

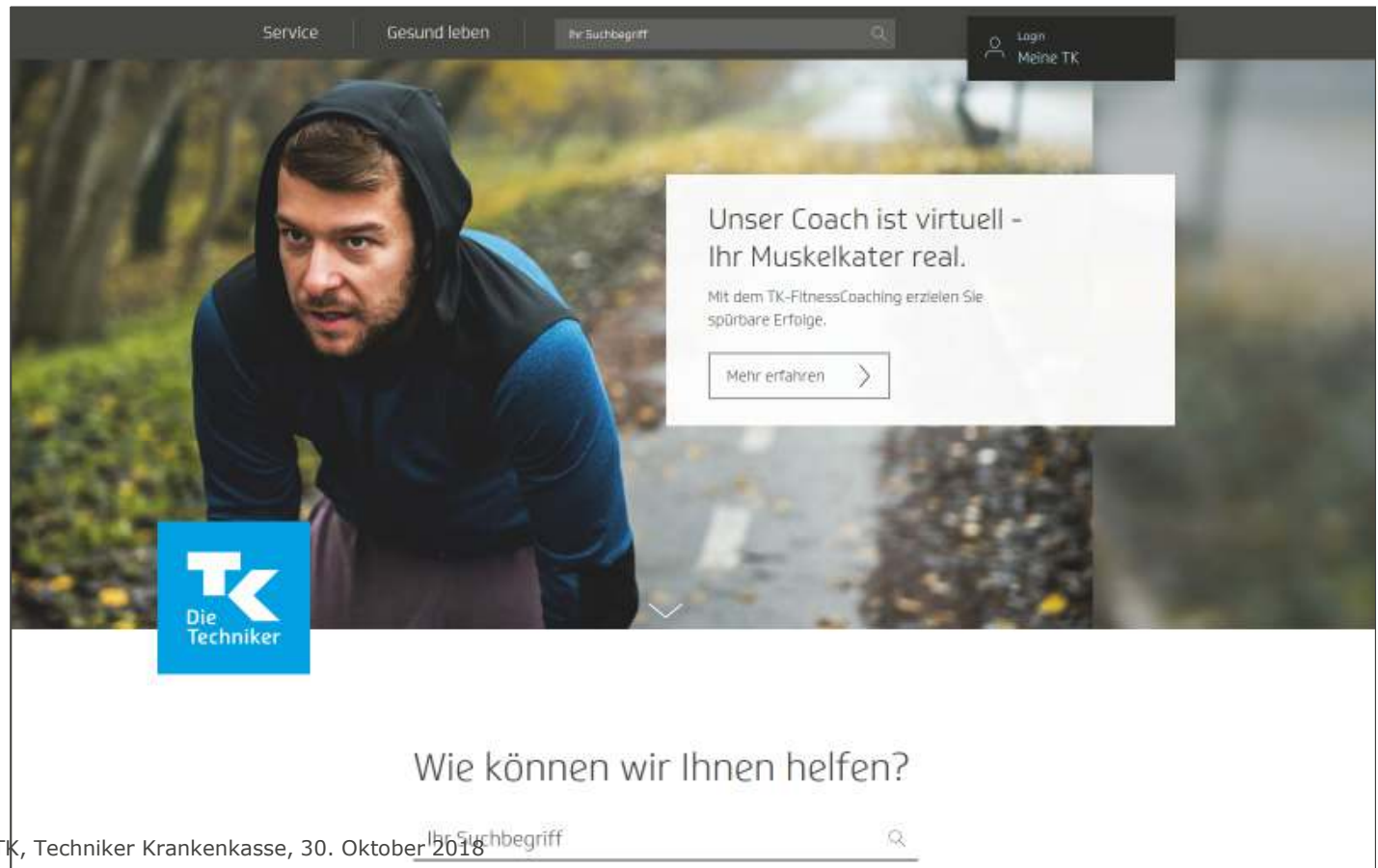
# „Meine TK“ - digitale Angebote der TK

Volker Nitz, Techniker Krankenkasse,  
Hamburg, 30. Oktober 2018

## Unsere Kunden werden immer digitaler



## Seit Dezember 2017 ...



The screenshot shows the homepage of the TK website. At the top, there is a navigation bar with the following elements: 'Service', 'Gesund leben', a search bar containing 'Ihr Suchbegriff', and a user profile section with 'Login' and 'Meine TK'. The main content area features a large background image of a man in a blue hoodie looking intensely at the camera. Overlaid on this image is a white text box with the headline 'Unser Coach ist virtuell - Ihr Muskelkater real.' and a sub-headline 'Mit dem TK-FitnessCoaching erzielen Sie spürbare Erfolge.' Below this is a button labeled 'Mehr erfahren' with a right-pointing arrow. In the bottom left corner of the main image area, there is a blue square containing the TK logo and the text 'Die Techniker'. Below the main image, the text 'Wie können wir Ihnen helfen?' is centered. At the very bottom, there is a search bar with the text 'Ihr Suchbegriff' and a magnifying glass icon.



