

Kundenservice als Erfolgsfaktor: Qualitätssiegel für Kundendienstleistungen

INTERVIEW Der grösste Schweizer Krankenversicherer Helsana erhielt von der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS) die Zertifizierung «Best Practice in Customer Service (EN15838/ISO 9001)®». Interview mit Michael Meier, Leiter Kompetenzzentrum Kundenservice von Helsana.

VON JAROMIR LÖFFLER

MK Welchen Stellenwert genießt der Kundenservice bei Helsana?

MICHAEL MEIER Der Service am Kunden ist der wichtigste Erfolgsfaktor und entscheidet darüber, ob ein Kunde bei unserem Unternehmen bleibt oder den Anbieter wechselt. Als Dienstleistungsunternehmen können wir uns lediglich über die Qualität unserer Dienstleistungen von den Mitbewerbern abheben.

MK Wo sehen Sie die grössten Herausforderungen im Helsana-Kundenservice?

MEIER Der Kostendruck bei den Krankenversicherern ist enorm. Wir müssen einerseits unsere Effizienz erhöhen und Kosten sparen, gleichzeitig den Anspruch erfüllen, unsere Kunden mit einem guten und konstanten Service zufriedenzustellen. Für uns sind eine hohe Erreichbarkeit und Zuverlässigkeit sowie die fachliche Kompetenz und die Freundlichkeit unserer Mitarbeitenden zentrale Erfolgsfaktoren, an denen wir uns orientieren. Das Qualitäts- und Managementsystem «Best Practice in Customer Service (EN15838/ISO 9001)®» hilft uns, diesen Anspruch täglich einzulösen.

MK Was bedeutet «Best Practice in Customer Service»?

MEIER Die Kombizertifizierung basierend auf den weltweit anerkannten Normen ISO 9001 und EN15838 ist ein speziell auf Serviceorganisationen abgestimmtes Qualitäts- und Managementsystem. Ziel ist die Verbesserung der Kundenprozesse, was dem Service für jeden einzelnen Kunden direkt zugute kommt. Das Zertifikat verlangt eine hohe Reife in den Bereichen Organisation, Prozesse, Mitarbeitende, Services und Führung.

MK Was bedeutet die Zertifizierung für Helsana?

MEIER Wir sind sehr stolz auf diese Auszeichnung, auf die wir uns fast ein Jahr intensiv vorbereitet haben. Wir wollen damit unsere hohe Kundenorientierung verbessern und zusätzlich unterstreichen. Helsana ist seit vielen Jahren bestrebt, ihre Kundenorientierung zu verbessern und ihre Kunden immer wieder von Neuem zu begeistern. Wir sehen das als zentrale Mission unseres Unternehmens.

MK Ist eine Zertifizierung nicht reiner Selbstzweck?

MEIER Nein, ganz und gar nicht. Die Normvorgaben orientieren

sich konsequent an der Aufrechterhaltung und ständigen Verbesserung eines qualitativ hochwertigen Kundenservices. Dabei stehen die Beherrschung sämtlicher operativer Abläufe und Führungsprozesse und die Sicherstellung einer konstanten Servicequalität im Vordergrund. Die Auseinandersetzung mit der Norm hat eine Entwicklung in der Organisation angestoßen, die Helsana und unseren Kunden direkt zugute kommt.

MK Wie viel Aufwand verursacht eine Zertifizierung?

MEIER Die initiale Analyse in Form eines Health Checks hinsichtlich der Normanforderungen erlaubt, den zu erwartenden Aufwand bezüglich der Erreichung des Zerti-

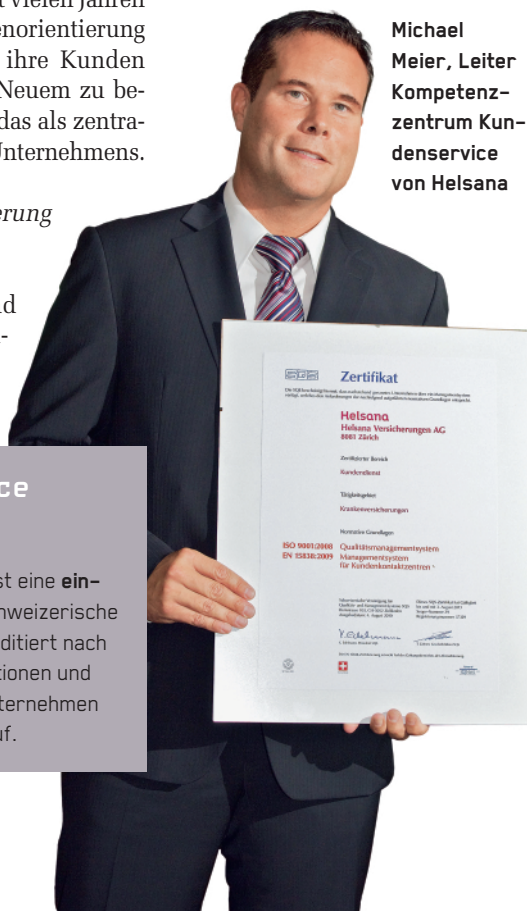
fikats abzuschätzen. Je nach Grösse der vorhandenen Lücken müssen Projekte umgesetzt werden. Am Ende müssen Mitarbeitende geschult werden. Es sollte genügend Zeit eingeplant werden, damit schliesslich ein reibungsloses externes Audit erfolgen kann.

MK Wie erreicht man eine Zertifizierung nach ISO 9001/EN15838?

MEIER Unser Beratungspartner YukonDaylight hat eine umfassende Analyse des Helsana-Kundendienstes basierend auf einer Checkliste mit den Normanforderungen durchgeführt und das Optimierungspotenzial aufgedeckt. Mit Fokus auf die Zertifizierung entwickelten wir gemeinsam ein Programm unter dem Aspekt «operationelle Exzellenz». An der Umsetzung haben wir im letzten Jahr intensiv gearbeitet. Am Schluss prüfen die Experten der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS) die Situation vor Ort und entscheiden über eine Vergabe des Zertifikats.

MK Was ist der Effekt dieser Zertifizierung?

MEIER Wir sehen im Best-Practice-Ansatz einen klaren Wettbewerbsvorteil für Helsana. Die Kunden sollen unser Bestreben nach exzellentem Service spüren. Intern konnten wir die wichtige Rolle des Kundenservices unterstreichen und den Qualitätsgedanken in die gesamte Organisation tragen. Dem Management geben die Qualitätsmanagement-Grundsätze eine gewisse Leitlinie vor. Führungsentscheidungen können fundierter und besser getroffen werden. ■



Michael Meier, Leiter Kompetenzzentrum Kundenservice von Helsana



«Best Practice in Customer Service (EN15838/ISO 9001)®»

«Best Practice in Customer Service (EN15838/ISO 9001)®» ist eine **ein- getragene Marke von YukonDaylight AG**. Die unabhängige Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS) auditiert nach den Normen ISO 9001 und EN15838 Kundenservice-Organisationen und verleiht die Kombizertifizierung. YukonDaylight AG bereitet Unternehmen auf die Zertifizierung vor und tritt selber nicht als Auditorin auf.