



CUSTOMER CASE

dynelytics

CUSTOMER CASE: ONLINE-EVALUATION

Voice of the Customer – eine massgeschneiderte Lösung für Helsana Geschäftskunden

Helsana, die grösste Schweizer Krankenversicherungsgesellschaft, evaluiert die Qualität seiner Schadensabwicklungen bei ihren Firmenkunden mit einer Online-Voice of the Customer-Lösung von Dynelytics.

Helsana

Customer Feedback Management gehört zu den wichtigsten Instrumenten eines Unternehmens, um die Zufriedenheit der Kunden und die «Customer Retention» auf einem hohen Niveau zu halten. Um die Service-Qualität in der Schadensabwicklung bei Krankentaggeld- sowie Unfall-Schadenfällen zu evaluieren, lässt Helsana darum monatlich Befragungen zur Zufriedenheit ihrer Firmenkunden von Dynelytics durchführen.

Die Befragung ist fokussiert auf die Erfahrungen der Geschäftskunden und für diese massgeschneidert

«Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Abwicklung des Schaden-

falls?», «Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit, Kompetenz und Erreichbarkeit der Kontaktperson?», «Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität und Geschwindigkeit der Abwicklung?», «Was hat Ihnen bei der Bearbeitung des Schadenfalles besonders gut oder weniger gut gefallen?». Diese und weitere Fragen können Firmen nach einer erfolgten Schadensabwicklung beantworten. Zudem können Textkommentare unter den Rubriken «Besonders gut gefallen hat mir:» und «Weniger gut gefallen hat mir:» abgegeben werden.

Die Resultate der Erhebung sollen aufzeigen, bei welchen Branchen und Unternehmensgrössen sowie in welchen Regionen ein Verbesserungspotential hinsichtlich der Servicequalität von Helsana besteht und ob bzw. wie sich die Zufrieden-

heit im Monats- und Quartalsvergleich verändert.

Die Online-Evaluation der Service-Qualität ist schnell und flexibel

Dynelytics hat hierfür in enger Zusammenarbeit mit der Helsana-Fachabteilung «Zielgruppenmanagement» und dem Projektleiter Thomas Anderegg eine massgeschneiderte Online-Voice of the Customer-Lösung entwickelt und realisiert. Für die Beantwortung des kurzen Online-Fragebogens mit circa 10 Fragen in 3 Sprachen werden jeden Monat jene Firmenkunden per E-Mail zur Befragung eingeladen, für die Helsana kürzlich einen Schadenfall abgewickelt hat. Helsana übermittelt hierfür monatlich die aktuellen E-Mail-Adressen an Dynelytics. Danach verschickt Dynelytics die Einladungsmails mit dem Befragungslink in der gewünschten Sprache.

Um ein unverfälschtes Ergebnis zu erhalten, wird die Befragung anonym durchgeführt, und Dynelytics verwaltet die erhobenen Daten treuhänderisch. Es besteht jedoch auch die Möglichkeit, dass die Teilnehmenden am Ende der Eingaben ihre Kontaktdaten mitteilen. Wenn Befragte ihre Kontaktdaten zur Verfügung stellen, wird unmittelbar nach dem Interview automatisch ein E-Mail mit den entsprechenden Informationen und Resultaten an die zuständige Stelle bei Helsana weitergeleitet. Helsana kann nun bei Bedarf mit diesen Kundinnen und Kunden sprechen und mehr erfahren. Etwaige Probleme können so sehr schnell und unbürokratisch behoben werden

Es handelt sich um insgesamt ca. 1200 Interviews pro Jahr. Der Fragebogen wird periodisch einem Review unterzogen und kann dann, falls nötig, angepasst werden.

Dynelytics bietet einen kompletten, massgeschneiderten Erhebungs- und Auswertungsservice

Dynelytics war für die Programmierung des Fragebogens zuständig,

“Die Resultate der Erhebung sollen aufzeigen, bei welchen Branchen und Unternehmensgrößen sowie in welchen Regionen ein Verbesserungspotential hinsichtlich der Servicequalität von Helsana besteht und ob bzw. wie sich die Zufriedenheit im Monats- und Quartalsvergleich verändert.“

sorgt für Hosting und Datenhaltung und verschickt die Einladungs- und Reminder-Mails. Für ein optimales Benchmarking erstellt Dynelytics monatlich die Auswertung der erhobenen Daten.

Fazit

Die für die Helsana-Bedürfnisse massgeschneiderte Lösung ist grösstmöglich automatisiert und standardisiert – sowohl bei der Datenerhebung als auch bei dem monatlichen Auswertungsreport. Durch den Komplett-Service von Dynelytics ist der personelle Auf-

wand für die Helsana sehr gering. Trotzdem können Kundinnen und Kunden, die dies zulassen, schnell und unkompliziert kontaktiert werden, um beispielsweise Mängel zu beheben oder Details in Erfahrung zu bringen, die der Qualitätssteigerung beim Service der Helsana zugutekommt. Durch die monatlichen Reports können zudem sowohl positive also auch negative Veränderungen schnell erkannt werden. Alle diese Komponenten garantieren einen sehr effektiven und kostengünstigen Evaluationsprozess im Dauerbetrieb. ●

Die Helsana Online-Voice of the Customer-Lösung von Dynelytics im Detail

- Programmierung des Online-Fragebogens mit ca. 10 Fragen in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch
- Einrichten einer URL für die Befragung und Hosting der Befragung
- Speichern und Verwalten der Daten in einer Datenbank
- Technischer Support für die Befragten in den Sprachen Deutsch, Französisch sowie Italienisch während der gesamten Befragungsdauer
- Erstellen von monatlichen und quartalsweisen Standardauswertungen aller Fragen mit Kreuztabellen und Grafiken
- Die Datenerhebung und -haltung erfolgt auf Servern, die sich in der Schweiz befinden

MEHR INFOS

Fragen Sie Simon Birnstiel:

s.birnstiel@dynelytics.com

Telefon: 044 266 90 30



DYNELYTICS AG
Pilatusstrasse 2, 8032 Zürich

TELEFON (+41) 44 266 90 30
E-MAIL INFO@DYNELYTICS.COM