

## >> Techniker Krankenkasse

Moderner, schneller, übersichtlicher:  
**tk-online.de** hat ein neues **Gesicht**

### Techniker Krankenkasse

Bramfelder Straße 140  
22305 Hamburg  
Tel.: 0 40/69 09-0  
Fax: 0 40/69 09-20 55  
E-Mail: [service@tk-online.de](mailto:service@tk-online.de)  
[www.tk-online.de](http://www.tk-online.de)

### Kundenprofil

Die Techniker Krankenkasse (TK) ist eine bundesweite Krankenkasse mit rund fünf Millionen Mitgliedern und insgesamt 7,2 Millionen Versicherten. Als gesetzliche Krankenversicherung ist die TK eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung. Sie wird von einem hauptamtlichen Vorstand geführt. Der 30-köpfige ehrenamtliche Verwaltungsrat besteht je zur Hälfte aus Vertretern der Arbeitgeber und der Versicherten. Über die Zusammensetzung des Verwaltungsrates wird alle sechs Jahre in einer Sozialwahl entschieden.



### Ausgangslage

Mit über sieben Millionen Versicherten ist die TK die größte Krankenkasse Deutschlands. Bundesweit können die Versicherten eine der 215 Geschäftsstellen aufsuchen und sich zu den Leistungen der TK beraten lassen. Zusätzlich steht den Mitgliedern auch ein breites Service-Angebot im Internet zur Verfügung.

Der Anspruch der TK an den eigenen Web-Auftritt ist daher hoch. Denn auch im Internet will die Krankenkasse führend sein. Der Krankenversicherer entschied sich, seine Internet-Plattform zu modernisieren. Der bisherige Auftritt war zwar kontinuierlich um neue Funktionen erweitert worden. Inzwischen erfüllte er aber nicht mehr die Anforderungen der TK an Navigation und Form sowie an technologische und redaktionelle Möglichkeiten. Vor zwei Jahren hat die TK dann ein modulares Projekt aufgesetzt, um den Web-Auftritt sukzessive auf neue Füße zu stellen.

Zunächst hat die TK die Stärken und Schwächen der bestehenden Lösung analysiert und die Anforderungen an das neue Web-Konzept skizziert: Navigation und Benutzerführung sollten einfacher werden und den Anforderungen an die Barrierefreiheit entsprechen. Auch technologisch sollte die Infrastruktur komplett erneuert werden. Gleichzeitig wollte sie die Bedienung des zugrunde liegenden Content-Management-Systems (CMS) erleichtern und die redaktionellen





Gestaltungsmöglichkeiten harmonisieren. Es galt, die internen Prozesse zu erneuern, geeignete Workflows aufzusetzen und eine Zentralredaktion zu schaffen.

## Realisierung

Die TK hat sich dann auf technologischer Seite mit dem CMS 2008 unter Nutzung der Content Application Engine (CAE) für die aktuellste CoreMedia-Version entschieden. Auch das Altsystem basierte bereits auf CoreMedia-Technologie.

Im Jahr 2008 hat die TK ein neues Navigationskonzept entwickelt, den Content überarbeitet und neu auf die Navigationspunkte verteilt. Hierzu gehören die Hauptnavigation und sieben nachvollziehbare Navigationsebenen.

Bei der Ausschreibung zur Unterstützung der Implementierung konnte sich MATERNA durchsetzen. Der Internet-Spezialist war bei der Implementierung des CoreMedia-Systems und der automatischen Migration der alten Inhalte in das neue System beteiligt. Auch die Migration der Formulare sowie die Implementierung neuer Features und Anwendungen hat MATERNA unterstützt. Zudem haben die Spezialisten die TK bei der Umsetzung von Anforderungen bezüglich des Web-Auftritts aus den Fachabteilungen beraten. MATERNA hat die notwendige Qualifikation und Erfahrung mitgebracht.

Ende Februar 2009 ist tk-online.de dann mit neuer Hardware und neuen Software-Ständen live gegangen. Der Ansatz, ein komplett neues System aufzubauen, hat sich für die TK gut bewährt. In dem dreimonatigen Migrationszeitraum sind die Systeme parallel gelaufen und die TK hat so die Migrationsphase sehr kurz halten können.

Mit dem Relaunch hat die TK verschiedene neue Features eingeführt und bestehende Services erweitert. Über 1,3 Millionen Besucher und über zehn Millionen Page Impressions zählt die Site im Monat – Tendenz steigend. Die vielen positiven Rückmeldungen signalisieren der TK, dass das Konzept eines einfach zugänglichen und gut strukturierten Web-Auftritts erfolgreich aufgegangen ist.

Insgesamt ist die Site schneller geworden, sehr gut strukturiert und punktet in Sachen Nutzerfreundlichkeit. Die ist vor allem auf die einfache und kundenfreundliche Navigationsstruktur zurückzuführen. Im Rahmen der Suchmaschinenoptimierung haben die Verantwortlichen nahezu alle 10.000 Web-Seiten angepasst. Zudem ist die wichtige Forderung nach Barrierefreiheit erfüllt – und damit ein einfacher Zugang zur Website für alle Nutzer garantiert.

Damit ist die TK mit ihrem Web-Auftritt auf dem neuesten technologischen Stand und verfügt über eine zukunftsfähige Hard- und Software-Plattform sowie Struktur.

## Vorteile

- Übersichtliche Navigationsstruktur
- Hohe Nutzerfreundlichkeit
- Schnelle Suche
- Barrierefreier Web-Auftritt
- Moderne, zukunftsfähige Technologieplattform
- Verbessertes Web-Controlling mit Echtzeitauswertung
- Schnellere Entwicklung neuer Funktionen