

„Mein Berater“: Neue App für effizienten Kundenservice

Mit der neuen Anwendung der Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist der persönliche Berater via Smartphone immer mit dabei

München, 06.09.2016. Der Kundenservice der SBK erweitert sein Angebot um die „Mein Berater App“ und verstärkt so seine Präsenz auch auf den digitalen Kanälen. Mit einem Klick erlaubt die neue Anwendung einen direkten Kontakt zum persönlichen Berater – mit Routenplaner, SBK-Geschäftsstellensuche und Öffnungszeiten auf einen Blick. Erhältlich ist die App im Google Play Store und im Apple Store.

Ab sofort steht SBK-Versicherten die neue App „Mein Berater“ zur Verfügung. Aus der App kann der SBK-Kunde seinen persönlichen SBK-Kundenberater anrufen oder ihm eine E-Mail schreiben, ohne zwischen verschiedenen Webseiten wechseln oder Telefonnummern kopieren zu müssen – alle Kontaktdaten sind jederzeit griffbereit und anwählbar. Welcher ist der schnellste Weg zur nächsten Geschäftsstelle, welche ist noch offen? Die App nutzt den eigenen Standort als Ausgangspunkt, liefert hierzu rasch und einfach eine Antwort und berechnet direkt den passenden Anfahrtsweg. Ergänzt wird die App um zentrale Servicenummern und den Link zum SBK-Terminservice für Ärzte in der Nähe.

Kundenservice ganz nah: digital und persönlich

Die SBK geht beim Ausbau ihres Serviceangebots mit der Zeit: „Unser Ziel ist es, den digitalen Entwicklungen ebenso gerecht zu werden, wie dem steigenden Informationsbedürfnis und verändertem Benutzerverhalten der Kunden“, erklärt Stephanie Killer, Verantwortliche für die Weiterentwicklung der Kundenberatung bei der SBK. „Unsere Versicherten sollen wählen können, wie sie mit der SBK kommunizieren möchten – persönlich in der Geschäftsstelle oder am Telefon, per E-Mail oder eben über eine App. Mit der „Mein Berater“-App hat jeder Versicherte seinen persönlichen Ansprechpartner immer mit dabei, wenn es darauf ankommt.“

Sicherheit an erster Stelle

Mit der Eingabe der Versichertennummer und des Geburtsdatums erhält der Kunde den Zugang zum Programm über sein Smartphone. Diese persönlichen Daten dienen der korrekten Zuordnung des persönlichen Beraters und der jeweiligen Geschäftsstelle. Sie werden innerhalb der App sicher und verschlüsselt gespeichert und bei Deinstallation der App unwiderruflich gelöscht. Alternativ kann der Kunde auf ein dauerhaftes Login verzichten und sich bei jeder Nutzung neu anmelden.

Mit der neuen Anwendung geht die SBK einen weiteren Schritt Richtung Innovation und Digitalisierung: Die neue Option ist eine praktische Lösung für eine effiziente und zukunftsorientierte Beratung. Ein Ausbau der App mit zusätzlichen Funktionen ist bereits in Umsetzung.

Über die SBK:

Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist eine der größten Betriebskrankenkassen Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige Krankenkasse versichert sie mehr als 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.500 Mitarbeitern in rund 100 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren steht für die SBK der Mensch im Mittelpunkt. Sie unterstützt ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. So wurde die SBK 2015 zum dritten Mal „Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse“ und belegte beim Kundenmonitor Deutschland erneut den Spitzenplatz bei der Kundenzufriedenheit. 2016 war die SBK unter den TOP 3 Preisträgern in der Kategorie „Kundenurteil Dienstleistung“ des Deutschen Servicepreises zu finden.

Für Rückfragen:

SBK

Siemens-Betriebskrankenkasse

Kathrin Schmechel

Stab Unternehmenskommunikation

Heimeranstr. 31

80339 München

Tel. +49(89)62700-710

Fax: +49(89)62700-60710

Email: kathrin.schmechel@sbk.org

Internet: www.sbk.org

Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:

www.sbk.org



www.facebook.com/sbk



twitter.com/Siemens_BKK