

Wo der Fünfer und das Weggli eine Zeiterscheinung sind, ist gute Beratung Gold wert

## Fabienne Haas: «Ich habe enorm Freude am Kontakt»

Die digitale Transformation im Gesundheitswesen ist unaufhaltbar. Natürlich klopft sie auch an den Toren der Krankenversicherer an. Diese stehen bei der KPT seit Langem weit offen. «Wir sind digitale Pioniere», stellt Catherine Loeffel, Bereichsleiterin Markt, fest. «So haben wir bereits viel Erfahrung mit Online-Lösungen gesammelt. Aber die persönliche Beratung ist uns genauso wichtig. Online und persönlich schliessen sich nicht aus. Unsere Kunden wollen beides, und sie haben völlig recht.»

«Wir haben über 50% Onlinekunden am Gesamtbestand. Tendenz steigend», freut sich unsere Interviewpartnerin. «Sie können sich bei uns elektronisch anmelden, Informationen verlangen, Grundversicherungen online abschliessen, Deckungen ändern, Prämien- und Selbstbehaltrechnungen digital empfangen sowie uns Rechnungen von Leistungserbringern und Dokumente

elektronisch übermitteln, sei es als PDF oder via unsere App: abfotografieren, wegschicken. So einfach ist das.

Das ist das Eine, das Andere ist das persönliche Element, das wir parallel zur Digitalisierung kontinuierlich ausgebaut haben. So kennen sämtliche Versicherte ihre/n persönliche/n

Ansprechpartner/in bei uns. Das Bild dieser Vertrauensperson erscheint bei jedem elektronischen Kontakt am Bildschirm. Das Entscheidende dabei sind Fachkompetenz, Zeit und Einfühlungsvermögen unserer Mitarbeitenden, wenn sie per E-Mail oder via Nachrichtenfunktion im Kundenportal Auskünfte erteilen oder wenn sie angerufen werden. Sie sind mit Herz-

Fabienne Haas, Kundenberaterin, liebt ihre Aufgabe als persönliche und kompetente Ansprechperson für KPT-Versicherte.



blut für unsere Versicherten da, beraten und begleiten sie.»

**Früh engagiert und daher bereit für Mehrnutzen**

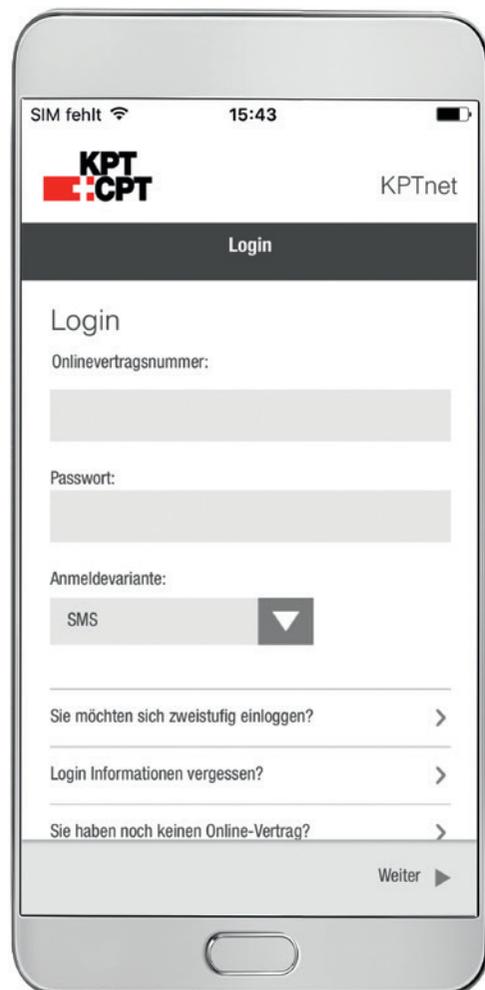
In jüngster Zeit fiel die KPT mit Plakaten auf, die den doppelten Kundenwunsch kreativ zum Ausdruck brachten: Ich will beides – digital vernetzt und persönlich beraten sein. «Wir haben mit dieser Maxime schon früh begonnen», erinnert sich CEO Reto Egloff. «es war zwischen 2003 und 2007 ein aufwändiger Aufbau.

