

Qualitätssiegel für Helsana-Kundendienst

Sauberes Prozessmanagement ist das Fundament für einen erfolgreichen Kundenservice. Helsana wollte wissen, wie gut die Prozesse funktionieren und liess sich von Experten prüfen. Mit Erfolg: Als erste Versicherung erhielt Helsana die Auszeichnung «Best Practice in Customer Service».

Der Helsana-Kundendienst betreut täglich bis zu 6000 Kunden, in Spitzenzeiten sind es viermal mehr. Bei jedem Anruf weiss die Kundenbetreuerin respektive der Kundenbetreuer, welche Informationen für den Versicherten wichtig sind, welcher Prozess auszulösen ist. Die Kundenbetreuerin verlässt sich dabei nicht nur auf ihre Erfahrung, sondern arbeitet mit Hilfsmitteln, die sie durch die komplexeren Geschäftsfälle lösen. So kann sie rascher Auskunft erteilen und gewinnt Zeit, um weitere Wünsche vorwegzunehmen. Das meiste erledigt die Kundenbetreuerin direkt, einiges geht weiter an Fachspezialisten, oft sind mehrere Stellen involviert. Es braucht deshalb Standards, um am Telefon ein Leistungsversprechen abzugeben, das über alle nachgelagerten Schnittstellen eingehalten werden kann. Effizientes Prozessmanagement lautet das Zauberwort.

Leistungsfähigkeit neutral beurteilen

Wie gut funktioniert das Prozessmanagement bei Helsana? In welcher Zeit und Qualität wird eine Anfrage bearbeitet? Helsana stellte sich diesen Fragen und bereitete sich dabei – zusammen mit der Customer Service Spezialistin YukonDaylight AG – auf die Zertifizierung «Best Practice in Customer Service» der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) vor. Sie befähigt Unternehmen operationelle Exzellenz im Kundenservice zu erzielen und die Kundenerwartungen konstant und nachhaltig zu erfüllen. Während drei Tagen durchleuchteten die Experten von der SQS die Kundendienstprozesse. Seit Herbst 2010 ist der Helsana-Kundendienst nach den international gültigen Normen EN 15383 für Customer Contact Center sowie ISO 9001 für Qualitäts- und Managementsysteme zertifiziert – als erste Versicherung und als zweites Unternehmen in der Schweiz. Die

weltweit anerkannte Kombizertifizierung rückt das Qualitätsstreben von Helsana in den Mittelpunkt. «Helsana konnte mit der Einführung des Qualitäts- und Managementsystems die Bearbeitungswege massiv kürzen. Dadurch erhält der Kunde die Antwort schneller und möglichst aus einer Hand» erklärt Michael Meier, Leiter Kundenservice bei Helsana.

Kundenorientierung leben

Mit der konsequenten Ausrichtung auf die stetige Verbesserung wurde eine wichtige Voraussetzung geschaffen, die Dienstleistungen laufend auf die Bedürfnisse der Kunden abzustimmen. Dabei werden auch die Mitarbeitenden in den Kundendiensten und in den dazugehörenden Abteilungen stärker in die Qualitäts- und Innovationsbestrebungen einbezogen. Davon profitieren im Endeffekt wieder die Kunden. Nun wird der Kundendienst jährlich durch die SQS überprüft. Optimierungspotenzial wird dadurch laufend aufgedeckt. Damit kann der Service im Sinne der Kunden stetig weiterentwickelt werden.

Qualitätsstreben unternehmensweit verankern

Ein professionelles Prozess- und Qualitätsmanagement legt den Grundstein für den Geschäftserfolg. So liess sich Helsana auch in anderen Unternehmensbereichen erfolgreich zertifizieren: Im Dezember erlangte die Informatik das international anerkannte Zertifikat ISO 20000-1, welches als hoher Qualitätsmassstab für IT-Service-Management gilt. Das im Zuge der Zertifizierung implementierte IT-Service-Management verbessert die Transparenz bei den IT-Dienstleistungen und führt zu erhöhter Betriebssicherheit.

Walter Hess, Experte Fachführung, Helsana-Kundenservice, www.helsana.ch

Helsana



Hauptsitz Dübendorf

Die Helsana-Gruppe ist der führende Schweizer Kranken- und Unfallversicherer. Sie steht Privaten und Unternehmen bei Gesundheit und Vorsorge sowie im Fall von Krankheit und Unfall umfassend zur Seite. Mit Prämieinnahmen von 5,5 Milliarden Franken belegt die Helsana-Gruppe eine Spitzenposition im schweizerischen Versicherungsmarkt. Sie ist in allen Landesteilen präsent und beschäftigt 3000 Mitarbeitende. Die Helsana-Gruppe ist eine nicht an der Börse kotierte Aktiengesellschaft und als Holding organisiert. Zur Helsana-Gruppe gehören die Krankenversicherer Helsana, Progrès, Sansan, Avanex und Maxi.ch.