- ✓ **TK-App mit TK-Safe vervollständigt das digitale Angebot für Kunden!**

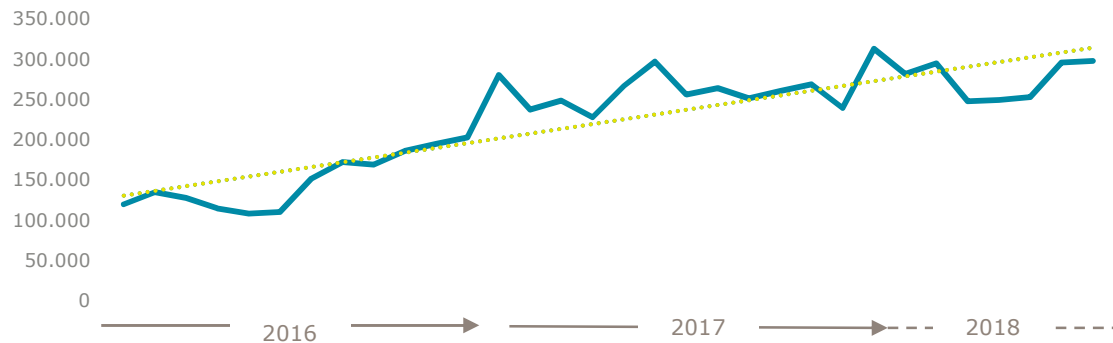




# Ein Blick hinter die Kulissen

# Steigende Anzahl an Online-Prozessabschlüssen zeigt Bereitschaft zur digitalen Interaktion

Online-Prozessabschlüsse in „Meine TK“



Seit 2016 haben sich

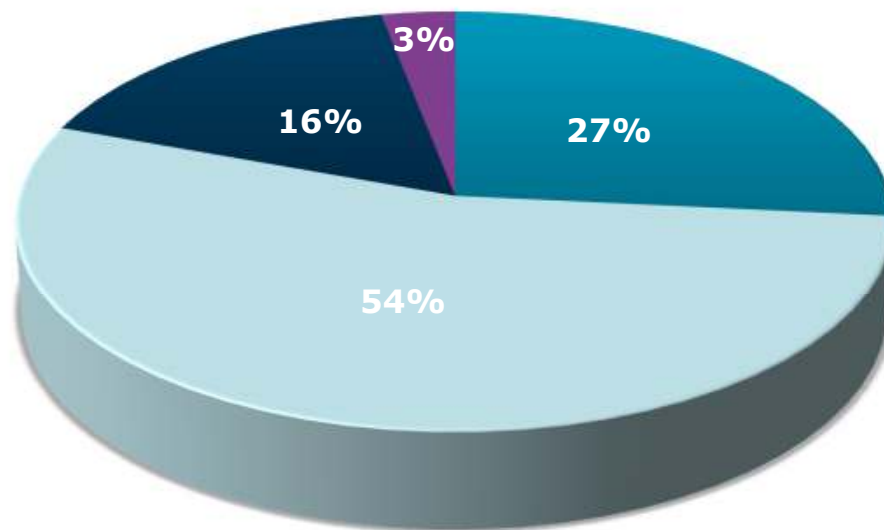
... die monatlichen **eingeloggten Besuche** in "Meine TK" **vervierfacht**.

... die monatlichen **Online-Prozessabschlüsse** **verdoppelt**.

