

Regional auch digital

IKK Südwest berät Kunden per Videotelefonie – ortsunabhängig und barrierefrei

Die digitalen Medien erweitern unsere Möglichkeiten, miteinander in Verbindung zu bleiben. Trotzdem können sie das persönliche Gespräch und seine Vorteile nicht ersetzen. Die IKK Südwest bietet mit der Videotelefonie eine Lösung, die Digitalität und persönlichen Kontakt miteinander vereint.

Für die IKK Südwest steht die persönliche Betreuung ihrer Mitglieder klar im Fokus. Als moderner Krankenversicherer lässt sie ihren Versicherten die Wahl, wie sie mit ihrer Krankenkasse kommunizieren wollen: Neben dem persönlichen Gespräch im Kundencenter gibt es auch die Kontaktwege Telefon, E-Mail, Online-Geschäftsstelle und WhatsApp, die nun verstärkt durch ein neues Angebot ergänzt werden: die Videotelefonie.

„Durch die Videotelefonie wird die Kommunikation mit unseren Mitgliedern ganz direkt und mobil – bleibt aber auch menschlich“, erklärt Prof. Dr. Jörg Loth, Vorstand der IKK Südwest. So lassen sich wichtige Anliegen zum Beispiel in der Mittagspause oder vom heimischen Wohnzimmer aus besprechen, ganz ohne zusätzlichen Aufwand für die Anfahrt. Diese Ortsunabhängigkeit macht die Videotelefonie gerade für alle jene interessant, die nicht in unmittelbarer Nähe zu einem der 20 Kundencenter der IKK Südwest in Hessen, Rheinland-Pfalz und Saarland wohnen.

Besonders relevant ist das Angebot aber auch für Menschen, die aus gesundheitlichen Gründen oder wegen familiärer Verpflichtungen das Haus nicht verlassen können. „Es ist toll, jetzt auch eine barrierefreie Lösung für ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht bieten zu können. Auch Gespräche zu dritt sind möglich: Gibt es Fragen zu einem bestimmten Fachbereich, kann der passende Experte gleich mit vor die Kamera geholt werden“, sagt Roland Enghausen, ebenfalls Vorstand der IKK Südwest.

Damit die Vorteile der Videotelefonie nicht durch ruckelnde und zuckelnde Bilder überdeckt werden, wurde das System in einer Pilotphase seit Sommer 2018 in Gießen

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

Kerstin Tischendorf
Referat Unternehmenskommunikation
Tel.: 06 81/9 36 96-3033
Fax: 06 81/9 36 96-3015
E-Mail: kerstin.tischendorf@ikk-sw.de

getestet. Seit Januar kann das Angebot nun flächendeckend in Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland genutzt werden – auch von Firmenkunden der IKK Südwest. Dass die Gespräche vertraulich und privat verlaufen, ist auch beim Kommunikationsweg Videotelefonie selbstverständlich: Jede Konferenz hat einen eigenen sicheren Kanal, der über einen per E-Mail verschickten Link erreichbar ist.

Die Videotelefonie der IKK Südwest kann ganz einfach mithilfe der Betriebssysteme Windows, Android und IOS über PC, Notebook, Tablet oder Handy genutzt werden. Für den störungsfreien Ablauf sind eine funktionierende Bildschirmlkamera und eine ausreichend schnelle Internetverbindung (min. 6 MBit/sek., LTE-Verbindung) notwendig.

Mir geht's like

„Mir geht's like“ ist der Slogan zur aktuellen Infokampagne der IKK Südwest, die in den kommenden Wochen und Monaten die Kommunikation des regionalen Krankenversicherers bestimmen wird. Die Krankenkasse zeigt damit ihre positive Grundhaltung gegenüber digitalen Produkten: „Wir sind begeistert von den vielen Möglichkeiten, die sich durch die digitale Entwicklung für unsere Versicherten auftun“, erklärt Roland Enghausen, Vorstand der IKK Südwest. Unter www.mirgehtslike.de finden Interessierte zahlreiche Facts zum Thema, weiterführende Links und alles über die digitalen Angebote der IKK Südwest, die 2018 für ihr Engagement mit dem Focus-Money-Siegel „Beste digitale Leistungen“ ausgezeichnet wurde.

Die IKK Südwest

Aktuell betreut die IKK mehr als 640.000 Versicherte und über 90.000 Betriebe in Hessen, Rheinland-Pfalz und im Saarland. Versicherte und Interessenten können auf eine persönliche Betreuung in unseren 20 Kundencentern 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.