

SBK Pressemeldung

Konsequent versichertenorientiert: SBK erweitert das Themenspektrum für die SBK-Tester-Community

Die SBK erbittet das Feedback ihrer Testerinnen und Tester in Zukunft nicht nur für digitale Angebote, sondern auch für analoge Leistungen

München, 27.05.2022. Versichertenorientierung ist die Grundlage aller Entscheidungen der Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK). Eine wichtige Säule für dieses Vorgehen ist die SBK-Tester-Community, deren Wirkungsbereich nun noch einmal ausgeweitet wird: Erprobten die SBK-Testerinnen und -Tester bisher ausschließlich Angebote im digitalen Bereich, werden sie nun auch bei der Entwicklung analoger Angebote und Leistungen aktiv einbezogen. Die SBK-Tester-Community gibt es seit 2018. „Seit ihrer Gründung ist es Ziel der Community, die Bedürfnisse der Versicherten in den Mittelpunkt der Entwicklungsprozesse zu stellen“, sagt Theres Schreiber, Fachexpertin für Kundenfeedback-Management bei der SBK. „Mit Kund*innen für Kund*innen“ lautet der Grundsatz in der SBK, den wir unter anderem durch die Tester-Community aktiv leben.“

Vielfältige Themengebiete für die Tester-Community

Die neuen Themen für die Mitglieder der Tester-Community sind vielfältig. Künftig wird es für die Testerinnen und Tester möglich sein, neue oder erweiterte Angebote im Bereich Prävention oder neue Leistungen im Babyglück-Paket mitzugestalten und zu erproben. Im Fokus dieses Austauschs steht es, den Anspruch an Qualität und Kundenorientierung, den die SBK an ihre Angebote und Services hat, sicherzustellen. Des Weiteren wird die Community auch zur Verbesserung der Kundenkommunikation beitragen. So können beispielsweise Einladungen zu Vorsorgeuntersuchungen noch unkomplizierter und schneller auf ihre Verständlichkeit und Vollständigkeit geprüft werden.

Tester-Community ermöglicht Entwicklungen nah am Menschen

Durch die direkte Einbindung der Versicherten in die Neu- und Weiterentwicklung erhält die SBK ein schnelles Feedback, ob die geplanten Services oder Angebote den Erwartungen und Wünschen der Versicherten entsprechen. Nur durch diesen Austausch ist es möglich, das Kundenerlebnis so zu gestalten, dass es zur vollen Zufriedenheit der Versicherten ausfällt. Im Fokus der Tests stehen die Verständlichkeit von Inhalten, der einfache Umgang mit digitalen Angeboten sowie die sinnvolle Nutzung von Leistungen und Services der SBK.

Der Austausch mit der Tester-Community bietet auch die Möglichkeit, Meinungen und Wünsche aus diversen Versichertengruppen einzuholen. Beispielsweise gibt es einen Austausch mit auf Barrierefreiheit angewiesenen Community-Mitgliedern, um die Meine SBK-App und die Web-Angebote der SBK so zu gestalten, dass sie von Nutzerinnen und Nutzern mit körperlichen und kognitiven Einschränkungen gut genutzt werden können.

Über die SBK:

Die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse ist die größte Betriebskrankenkasse Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige Krankenkasse versichert sie mehr als eine Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 86 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren setzt sich die SBK persönlich und engagiert für die Interessen der Versicherten ein. Sie positioniert sich als Vorreiter für einen echten Qualitätswettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung. Voraussetzung dafür ist aus Sicht der SBK mehr Transparenz für die Versicherten – über relevante Finanzkennzahlen, aber auch über Leistungsbereitschaft, Beratung und Dienstleistungsqualität von Krankenkassen. Im Sinne des Kunden vereint die SBK darüber hinaus das Beste aus persönlicher und digitaler Welt und treibt die Digitalisierung im Gesundheitswesen aktiv voran.

Für Rückfragen:

SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
Elke Ruppert
Stab Unternehmenskommunikation
Heimeranstr. 31
80339 München
Tel. +49 (89) 62700-161
Fax: +49 (89) 62700-60161
E-Mail: elke.ruppert@sbk.org
Internet: www.sbk.org