- ✓ 25,5 Mio. Visits auf tk.de im 1. Halbjahr
- ✓ Davon 4,8 Mio. Besuche in der Online-Filiale
- ✓ 60 Prozent der Besuche via Smartphone
- ✓ 3,6 Mio. Kunden für „Meine TK“ registriert



## Die Hälfte der „Meine TK“-Prozesse wird mindestens anteilig direkt verarbeitet



**Vollständige Direktverarbeitung**

**Möglichkeit zur  
Direktverarbeitung**

**Eingabehilfe für Sachbearbeitung**

**Manuelle Bearbeitung**



# Erfolgsfaktoren bei der Realisierung von „Meine TK“

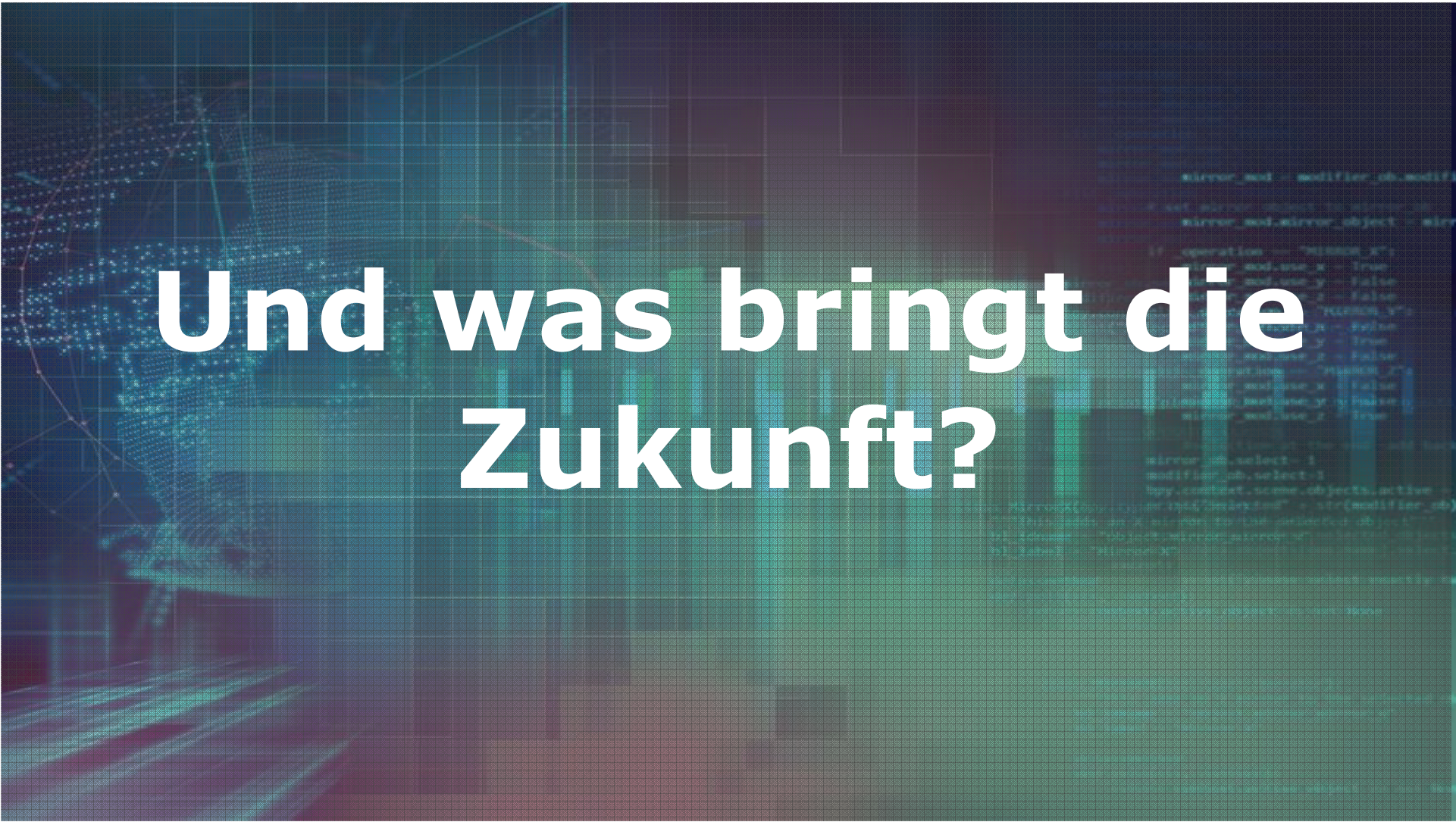
- Klares **Zielbild**: Kundenorientierung und Produktivität
- **Iterativer Ausbau** der Online-Self-Services nach Einführung einer **neuen technischen Infrastruktur** im Front- und Backend
- Online-Prozesse zur Familienversicherung als **Quick Wins** stärken die interne Projektakzeptanz und bieten Möglichkeit zur Generierung von Learnings.
- **Profis** mit an Bord holen: Unterstützung durch Online-Agentur im Bereich UX/UI
- **Rechtliche Fragestellungen** - Beispiel Familienversicherung - **gemeinsam** mit anderen Kassen und Prüf-Behörden lösen



A group of business professionals in a meeting, with a large blue text overlay reading "Kundenzentrierte Digitalisierung". The background is a faded, halftone-style image of several people in business attire sitting around a table, engaged in a discussion. The text is centered and rendered in a bold, sans-serif font.

