

Kunden-Kommunikation postwendend – dank Online-Post.



„Frühere Generationen haben ihr Leben den Medien angepasst – meine Generation erwartet, dass sich die Medien ihnen anpassen.“

Philipp Riederle, deutscher Unternehmensberater und „digital native“

Kunden-Kommunikation postwendend – dank Online-Post.

Fast jede Krankenkasse stellt ihren Versicherten inzwischen Online-Services zur Verfügung. Es können dort diverse Anträge ausgefüllt, Broschüren heruntergeladen oder auch Bonusleistungen abgerechnet werden. Einige nutzen Social Media-Kanäle, um mit ihren Kunden zu kommunizieren.

Doch wenn es um vertrauliche Post geht, setzen die meisten Kassen auf den klassischen Postweg. Damit ist sichergestellt, dass sensible Daten nicht unbeabsichtigt im Internet preisgegeben werden. Andererseits können dadurch Chancen nicht genutzt werden. Denn digitale Geschäftsprozesse sparen Zeit und Papier und bieten allen Beteiligten mehr Transparenz. Und der Bedarf besteht – denn 2016 sind bereits 84 % aller Deutschen online. Die höchste Zuwachsrate verzeichnen dabei die über 60-Jährigen, von denen nahezu jeder Zweite inzwischen das Internet nutzt.*

„Wenn der Postmann nicht mehr klingelt...“

...erhalten Ihre Versicherten die Post online. Und zwar ganz **einfach, schnell und vor allem sicher!** Denn dank **helic post@web** können Sie und Ihre Mitglieder Dokumente auch mit sensiblen Versichertendaten problemlos übers Web austauschen.

So funktioniert´s:

Ein Versicherter kann mit Ihrer Kasse online kommunizieren, wenn zwei Voraussetzungen erfüllt sind:

- Der Versicherte hat einen aktiven Zugang zu Ihrer Internet-Geschäftsstelle.
- Es liegt eine Einverständniserklärung des Versicherten zur Teilnahme am Online-Post-Verfahren vor.



Diese Informationen werden automatisch in BITMARCK_21c|ng hinterlegt. Künftig erhält der Versicherte dann lediglich per E-Mail eine Information, dass er Post im Online-Postfach erhalten hat. Über die Internet-Geschäftsstelle kann er auf die in helic 21c_docs verwalteten Dokumente zugreifen. Und falls ein Schreiben nicht online gelesen wird, erfolgt nach einer bestimmten Zeit ein automatisierter Versand der Unterlagen per Post.

Deutschland ist online*

- 84 % aller Deutschen sind online
- 39 % nutzen das Internet für die Kommunikation
- 57 % nutzen das Internet mobil
- 38 % gehen mit Tablets online

* Quelle: ARD/ZDF-Onlinestudie 2016





Für die Mitarbeiter ändert sich nichts an den bekannten Arbeitsabläufen. Denn helic post@web ist vollständig **in die bestehende Systemlandschaft integriert**. Soll ein Versicherter ein Schreiben erhalten, wird automatisch geprüft, ob der Versand per Post oder online erfolgen soll. Auch die Folgeprozesse laufen ohne manuelles Zutun ab.

Natürlich funktioniert die **Online-Post in beide Richtungen**. Formulare, die der Versicherte in der Online-Geschäftsstelle ausgefüllt hat, werden direkt seinem Online-Postkorb zugeordnet.

Eine einzige Mitgliederzeitschrift - und Tausende von Empfängern!

Noch günstiger als mit der Online-Post können Sie Ihre Mitgliederzeitschrift oder Ihre Info-Broschüre nicht versenden. Denn diese wird **nur ein einziges Mal in helic 21c_docs abgelegt** und von dort automatisch in das Online-Postfach der Versicherten integriert. Abgesehen vom Arbeitsaufwand reduzieren Sie auf diesem Weg auch die hohen Kosten für den Druck der Mitgliederzeitschrift. Und natürlich die nicht unerheblichen Portogebühren.

„Ab die Post“ - helic post@web bei der Siemens Betriebskrankenkasse

Nach dem Produktivstart im dritten Quartal 2014 wurden die Versicherten via Mailing-Aktionen und Mitgliederzeitschrift über den neuen Service informiert. Innerhalb kürzester Zeit haben mehr als 12.000 Versicherte die neue SBK-Online-Post aktiviert.

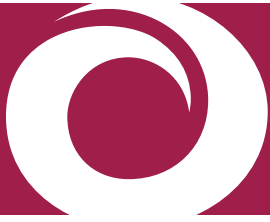


Die SBK ist von den Vorteilen überzeugt. „Mit der Einführung der SBK-Online-Post hat die SBK vielfach geäußerte Kundenwünsche nach einer sicheren, digitalen Kommunikation umgesetzt.“ erklärt Julia Braun, Projektleiterin bei der SBK. Auch Daniel Eng, Technischer Projektverantwortlicher Online-Post bei der SBK ist zufrieden mit dem Ergebnis: „Die gute Zusammenarbeit mit der Comline hat sich auch in diesem Projekt wieder bewährt. Wir haben nun einen weiteren Output-Kanal, über den wir sicher, schnell und kostengünstig mit unseren Versicherten kommunizieren können“.



Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Sicherer Datenaustausch für alle
- Individueller Service für Ihre Versicherten
- Transparenter Schriftverkehr für die Beteiligten
- Geringerer Arbeitsaufwand für Ihre Kasse
- Weniger Papierverbrauch für die Umwelt



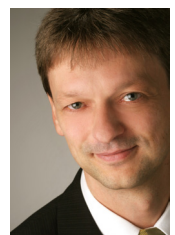
helio[®] von Comline.
Weil Unternehmen von Informationen leben.

Stand: 02.2017

Ihr Ansprechpartner:

Frank Schoppmeier
Teamleiter Gesundheitswesen

Comline AG
Hauert 8, 44227 Dortmund
Telefon: +49 231 97575 184
Fax: +49 231 97575 284
E-Mail: frank.schoppmeier@comline.de



www.comline.de