

Kundenservice: digital und analog

Am Montag, 24. April 2017, hat die IKK Südwest eine neue Geschäftsstelle eröffnet. Allerdings ohne Luftballons und Sektempfang: es handelt sich um ein Internetportal, in dem Versicherte viele wichtige Anliegen online klären, Formulare ausfüllen und sich sogar einen Anspruch auf eine kostenfreie Auslandsreise-Krankenversicherung verdienen können. Ein Widerspruch zur engen persönlichen Kundenbindung, auf die der regionale Krankenversicherer setzt, ist der digitale Vorstoß aber nicht.

„Wir sind schon länger in den sozialen Netzwerken präsent und dort für unsere Kunden ansprechbar. Und auch unsere Webseite ist gut frequentiert. Die Online-Geschäftsstelle ist eine tolle Ergänzung zu diesem Service-Angebot, denn hier können unsere Kunden in einem geschützten Raum direkt mit uns in Kontakt treten. So vieles wird heutzutage online erledigt – warum nicht auch der Besuch bei der Krankenkasse? Es ist wichtig, diese modernen Kommunikationswege anzubieten“, erklärt Anne Kathrin Kohl, Leiterin Marketing bei der IKK Südwest.

Nach einer Registrierung erhalten Versicherte Zugang zu dem gesonderten Online-Bereich „Meine IKK Südwest“, in dem schnell und unkompliziert Kontaktdaten geändert oder Bescheinigungen angefordert werden können. Auch zahlreiche Formulare, die für die Kunden der Online-Geschäftsstelle automatisch mit ihren persönlichen Angaben vorausgefüllt werden, stehen zur Verfügung. Ein besonderes Schmankerl: Versicherte, die in der neuen Online-Filiale an einer informativen digitalen Lernplattform zu Reise-Gesundheitstipps teilnehmen, können sich dadurch jährlich eine kostenfreie Auslandsreise-Krankenversicherung verdienen.

„Gerade jetzt zur Urlaubszeit ist unter unseren Kunden die Nachfrage nach einer Absicherung im Ausland natürlich groß. Wir freuen uns, dass wir unsere Versicherten auf diesem Weg zugleich aufklären und auf Reisen für ihre Gesundheit Sorge tragen können“, so Anne Kathrin Kohl. Den oft beschworenen Konflikt zwischen digitalem Angebot und persönlichem Kundenkontakt sieht die Marketing-Chefin nicht: „Die persönliche Beratung von Versicherten und Interessenten steht nach der Eröffnung unserer Online-Geschäftsstelle nicht zurück – im Gegenteil: Auch weiterhin stehen wir mit den Menschen in der Region so oft es geht ‚analog‘ in Verbindung und weiten unser Netz aus Geschäfts- und Servicestellen kontinuierlich aus. Die Online-Filiale ist Teil des persönlichen Services, kein Ersatz. Wir machen unsere Kunden damit frei von Öffnungszeiten und ermöglichen es ihnen, den Kontakt mit ihrer Krankenkasse ganz individuell zu gestalten.“

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

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