# Kundenzentrierte Digitalisierung



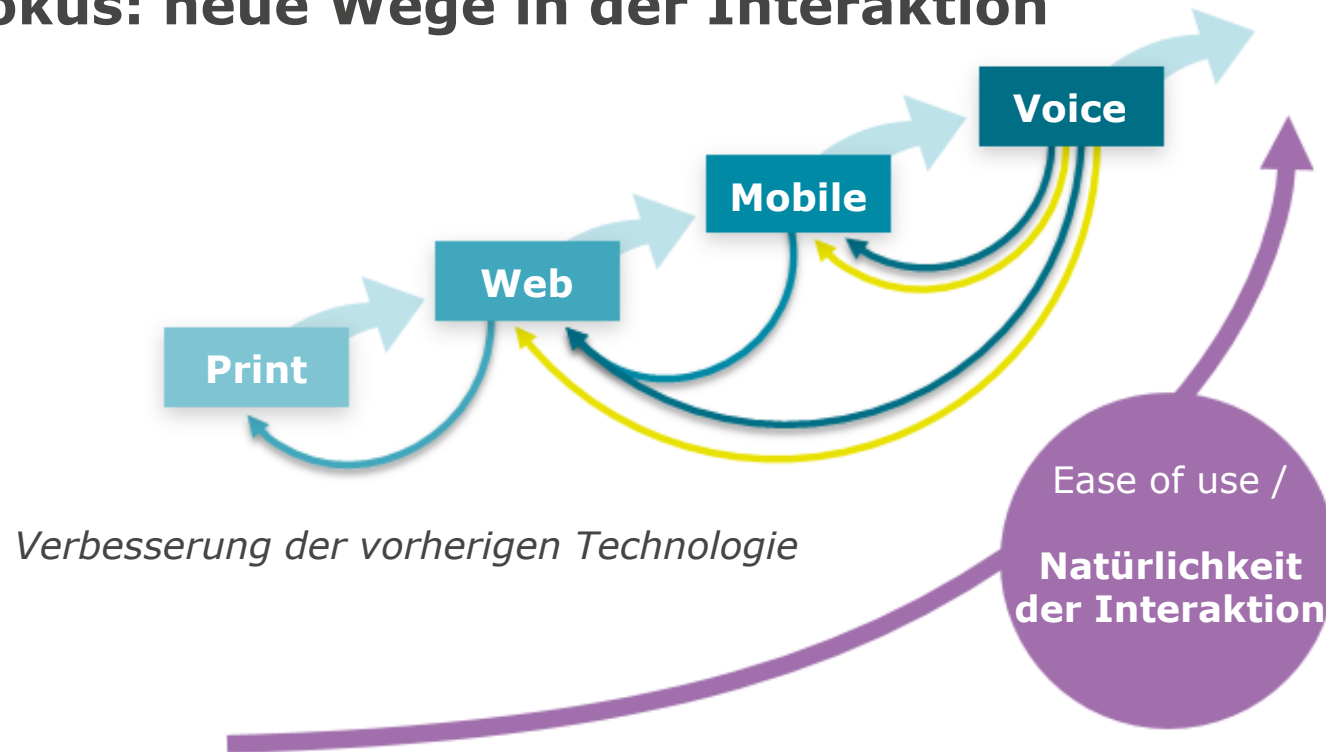
The background is a dark, textured digital space. It features a grid of light blue lines, a wireframe sphere on the left side, and faint, glowing green and blue lines and shapes. On the right side, there is a vertical column of faint, illegible code or data. The overall aesthetic is futuristic and technological.

**Und was bringt die  
Zukunft?**

**Digitale Leichtigkeit!**



## Im Fokus: neue Wege in der Interaktion



Wir sehen den zukünftigen Einfluss der Sprach-Interfaces und reagieren frühzeitig mit TK.de darauf!

**Ich freue mich auf den  
Dialog mit Ihnen.**

**Volker Nitz**

Techniker Krankenkasse

Tel. 040 - 69 09-20 06

[volker.nitz@tk.de](mailto:volker.nitz@tk.de)