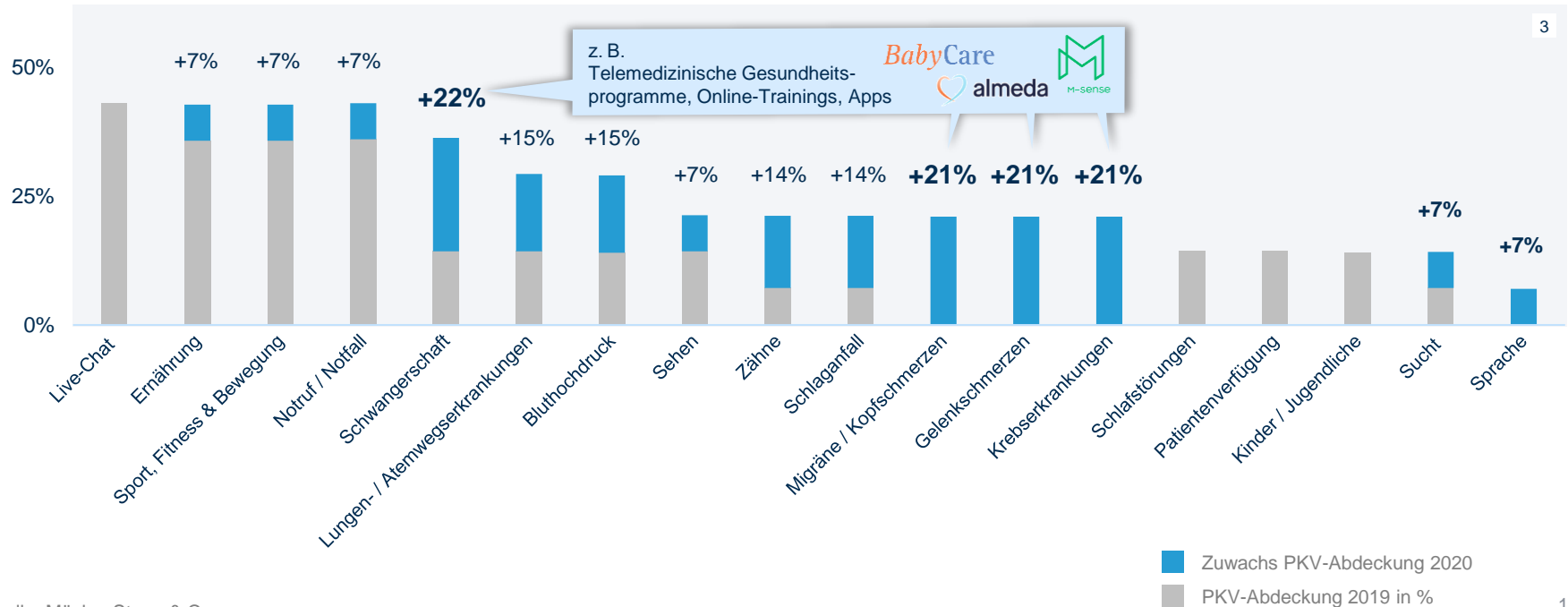
Etablierte und aufstrebende Servicebereiche



Auch die innovativen Servicebereichen konnten u.a. durch telemedizinische Gesundheitsprogramme und neue Kooperationen weiter ausgebaut werden.

Innovative Servicebereiche

3 Innovative Servicebereiche (1% - 49%)



Die PKVs positionieren sich vermehrt entlang der Versorgungskette. AXA, DKV, Hallesche und Allianz decken alle Versorgungskategorien zu mind. 50% ab.

Positionierung der PKVs entlang der Versorgungskette

PKVs, die $\geq 50\%$ der identifizierten Servicebereiche innerhalb der jeweiligen Versorgungskategorie abdecken

