

# Ein Jahr der digitalen Auszeichnungen

Auch 2017 hat die CSS wichtige Schritte unternommen, um ihre Versicherten kanalübergreifend noch besser bedienen zu können. Sie setzte so ihre Strategie zur Steigerung der Kundenzufriedenheit konsequent fort.

Zu den Massnahmen zählt unter anderem der Aufbau des Kundenservice-Centers (KSC), das im Mai seinen Betrieb aufgenommen hat. Das KSC ist das Kompetenz-Center der CSS für sämtliche Kundenanliegen. Seine Organisation an drei Standorten ermöglicht einen exzellenten Service für die Versicherten. Diesen will die CSS künftig ein effizientes und durchgängiges Kundenerlebnis bieten. Das neue KSC trägt damit massgeblich zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Loyalität bei, eines der Kernanliegen der CSS. Ziel der CSS ist es, dem Kunden immer und überall die gleich gute Servicequalität bieten zu können, egal, ob er persönlich auf einer Agentur vorbeikommt, das Kundenservice-Center anruft oder ein Anliegen über das Kundenportal myCSS hinterlegt. Zu diesem Zweck hat die CSS im Berichtsjahr weiter in ihre IT-Infrastruktur investiert, um digitale Kanäle und Daten noch besser miteinander zu verknüpfen.

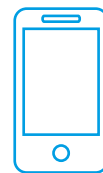
## Begehrtes Kundenportal

Auch andernorts wurde die Digitalisierung zugunsten der CSS-Versicherten weiter vorangetrieben. Dies gilt insbesondere für das Kundenportal myCSS, das seit 2016 auch als App verfügbar ist. Mittlerweile nutzen knapp 342 000 Kundinnen und Kunden myCSS. Sie können so rund um die Uhr elektronisch auf all ihre Krankenversicherungsunterlagen zugreifen. An der Verleihung des SDV-Awards (Schweizer Dialogmarketing Verband) wurde die myCSS-App im Juli 2017 mit Gold in den Kategorien «Digital: Mobile Marketing inkl. App» und «Kampagnen für Finanzdienstleister» sowie mit Silber in der Kategorie «Kundenbindungsprogramme» ausgezeichnet. Gemäss dem Schweizer Dialogmarketing Verband sticht die myCSS-App aus der Flut von unendlich vielen Apps durch ihre Nützlichkeit und den ausgeklügelten Aufbau hervor. 2018 wird myCSS weiter ausgebaut. Dann sind nicht mehr nur die Krankenversicherungsunterlagen elektronisch verfügbar, sondern auch sämtliche Dokumente anderer CSS-Produkte wie zum Beispiel Reiseversicherung oder Haushaltversicherung.

# 12 854

## Teilnehmende an myStep

Im Sommer hat die CSS das Bewegungsprojekt myStep lanciert. Ende Jahr hatten sich bereits 12 854 Versicherte für eine Teilnahme entschieden.



# 342 000

## Nutzer myCSS

Mit myCSS vereinfacht die CSS ihren Kundinnen und Kunden die Administration rund um ihre Krankenversicherung. Bis Ende Jahr nutzten bereits 342 000 CSS-Versicherte das Kundenportal myCSS.

### Ausgezeichneter Spitalvergleich

Ausgezeichnet wurde auch QualiCheck, der elektronische Spitalvergleich der CSS. QualiCheck erhielt im Oktober in Zürich bei der Innovationspreisverleihung der Schweizer Assekuranz den Sonderpreis. Die Trägerschaft des Preises (dazu gehören unter anderem das Institut für Versicherungswirtschaft der Uni St.Gallen und das Fachmagazin «Schweizer Versicherung») honorierte explizit den Mut der CSS, sich beim Thema «Qualität in der Medizin» zu engagieren und damit zur Transparenz im Gesundheitswesen beizutragen. Die Auszeichnung ist für die CSS eine klare Bestätigung, dass sie mit ihren digitalen Initiativen einen wichtigen Beitrag leisten kann, um die Effizienz und vor allem die Qualität im Schweizer Gesundheitswesen zu steigern. Zudem ermöglichen digitale Helfer wie QualiCheck den Versicherten, sich im «Gesundheitsdschungel» besser zurechtzufinden und so mehr Eigenverantwortung zu übernehmen. Auch das ein Ziel, das sich die CSS auf die Fahne geschrieben hat.

### Neue Versicherungsprodukte

2017 konnte die CSS auch mit neuen Angeboten für ihre Versicherten aufwarten. Zu Jahresbeginn wurde die neue Reiseversicherung lanciert. Diese ist einfach strukturiert und kann auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten werden. Man stellt die Versicherung modular zusammen und zahlt deshalb nur, was man wirklich braucht. Im Herbst hat die CSS ihre Rechtsschutzversicherung auf den Markt gebracht. Das neue Angebot stiess auf reges Interesse, und bis Ende Jahr konnten bereits rund 1551 Versicherungsabschlüsse registriert werden.

## Das Jahr 2017

### 10. Januar

Die CSS Versicherung und das Universitäts-spital Zürich geben bekannt, dass sie ihre jahrelangen Tarifverhandlungen erfolgreich abgeschlossen haben. Dabei ging es um den Basispreis für stationäre Behandlungen.

### 6. Mai

Der Obwaldner Ständerat Erich Ettlin wird neu in den Verwaltungsrat der CSS gewählt. Er folgt auf Konrad Graber, dessen Amtszeit zu Ende ging.

### 19. Mai

Die beiden Organisationen RoadCross Schweiz und ESPAS werden von der CSS Stiftung mit dem Stiftungspreis 2016 ausgezeichnet. Der Preis ist mit je 25 000 Franken dotiert.

### 6. Juli

An der Verleihung des SDV-Awards (Schweizer Dialogmarketing Verband) wird die myCSS-App zweimal mit Gold und einmal mit Silber ausgezeichnet.

### 24. Juli

Auf der CSS-Agentur Schaffhausen attackiert ein Mann mit einer Kettensäge zwei Mitarbeiter und verletzt sie teils schwer. Der Täter wird kurze Zeit später gefasst.

### 14. August

Die CSS lanciert neu eine Rechtsschutzversicherung. Sie bietet zwei Versicherungslösungen für Privatkunden an: Privatrechtsschutz und Verkehrsrechtsschutz.

### 1. September

Die CSS lanciert ihre neue Imagekampagne. Die Schlüsselbotschaft lautet: «Wir sehen die Dinge, wie sie für dich sind.»

### 24. Oktober

Die 24. Luzerner Theatergala – ein Wohltätigkeitsanlass der CSS – war wiederum ein Erfolg. CSS-CEO Philomena Colatrella kann der Caritas Luzern einen Check über 73 685 Franken überreichen.

### 26. Oktober

Die CSS-Tochter Sanagate erhält als erste Krankenversicherung der Schweiz die Zertifizierung «EFQM Recognised for Excellence» mit vier Sternen.