Aber wir hatten uns gleich zu Beginn gesagt: Wir können neben einer systematisch zu erweiternden digitalen Plattform nicht einfach ein Call-Center für unsere Versicherten bieten.

Von Anfang an war die persönliche Ansprechperson als Vorgabe gesetzt. Diese Mitarbeitenden am direkten Kundendraht schulen wir stetig weiter. Sie sind unsere Visitenkarte und sie erfüllen mit Ihrem Fingerspitzengefühl und

Arztrechnung mit KPTnet-App fotografieren und einreichen: Ganz einfach.

Schritt 1: In der KPTnet-App anmelden



Reto Egloff, CEO KPT, freut sich über die frühzeitige Weichenstellung zu digitalen Angeboten und massgeschneiderten Kundenlösungen.

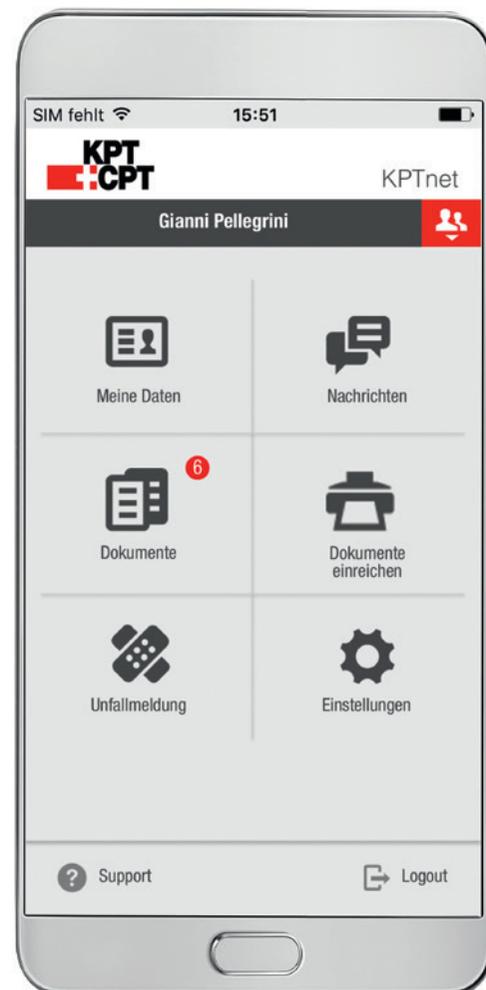
ihrem Engagement eine äusserst wichtige Funktion. Bestehende wie zahlreiche neue Kunden, die wir dadurch gewinnen konnten, bestä-



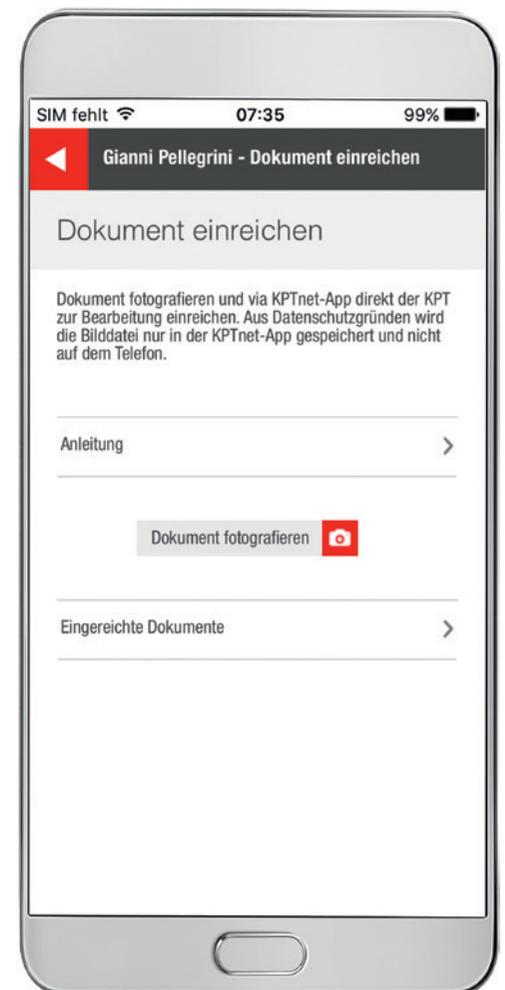
Catherine Loeffel, Bereichsleiterin Markt KPT, setzt mit ihrem Team Akzente: innovative digitale Produkte und persönlicher Service.