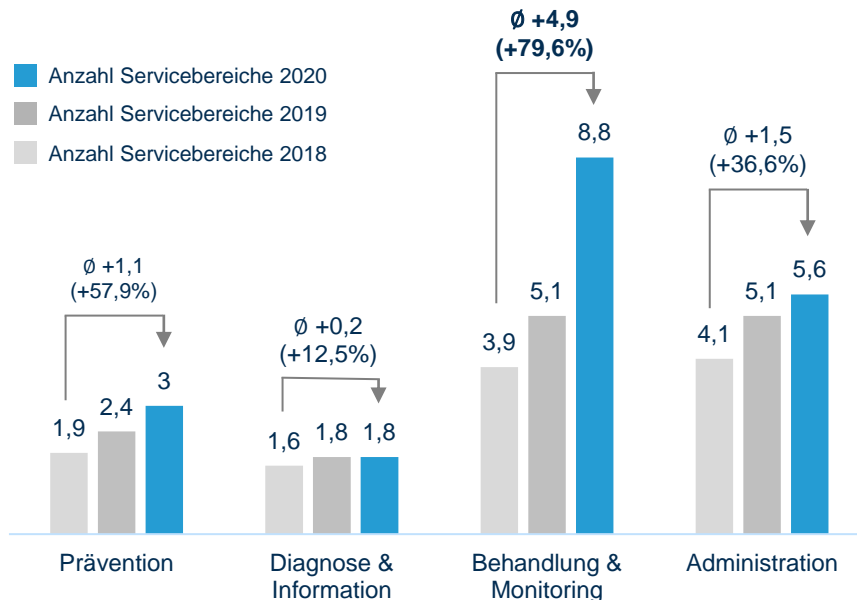


Entlang der gesamten Versorgungskette positioniert

Der größte Zuwachs seit 2018 ist sowohl in absoluter als auch prozentualer Betrachtung in der Kategorie Behandlung & Monitoring zu verzeichnen.

Entwicklung digitaler Servicebereiche je Versorgungskategorie auf einen Blick

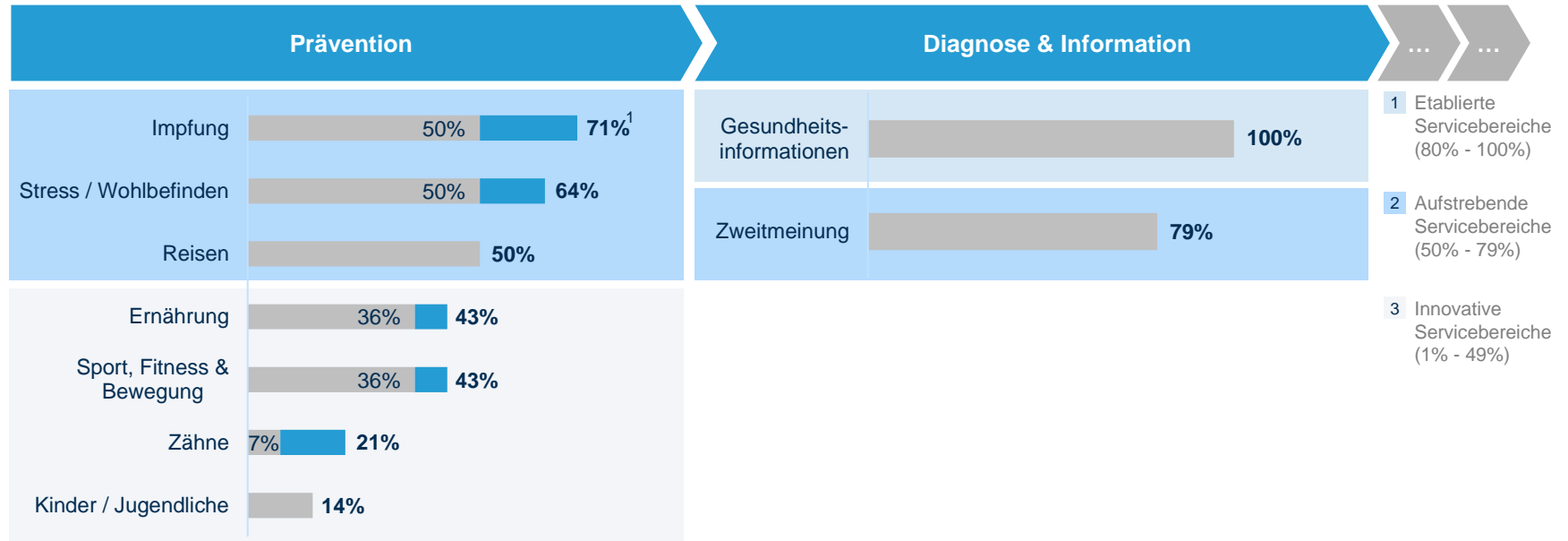
Durchschnittliche Anzahl angebotener digitaler Servicebereiche je Versorgungskategorie



