

Neue Geschäftspotenziale durch digitales Fitness-Tracking

23.03.2015, 19:22 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Mücke, Sturm & Company*

MS&C zeigt die Vorteile von digitalen Fitness-Tracking-Programmen für Krankenversicherungen auf

München, 23. März 2015 – Fitness Tracker sind derzeit die beliebtesten Wearables. Aber nicht nur ihre Nutzer können von den Geräten profitieren – auch Krankenversicherer können mit ihnen Wettbewerbsvorteile generieren. Die Managementberatung Mücke, Sturm & Company hat die führenden digitalen Fitness-Tracking-Programme von Krankenversicherern hinsichtlich ihrer Kundenattraktivität und Funktionen analysiert. Für Krankenversicherungen ergeben sich verschiedene monetäre und nicht-monetäre Vorteile: Digitale Fitness-Tracking-Programme unterstützen bei der Kundenakquise, erhöhen Kundenloyalität, und steigern langfristig die Profitabilität durch Reduktion von Gesundheitskosten. Darüber hinaus können Versicherer von einer besseren Markenwahrnehmung und neuen Erkenntnissen über ihre Mitglieder profitieren. „Digitale Fitness-Tracking-Programme sind ein weltweiter Trend, dem sich deutsche Krankenversicherer stärker widmen sollten. Versicherer können mit diesen Programmen nur gewinnen – vorausgesetzt sie bieten ein attraktives Bonusprogramm und eine unkomplizierte Handhabung“, erklärt Michael Mücke, Managing Partner bei Mücke, Sturm & Company. Das beste Fitness-Tracking-Programm im Vergleich ist das des US-amerikanischen Krankenversicherungsstartups Oscar, welches vor allem durch seine Einfachheit und Prämienattraktivität überzeugt.

And the winner is – Oscar: innovativ, unkompliziert, kostenlos

Mücke, Sturm & Company hat die fünf führenden internationalen und die einzigen beiden deutschen digitalen Fitness-Tracking-Programme verglichen. Dabei wurde der gesamte Kundenprozess von Registrierung bis Einlösen von Bonuspunkten untersucht. Das Ergebnis zeigt, dass die derzeit besten Programme vom US-amerikanischen Krankenversicherungsstartup Oscar und dem südafrikanischen Versicherer Discovery Health stammen.

Oscar hat sich als bestes Programm erwiesen: Das innovative amerikanische Krankenversicherungsstartup ist bekannt für seinen Innovationsgrad und seine Kundenorientierung. Es ist das einzige Programm mit einer mobilen Registrierung und einem kostenlosen Fitness-Tracker für alle Mitglieder. Wird ein monatliches Ziel erreicht, so können Mitglieder sich über einen \$20 Amazon-Gutschein freuen. Die Messung von Aktivitäten ist derzeit lediglich auf Schritte begrenzt. Oscar ist ein Best Practice Beispiel für Kundenorientierung bei Bonusprogrammen. Sein einfaches und attraktives Angebot hat großes Potenzial, viele Mitglieder zu erreichen und langfristigen Wert für das Unternehmen zu schaffen. Oscars Programm ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer digitalen Mitgliederbeziehung, welche im Rahmen der digitalen Transformation für alle Krankenversicherer von Bedeutung gewinnt.

Discovery Vitality gehört zum südafrikanischen Versicherer Discovery Health und ist das zweitplatzierte Fitness-Tracking-Programm. Das Gesundheitsprogramm existiert bereits seit 1997 und hat Franchisepartner in den USA, China, Australien und Europa. Im Vergleich zu Oscar punktet das Programm mit seiner Vielseitigkeit. Unterstützt werden nicht nur Aktivitätsdaten aus Fitness-Trackern, sondern auch viele andere Parameter wie Ernährung, Gesundheitschecks, und Nikotinentzug. Basierend auf dem Punktestatus können Mitglieder aus einer großen Vielzahl an Prämien und Rabatten wählen und so beispielsweise auch Flugmeilen erhalten. Allerdings wird für das Programm eine monatliche Gebühr von den Mitgliedern verlangt, es gibt keine kostenlosen Fitness-Tracker und der Prozess beinhaltet verschiedene physische Karten. Will man beispielsweise Rabatte beim Einkauf von ausgewiesenen Lebensmitteln erhalten, so benötigt man auch die Treuekarte des jeweiligen Einzelhändlers. Vitality ist ein sehr etabliertes Programm, kann jedoch in Bezug auf Nutzerfreundlichkeit und Einfachheit von Oscar lernen.

