

Presseinformation

Eine Antwort in 30 Minuten**WhatsApp-Pilotphase ist ein Erfolg: „Modernere Art des Kontakts“**

Die IKK Südwest zieht nach vier Wochen WhatsApp Bilanz: Jeder zweite Chat wurde innerhalb von 30 Minuten beantwortet. Die meisten Anfragen beziehen sich auf Leistungen. Oft werden bis zu 30 neue Chats täglich gelistet.

Seit Anfang Februar können Versicherte und Interessenten die IKK Südwest auch über den Nachrichtendienst WhatsApp kontaktieren. Vier Wochen nach Start der Pilotphase ziehen die Verantwortlichen auf Basis einer anonymisierten Nutzerbefragung ein erstes Resümee und blicken dabei auf eine Liste von bereits knapp 500 abgeschlossenen Chats. „Wir haben einen Nerv in Richtung Kommunikationsverhalten getroffen“, sagt Thomas Bost, Leiter Markt/Service der IKK Südwest, „unsere Versicherten wünschen sich offenbar eine modernere Art des Kontakts – diesen Wunsch haben wir erfüllt.“

Mit der Einführung des WhatsApp-Services gehe die IKK Südwest einen weiteren Schritt auf ihrer Digitalisierungs-Agenda und wolle damit auch der jüngsten Focus-Money-Auszeichnung als „beste regionale Krankenkasse“ gerecht werden. „Wir werden unsere Position als leistungsstarke Kasse für die Region weiter ausbauen. Es werden auch noch weitere Schritte in der digitalen Welt folgen“, ergänzt Thomas Bost.

Oft betreuen die Mitarbeiter täglich bis zu 50 laufende Chats parallel, pro Tag gehen bis zu 30 neue Anfragen ein. Dabei steht der Servicegedanke an erster Stelle: Die IKK Südwest beantwortete bisher jeden zweiten Chat innerhalb von 30 Minuten. Insgesamt blieb keine Anfrage länger als zwei Stunden unbeantwortet.

Im Laufe der ersten Testwochen interessierten sich die meisten Schreiber (47 %) für Leistungen. Informationen zu den Themen „Versicherung und Beitrag“ (12 %) und Kontaktdaten/Ansprechpartner (10 %) waren ebenfalls nachgefragt. Rund 8 % schickten der Kasse ihre Arbeitsunfähigkeitsmeldungen oder Krankengeldbescheinigungen per Smartphone.

Ansprechpartner: Martin Reinicke
Pressesprecher
Tel.: 06 81/9 36 96-3031
Mobil: 01 70/ 8 52 17 88
Fax: 06 81/9 36 96-3015
E-Mail: martin.reinicke@ikk-sw.de

Kristin Schäfer
Referat Unternehmenskommunikation
Tel.: 06 81/9 36 96-3038
Fax: 06 81/9 36 96-3015
E-Mail: kristin.schaefer@ikk-sw.de

87 % der Nutzer bestätigten, dass ihnen die Antworten des WhatsApp-Teams weitergeholfen haben. Einer, der zu diesen 87 % zählt, heißt Olaf Hansen. Der 43-Jährige aus Mühlheim am Main ist begeistert vom WhatsApp-Service und nutzt ihn seit der Installation Anfang Februar regelmäßig. Bereits 23 verschiedene Anliegen, etwa zum Thema Reha, Krankengeld und Hilfsmittel, konnte der fleißige WhatsApp-User via Smartphone mit der IKK Südwest klären. „Ich finde diesen Service super. Alle meine Anliegen konnten schnell geregelt werden, ich bekam immer eine prompte Antwort“, lobt Olaf Hansen das IKK-WhatsApp-Team.

Die IKK Südwest hat mit der Bereitstellung dieses Services auf den Wunsch der Versicherten nach modernen Kommunikationswegen reagiert. Von einem „deutlichen Mehrwert“ sprechen die Verantwortlichen, weisen gleichzeitig aber auch explizit auf das Thema Datenschutz hin. „Wir nehmen das Thema Sicherheit ernst“, sagt Markt/Service-Leiter Thomas Bost. In den Chats sollen demnach keine personenbezogenen Daten übermittelt werden. Auch darf die IKK Südwest aus datenschutzrechtlichen Gründen lediglich allgemeine Auskünfte geben.

Kontakt über WhatsApp

Die IKK Südwest ist seit 2. Februar 2017 über den Nachrichtendienst WhatsApp erreichbar. Werktags zwischen 8 und 17 Uhr beantworten Mitarbeiter unter der Mobilnummer 01 51/40 48 02 29 Anfragen über das Smartphone.

Die IKK Südwest

Aktuell betreut die IKK mehr als 650.000 Versicherte und über 90.000 Betriebe in Hessen, Rheinland-Pfalz und im Saarland. Versicherte und Interessenten können auf eine persönliche Betreuung in unseren 19 Geschäftsstellen in der Region vertrauen. Darüber hinaus ist die IKK Südwest an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr über die kostenfreie IKK Service-Hotline 0800/0 119 119 oder www.ikk-suedwest.de zu erreichen.