- Ausbau des Angebots in der Kategorie **Prävention** durch neue digitale Services und **präventive Gesundheitsprogramme**
- Fast vollständige PKV-Abdeckung der zwei identifizierten Servicebereiche¹ in der Kategorie **Diagnose & Information**
- Größter Zuwachs in der Kategorie **Behandlung & Monitoring** durch ein umfassendes Angebot an **krankheitsspezifischen Gesundheitsprogrammen**² und neue **Kooperationen**³
- Wachstum des Angebots in der Kategorie **Administration** insbesondere durch neue Services innerhalb einer **digitalen Gesundheitsakte**⁴

Während das digitale Serviceangebot in der Kategorie Prävention gewachsen ist, weist der Bereich Diagnose & Information eine konstant hohe Abdeckung auf.

Prävention und Diagnose & Information – Digitale Servicebereiche

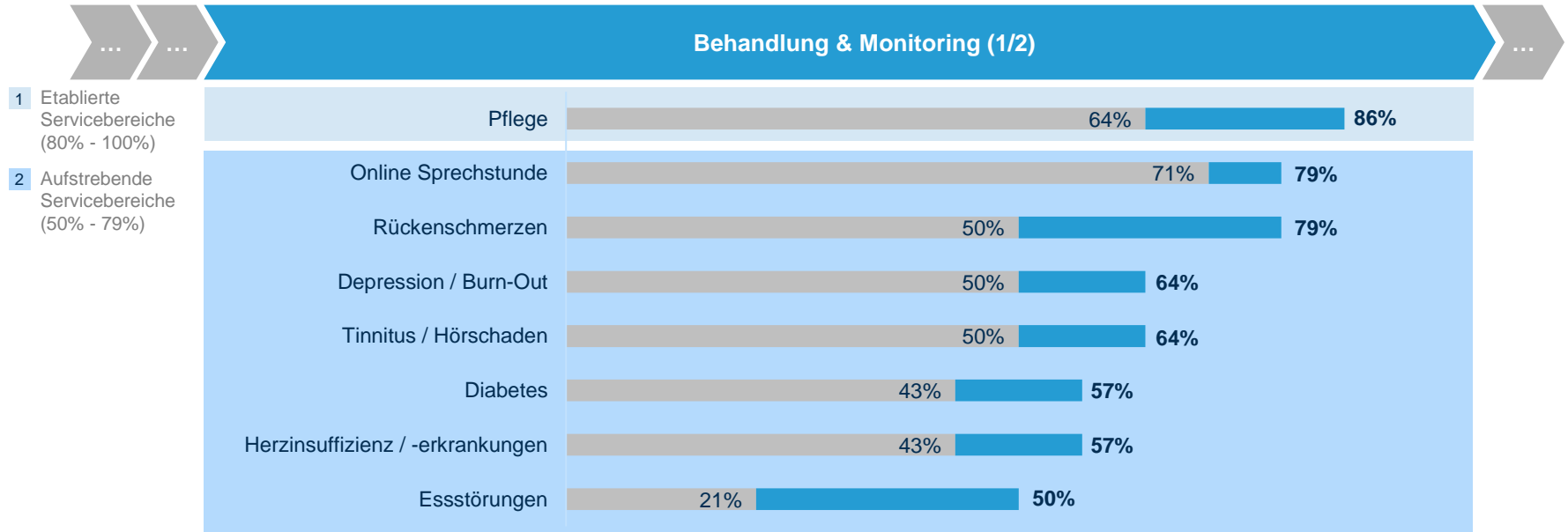


■ Zuwachs PKV-Abdeckung 2020

■ PKV-Abdeckung 2019 in %

In der Kategorie Behandlung & Monitoring wurden alle digitalen Servicebereiche ausgebaut. Die Pflege führt diese Kategorie nun als etablierter Servicebereich an.