Digitale Fitness Tracker bieten Krankenversicherungen zahlreiche Vorteile

Seit 2011 führen weltweit Krankenversicherungen digitale Fitness-Tracking-Programme ein, da sie in vielfacher Weise

davon profitieren können. Kurzfristig unterstützen die Programme bei der Akquise neuer Kunden, erhöhen den Bekanntheitsgrad und stärken die Markenbildung. So hat die Bekanntmachung von Oscar eine enorme Resonanz in den digitalen bzw. sozialen Medien und damit einen starken Marketingeffekt verursacht. 40 Prozent der neuen Mitglieder wurden durch Mund-zu-Mund-Propaganda gewonnen. Oscar bezeichnet sich daher als die erste virale Krankenversicherung.

Mittelfristig können auf der Grundlage der gewonnenen Kundendaten nicht nur attraktive Tarife angeboten werden, sondern auch weitere kundenorientierte digitale Services entwickelt und die interne Risikoberechnung verbessert werden. Langfristig können die Krankenversicherungen mit Hilfe von Digital-Fitness-Tracking-Programmen die Gesundheitskosten senken und eine stärkere Kundenbindung erreichen. Discovery Vitality hat nachgewiesen, dass gesündere und aktivere Mitglieder zu signifikanten Einsparungen bei den Gesundheitskosten führen. So nehmen 85 Prozent der Mitglieder von Discovery Vitality an präventiven Gesundheitsmaßnahmen teil. Mit dem Discovery Health Operating Model, welches neben dem Vitality weitere Maßnahmen umfasst, konnten im vergangenen Jahr 2014 insgesamt 10 Prozent der Gesundheitsausgaben gesenkt werden.

Deutsche Versicherungen hinken der Entwicklung hin zu digitalen Fitness-Tracking-Programmen derzeit noch hinterher. Lediglich die gesetzlichen Krankenversicherer Barmer GEK und die AOK Nordost verfügen über Programme, welche Schritte per In-App-Tracking aufzeichnen. Während die AOK Nordost einen „health score“ ermittelt und keine Belohnungen anbietet, ist die FIT2GO-App der Barmer GEK mit dem eigenen Bonusprogramm verknüpft. Das Barmer GEK Bonusprogramm umfasst weitere Aktivitäten wie Vorsorgeuntersuchungen oder Mitgliedschaften im Fitnessstudio, welche jedoch klassisch per Stempel und Unterschrift gesammelt werden müssen. Versicherte der Barmer GEK können mit der App für regelmäßige Bewegung Punkte sammeln. Jedoch werden diese nur ein Mal pro Jahr gutgeschrieben. Wann und in welchem Rahmen die Generali-Versicherung ihre Version des Discovery Vitality Programms auf den Markt bringt, bleibt abzuwarten.

Eine Zusammenfassung der Untersuchung "Digital Fitness Tracker Programs" (Englisch) steht kostenlos als Download zur Verfügung unter www.muecke-sturm.de/media-center/publikationen/fitness-tracking

Portrait

Mücke, Sturm & Company (MS&C) wurde 2002 von Michael Mücke und Patrick Sturm als partnergeführtes Beratungsunternehmen in München gegründet. Heute begleitet MS&C als Top-Managementberatung ihre Klienten bei allen Strategie-, Organisations- und Technologiefragen. MS&C ist spezialisiert auf die unterschiedlichen Themen der digitalen Transformation und blickt dort auf eine langjährige Erfahrung mit internetbasierten Geschäftsmodellen zurück. Die Industrieausrichtung nahm ihre Anfänge in der TIME-Branche (Telekommunikation, Internet, Medien, Entertainment). Seit einigen Jahren bringt MS&C ihre Expertise auch in andere Branchen wie Energie, Automotive, Handel und Health Care ein und macht führende Unternehmen fit für den Wettbewerb in der klassischen und digitalen Ökonomie. MS&C hat Büros in München, Darmstadt und Köln.

<https://www.openpr.de/news/845595/Neue-Geschaeftpotenziale-durch-digitales-Fitness-Tracking.html>