

29.01.2015
PRESSEMITTEILUNG

TÜV SÜD prüft Envivas Krankenversicherung Versicherer erhält Auszeichnung für exzellenten Service

- **Envivas entwickelt Servicestrategie konsequent weiter**
- **Von allen bundesweit untersuchten Organisationen ist Envivas eines von bisher nur drei Unternehmen mit dem Zertifikat „ServiceExcellence“**
- **Kunden profitieren von neuen Zusatzservices zur Vereinfachung der Leistungserstattung**

Köln – Nun ist es durch TÜV SÜD offiziell bestätigt: Die Envivas Krankenversicherung AG steht für exzellenten Service. Von allen bislang bundesweit untersuchten Organisationen ist die Envivas zusammen mit zwei weiteren Unternehmen für ihren exzellenten Service mit dem Siegel „ServiceExcellence“ (Zertifizierung 2014) ausgezeichnet worden.

Wer das Siegel erhalten will, muss im Bereich der Servicequalität besondere Leistungen erbringen: Die Envivas sei beim Thema Service sehr weit und habe die konsequente Entwicklung ihrer Servicestrategie bestätigt, urteilten die Tester. In allen vier getesteten Kategorien – Servicekultur, Servicezuverlässigkeit, Umgang mit Reklamationen und Beschwerden sowie Qualifikation der Mitarbeiter – erzielte die Envivas zwischen 94 und 99 Prozent. *„Dass wir bundesweit eines der ersten Unternehmen sind, die diese Auszeichnung von unabhängigen Prüfern erhalten haben, freut uns ganz besonders. Denn das bestärkt uns, weiterhin engagiert an unserer hervorragenden Servicequalität zu arbeiten“*, betont Frank Hüppelshäuser, Vorstand Kunden- und Vertriebsservice bei der Envivas Krankenversicherung. *„Wir freuen uns zudem, dass mit der Techniker Krankenkasse auch unser Kooperationspartner das Zertifikat der ServiceExcellence erhalten hat.“*

PILOTPROJEKTE BRINGEN MEHRWERT FÜR DIE KUNDEN

Den Kontakt zum Kunden zu intensivieren und dabei zu überraschen, war 2014 eines der zentralen Ziele der Servicestrategie der Envivas. Dazu hat der Versicherer zahlreiche Maßnahmen umgesetzt. Beispiele hierfür sind individualisierte Erklärvideos, die den Kunden zur Erläuterung der Leistungserstattung über das Internet angeboten werden, oder das Pilotprojekt „Bei Anruf Geld“. Hierbei werden dem Kunden Prophylaxe-Leistungen bereits bei einem Anruf erstattet, ohne dass er die Rechnung einreichen muss. Im geprüften Teilbereich Servicekultur, der diese Maßnahmen neben der intern gelebten Servicekultur durch Führungskräfte und Mitarbeiter zusammenfasst, schnitt die Envivas „excellent“ ab. *„Das hervorragende Ergebnis von 97 Prozent in der Kategorie Servicekultur verdeutlicht, dass die umgesetzten Maßnahmen von den Kunden gut angenommen werden und einen erheblichen Mehrwert bieten“*, erläutert Frank Hüppelshäuser. *„Gleichzeitig ist es die Bestätigung, dass wir mit unserer Mannschaft sehr gut aufgestellt sind.“*

NEUE KONZEPTE SICHERN SERVICEZUVERLÄSSIGKEIT

In der Kategorie Servicezuverlässigkeit erreichte die Envivas bei dem unabhängigen Test 99 Prozent. Um das hohe Niveau des Servicelevels noch einmal verbessern zu können, hat die Envivas beispielsweise für wichtige Fachthemen Verantwortlichkeiten definiert. Die entsprechenden Mitarbeiter nehmen Verbesserungsvorschläge auf, prüfen und bearbeiten diese. Ein weiterer wichtiger Aspekt bei der Zertifizierung ist der Datenschutz. Zum 1. Januar 2014 ist die Envivas dem sogenannten „Code of Conduct“ beigetreten. Hierbei handelt es sich um Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft, die der

Pressekontakt

Ronald Voigt
Unternehmenskommunikation
T +49 (0) 221 1636-1311
F +49 (0) 221 1636-751311
E-Mail: presse@envivas.de

Envivas Krankenversicherung AG

Gereonswall 68
D-50667 Köln

www.envivas.de



Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zusammen mit den Datenschutzbehörden der Bundesländer und Verbraucherschutzverbänden abgestimmt hat.

ENVIVAS PUNKTET AUCH BEI DER MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

„Um die Servicequalität künftig weiter verbessern zu können, ist eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit fundamental wichtig“, erläutert Frank Hüppelshäuser. Daher hat TÜV SÜD auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter der Envivas unter die Lupe genommen. Das Urteil: Die Mitarbeiter fühlen sich ihrem Unternehmen sehr verbunden und sind insgesamt sehr zufrieden mit der Envivas.

Weitere Informationen finden Sie auf www.envivas.de/tuev.

ENVIVAS KRANKENVERSICHERUNG AG

Die Envivas Krankenversicherung AG ist ein Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe und kooperiert mit der Techniker Krankenkasse (TK). Die Tarife werden exklusiv für Versicherte der TK angeboten. Informationen zu allen Leistungen der Envivas erhalten Sie im Internet unter www.envivas.de.