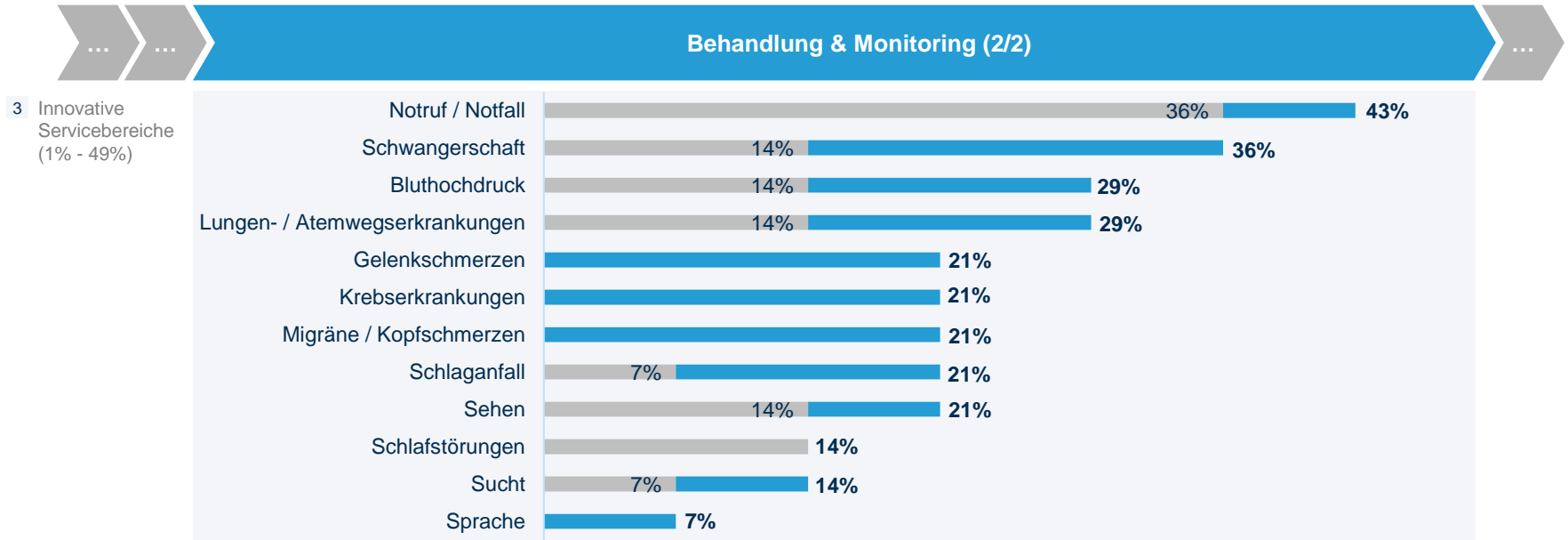
Behandlung & Monitoring (1/2) – Etablierte und aufstrebende Servicebereiche



■ Zuwachs PKV-Abdeckung 2020
■ PKV-Abdeckung 2019 in %

Bei den innovativen Servicebereichen der Kategorie Behandlung & Monitoring zeigt sich bereichsübergreifend eine starke Wachstumsdynamik.

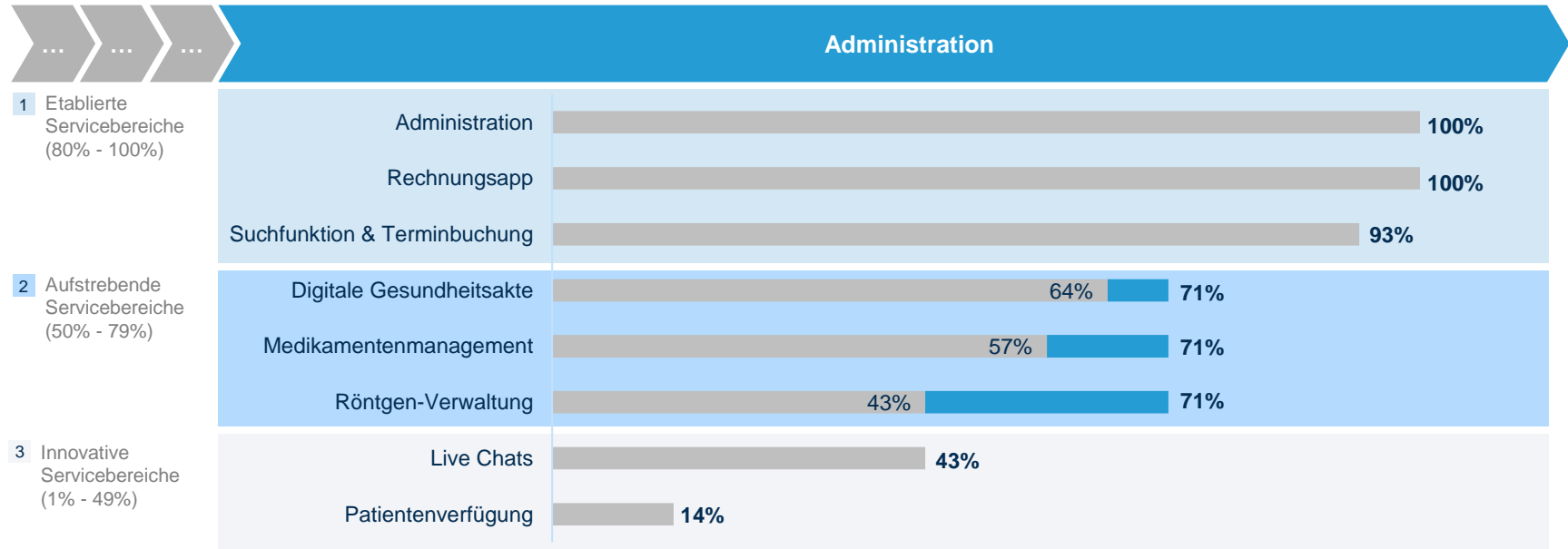
Behandlung & Monitoring (2/2) – Innovative Servicebereiche



