

Self-Service-Terminals und Onlineangebote: Das Servicecenter Potsdam bietet neue User Experience

Warten auf einen Termin, ohne wirklich zu warten, weil es in der Zwischenzeit viel zu entdecken gibt. Von den Kundenmanagern am Bildschirm gezeigt bekommen, was in Zukunft per Computer oder Smartphone ganz unkompliziert von zu Hause oder unterwegs erledigt werden kann. Und beim persönlichen Gespräch nicht an der anderen Seite eines Schreibtisches, sondern ganz bequem wie auf dem heimischen Sofa sitzen: All das und mehr bietet das neue Servicecenter der AOK Nordost in Potsdam. Seit September 2018 präsentiert sich die Gesundheitskasse nach umfangreichen Sanierungs- und Umbauarbeiten an ihrem neuen Standort in der Brandenburger Straße unter dem Motto "Gesundheit neu erleben?". Neben dem klassischen Beratungsgespräch können sich Besucher selbstständig und unabhängig an Self-Service-Terminals über zahlreiche Angebote wie Apps informieren und online das Kundenportal kennenlernen. So wird aus dem klassischen Servicecenter ein Erlebnis- und Erfahrungsraum rund um die Themen Gesundheit, Ernährung und Sport.

"Die Erwartungen und Ansprüche unserer Versicherten haben sich durch die Digitalisierung rasant verändert. Auf der einen Seite möchten sie bestimmte Angelegenheiten schnell und problemlos online oder telefonisch klären, auf der anderen aber nicht auf das persönliche Gespräch mit unseren Kundenmanagern verzichten. Mit dem neuen Servicecenter Potsdam werden wir diesen Erwartungen und Ansprüchen gerecht, indem wir auf ganz neue Art und Weise die persönliche Beratung mit Onlineangeboten verbinden. Die so im täglichen Austausch gewonnenen Erfahrungen sollen nordostweit beispielgebend für die Weiterentwicklung der Service- und Beratungsangebote der Gesundheitskasse sein", sagt Daniela Teichert, Mitglied der Geschäftsleitung der AOK Nordost und für das Ressort Markt- und Versicherungsservice zuständig.

Mit dem Umzug aus dem derzeitigen Servicecenter in der Friedrich-Ebert-Straße an den neuen Standort am Brandenburger Tor sorgt die AOK Nordost dafür, dass ein jahrelang leer stehendes Haus wiederbelebt und für die Öffentlichkeit erlebbar wird. Eigentümer und Vermieter der denkmalgeschützten Immobilie ist die Brenning GbR, die als Bauherr auch die Finanzierung der Sanierungs- und Umbaumaßnahmen übernommen hat.

AOK Nordost ? Die Gesundheitskasse

Matthias Gabriel

Pressesprecher

Telefon: 0800 265 080 - 22202

E-Mail: presse@nordost.aok.de