tigen uns, dass wir die Bedürfnisse des Markts richtig erkannt haben.» Im Wettbewerb präsentiert sich dabei die KPT in einer guten Position.

Schritt 2: Menü «Dokumente einreichen» aufrufen



Schritt 3: Dokument fotografieren



Zwar bieten zehn weitere Krankenversicherer ebenfalls ein Online-Portal, aber keine davon in Kombination mit persönlichen KundenberaterInnen.

Familie und Karriere, Konsum ohne Einschränkung und Umweltbewusstsein, individuell und sicher: Das sind Stichworte, die sehr ausgeprägt in der Studie («Sie wollen beides» – Gesellschaft, Politik und Raum) zum Ausdruck gelangen, welche die KPT bei der Forschungsstelle sotomo, Winterthur, in Auftrag gegeben hatte. Darin wurden gesellschaftliche Präferenzen in der Bevölkerung erfragt. Der Fünfer und das Weggli dominieren eindeutig in Alltag, Familie, Beruf und Freizeit.

## Sorgfalt wird geschätzt

Die persönliche Beratung hat bei der KPT direkte, positive Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit – und auf den hohen Anteil der Zusatzversicherten. Denn wer Geld für eine Zusatzversicherung ausgibt, will auch entsprechend beraten und betreut werden.

Sorgfalt bleibt oberste Devise beim jüngsten Ausbau der digitalen Services. Dank der KPTnet-App können die Versicherten ihre persönlichen Daten noch einfacher auf dem neusten Stand halten, Zahlungsinformationen und Deckungen im Griff behalten, verändern oder direkt ihre Kundenberaterin kontaktieren. Diese umfangreichen Funktionen bescherten der KPT ein Spitzenresultat im App-Vergleich des Konsumentenportals Verivox: Unter den sieben getesteten Apps schnitt die KPTnet-App am besten ab.

## Mehr Komfort für den Alltag

Und das bietet die KPTnet-App:

### Arztrechnung fotografieren und einsenden

Die Arztrechnung in ein Couvert verpacken, Briefmarke organisieren und zum Briefkasten gehen gehört der Vergangenheit an. Über die App auf dem Smartphone kann die Rechnung digital eingeschickt werden. Anmelden, fotografieren, prüfen, senden – fertig. Innert Sekunden

den trifft das Dokument geschützt und sicher bei der KPT ein.

## Kosten und Deckung im Auge behalten

In den Detailansichten der verschiedenen Bereiche wie Deckungen, Leistungen, Kostenbeteiligung und Abrechnungen sind die Krankenkassendaten jederzeit unter Kontrolle – überall und zeitunabhängig. Unter «Dokumente» erfolgt die Einsicht in die Leistungsabrechnung, die Prämienrechnung oder die Police am Display eines mobilen Geräts.