■ Zuwachs PKV-Abdeckung 2020
 ■ PKV-Abdeckung 2019 in %

Kunden von PKVs mit digitaler Gesundheitsakte profitieren zunehmend von integrierten Services wie Medikamentenmanagement und Röntgen-Verwaltung.

Administration – Digitale Servicebereiche



■ Zuwachs PKV-Abdeckung 2020

■ PKV-Abdeckung 2019 in %

Agenda

1

Studiendesign

2

Studienergebnisse

3

Aktuelle Entwicklungen durch COVID-19

4

Ausblick

Insbesondere im Bereich Diagnose & Information kann u.a. eine telemedizinische Fernversorgung in der COVID-19 Krise für Entlastung sorgen.

Entwicklungen durch COVID-19 (1/2)

Aktuelle Herausforderungen durch COVID-19

- Gefahr einer **Überlastung** des **Gesundheitssystems**
- **Sicherstellung** der **Patientenversorgung** und **Aufrechterhaltung** der **Kommunikation**
- **Gewährleistung** ausreichender **Schutzmaßnahmen** für Patienten und Personal
- **Anstieg psychischer Probleme** durch Social Distancing

Diagnose & Information

Steigende Nachfrage nach telemedizinischen Services: Erste Anbieter haben reagiert



- **Launch** der **Plattform Care Connect by KRY** für Patienten mit COVID-19 Symptomen
- **Kostenlose Video-Sprechstunde**



- **Kostenloses Corona-Arztgespräch** per Video oder Telefon
- Möglichkeit der **Lieferung** eines **Corona Test-Kits** nach Hause

VER SICHERUNGS
KAMMER
BAYERN

Debeke

R+V

Barmenia

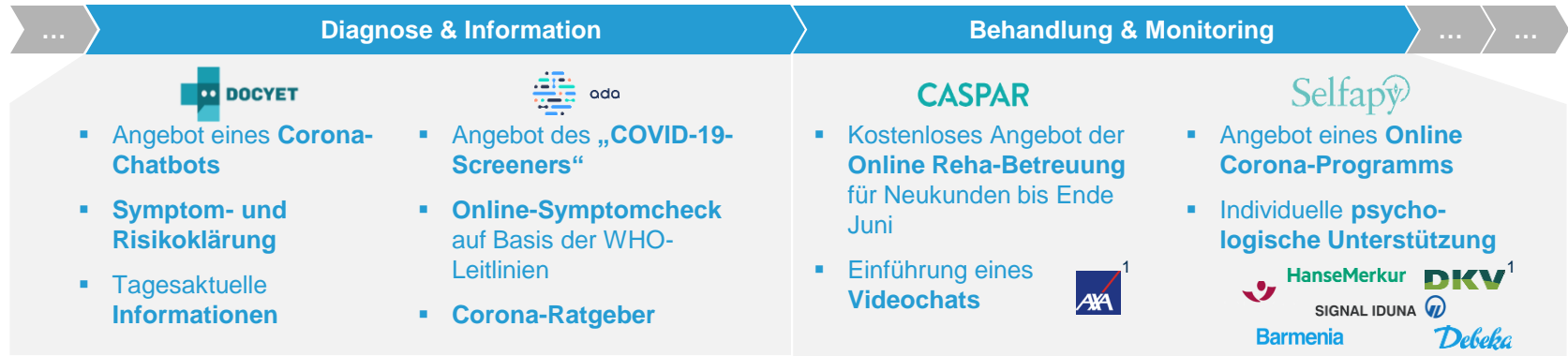
central



- **Kostenlose „Corona-Soforthilfe“**
- Unbegrenzte Anzahl an **Videogesprächen** für die Dauer der Corona-Krise

Neben Symptomchecks rücken auch Online-Programme im Bereich Behandlung & Monitoring verstärkt in den Fokus und sorgen für einen Digitalisierungsschub.

Entwicklungen durch COVID-19 (2/2)



Digitalisierungsschub im Gesundheitswesen

- Zunehmende **Integration digitaler Lösungen** im Serviceportfolio durch gesteigerte Nachfrage auf Kunden- und Dienstleisterseite
- Reaktion auf **höhere Kundenerwartungen** in Bezug auf Services in COVID-19 Zeiten sowie generelle digitale Versorgungsmöglichkeiten
- Entwicklung hin zu **E-Health Ökosystemen**: Erste PKVs kooperieren bereits mit E-Health Unternehmen und können auf diese Weise ihr digitales Serviceportfolio ausbauen, wichtige Kunden-Touchpoints generieren und das Neu- und Bestandskundengeschäft stärken

Agenda

1

Studiendesign

2

Studienergebnisse

3

Aktuelle Entwicklungen durch COVID-19

4

Ausblick

Auf dem Weg zum ganzheitlichen Gesundheitsdienstleister spielen digitale Services in der Post-Corona Zeit weiterhin eine entscheidende und treibende Rolle.

Zentrale Studienerkenntnisse und Ausblick

PKV Digitalisierungsbarometer 2020

- Die **Entwicklung zum ganzheitlichen Gesundheitsdienstleister** setzt sich fort. Das digitale Serviceportfolio der PKVs wurde seit 2018 im Durchschnitt um knapp 60% ausgebaut.
- **Das Angebot** digitaler Services **wächst**. Telemedizinische Gesundheitsprogramme, Online-Trainings und Apps werden insbesondere durch neue Kooperationen verstärkt angeboten.
- AXA, DKV, Hallesche und Allianz positionieren sich als **digitale Vorreiter** entlang der gesamten Versorgungskette.
- **COVID-19 als Digitalisierungskatalysator** im Gesundheitswesen. Digital „aktive“ PKVs können schneller auf gesteigerte Kundenerwartungen reagieren und neue Touchpoints generieren.

Ausblick 2021+

- Patienten entwickeln sich zunehmend zu selbstbewussten, **mündigen Gesundheitskunden**, welche eine gestiegene Erwartungshaltung an ihren Versicherer haben.
- **Tech-Giganten** und **E-Health Start-Ups** drängen immer offensiver mit eigenen, kundenzentrierten E-Health Lösungen in den Gesundheitsmarkt und **besetzen wichtige Kunden-Touchpoints**.
- Ein **klares Wertversprechen** und der **Ausbau digitaler Services** durch **strategische Allianzen** helfen PKVs dabei, eine starke Position im entstehenden **E-Health Ökosystem** zu gewinnen bzw. zu erhalten.



Kontakt und Copyright



Michael Mücke
Geschäftsführer
m.muecke@muecke-sturm.de

Head Office München

Theresienhöhe 12 T +49 89 461399 0
80339 München F +49 89 461399 777
Deutschland



Dieses Dokument ist ausschließlich für Ihren persönlichen Gebrauch bestimmt.

Die Verteilung ist nur in unveränderter Form gestattet –
Die Nutzung der Inhalte und Darstellungen in
Drittdokumenten ist nur mit vorheriger schriftlicher
Zustimmung von MÜCKE, STURM & COMPANY
gestattet und bedarf der korrekten Zitierung.

Die hier zusammengefassten Texte und Grafiken wurden
von MÜCKE, STURM & COMPANY im Rahmen einer
Präsentation eingesetzt; sie stellen keine vollständige
Dokumentation der Veranstaltung dar.

Sämtliche im Rahmen dieser Präsentation verwandten
Firmennamen, Logos, Marken, Markenzeichen,
eingetragenen Markenzeichen sowie Produkte und
Warenzeichen sind alleiniges Eigentum der
entsprechenden Firmen und dienen rein zu illustrativen
Zwecken.