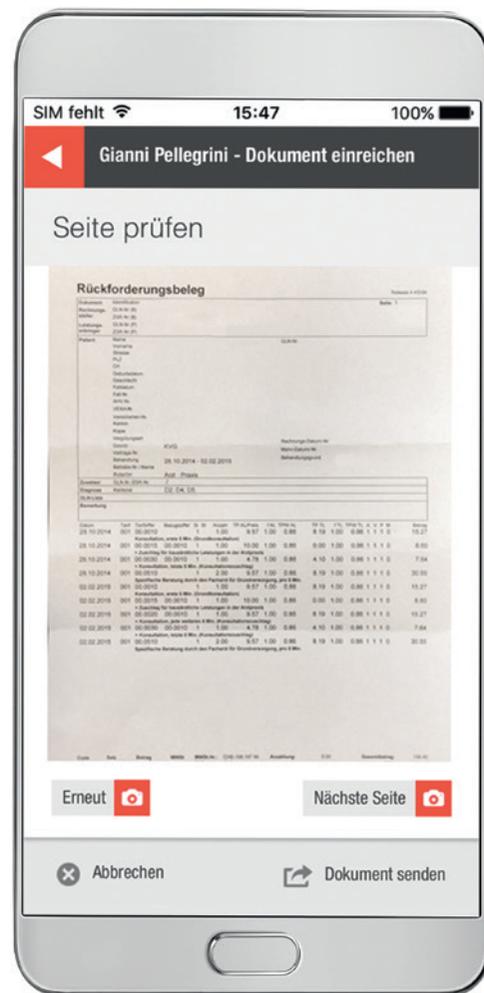
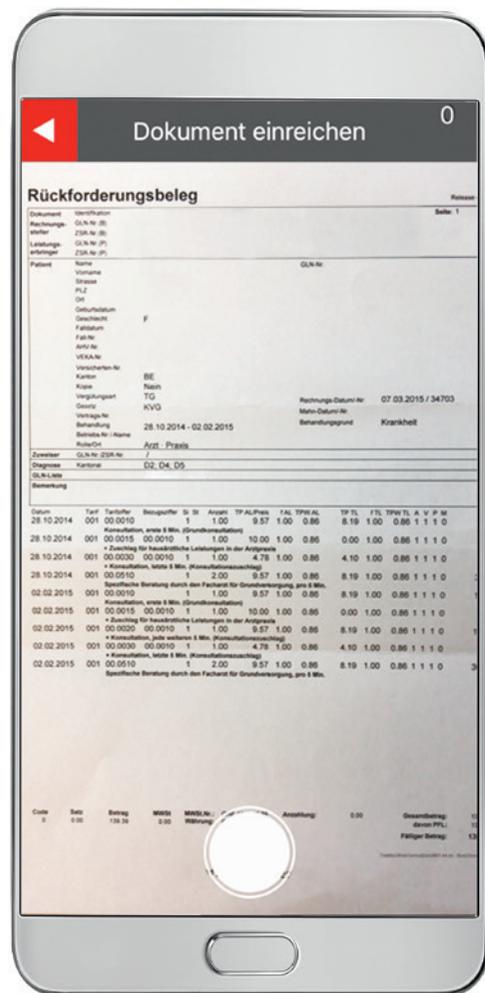
Ist eine Änderung der Grundversicherung gewünscht, geschieht das ebenfalls rasch digital.

Ebenso einfach sind persönliche Daten anzupassen. Adressänderungen oder neue Telefonnummer werden spielend leicht mit Tippen und Wischen erfasst.

Effizient und einfach ist auch das Zahlen: Kunden bearbeiten Post- oder Bankverbindung und Zahlungsrhythmus direkt in der KPTnet-App. Auch

Schritt 4: Dokument prüfen

Schritt 5: Dokument an die KPT senden





Sie wollen beides: Wir leben in einer Multioptiongesellschaft, in der sich die Menschen nicht festlegen wollen. Das hat die KPT erkannt und bietet ihren Versicherten beides: Eine einfache Online-Krankenkasse und persönliche Beratung.

LSV, Debit Direct oder E-Rechnung können bequem via KPTnet-App beantragt werden.

### Schnell und sicher zu den Daten

Der Zugriff zu ist einfach und sicher. Mit der Online-Vertragsnummer und dem persönlichen Passwort geht's direkt zu den gewünschten Daten.

Dabei erfüllt die KPTnet-App die modernsten Sicherheitskriterien. Die Anmeldung erfolgt analog dem Kundenportal KPTnet über ein zweistufiges Login. Nebst Username und Passwort erfolgt eine Verifizierung mittels Code, welcher den Kunden per E-Mail oder SMS zugestellt wird. Wer eine vereinfachte Methode wünscht, kann die Verifizierung per Code nach dem ersten Login abwählen.

### Direkt auch zur Kundenberatung

Via App, E-Mail oder Telefon wird auch der direkte Kontakt zur Kundenberatung hergestellt.

Und hier sind wir mitten im Arbeitsalltag von Fabienne Haas. Sie ist nach Erfahrungen als Kundenberaterin bei einem Reisebüro und bei einer anderen Krankenversicherung zur KPT gestossen. Seit zwei Jahren betreut sie KPT-Versicherte aus der Nordwestschweiz. «Mir macht meine Arbeit viel Freude, der direkte Kontakt mit unseren Kunden ist spannend», berichtet Fabienne Haas. «Viele Kontakte sind Menschen mit Fami-

lie und ältere Versicherte. Im Herbst ist das Thema häufig die Prämienanpassung, im Sommer dominieren viele Anträge für Policen, generelle Informationen und solche zu Rechnungen von Leistungserbringern. Es ist auffallend, dass sich viele Anrufer oder E-Mail-Schreiber ernsthafte Gedanken über die Zukunftsentwicklung unseres Gesundheitswesens machen. Namentlich die Kostenentwicklung bereitet Sorgen.»

Weitere Fragen betreffen Tarife der Leistungserbringer und – das etwas weniger – die Wahl eines Spitals für einen Eingriff. «Hier gebe ich kundengerecht und individuell Auskunft», unterstreicht die Kundenberaterin, «auch bei Anfragen, bei denen der Hausarzt in Pension gegangen ist. Hier dürfen wir zwar keine bestimmten Namen von Ärzten nennen, weisen aber darauf hin, wo unsere Kunden sich weiter erkundigen können und wo sie beispielsweise Gesundheitsnetzwerke in ihrer Nähe finden. Besonders schön ist es jeweils, wenn unsere Beratung geschätzt wird und ein Lob bei uns eingeht. So erhalten wir beispielsweise zahlreiche sehr nette Weihnachtskarten oder bei Angeboten aus dem Kundenmagazin, die wahrgenommen werden, wird häufig auch ausgedrückt, wie sehr die Versicherten mit unserer Arbeit zufrieden sind.»

### Persönliche Lösungen auch in den Versicherungsangeboten

Der Trend des «Beides-wollen» berücksichtigt die KPT auch bei den Versicherungsprodukten.

«Wir wollen weitere Akzente setzen und unseren Kunden Lösungen bieten, die Sicherheit für wenig Geld ermöglichen», fasst Catherine Loeffel zusammen. «Ein Beispiel dafür ist unser Angebot Sicuranta. Mit dieser Aufnahmegarantie-Versicherung sichern sich unsere Kunden den späteren Eintritt in die gewünschte Spitalkostenversicherung, und dies ohne erneute Gesundheitsprüfung.» Die KPT stellte früh fest, dass viele Interessenten Interessenten sich Zusatzversichern möchten, aber nicht heute, sondern zum Zeitpunkt der für sie exakt der richtige ist. Sie befürchteten aber, dann keine Zusatzversicherung mehr abschliessen zu können. Sicuranta garantiert ihnen eine Spitalkostenversicherung halbprivat oder privat für später. Sie entscheiden ob in 5, 10, 15 oder 20 Jahren. Bis dahin zahlen sie eine moderate Prämie und steigen dann in die gewünschte Privatversicherung um.

Digital und persönlich – der Fünfer und das Weggli. In der Schweizer Gesellschaft dominiert dieser Trend eindeutig. Und die KPT dürfte mit ihrer raschen Antwort auf konkrete Bedürfnisse der Versicherten einen höchst interessanten Schritt nach vorne getan haben.

### Weitere Informationen

[www.kpt.ch](http://www.kpt.ch)

Text: Dr. Hans Balmer