

Pressemitteilung AOK PLUS

https://www.aok.de/pk/plus/inhalt/?tx_aokarticlemanagement_detail%5Baction%5D=show&tx_aokarticlemanagement_detail%5B

"Wir antworten direkt auf Ihre Frage!" - AOK PLUS bietet ab sofort Live-Chat an

23.08.2017, Dresden

Mit einer integrierten Live-Chat-Funktion hat die AOK PLUS auf ihrer Internetseite www.aokplus.de ein neues Angebot platziert. Wer möchte, kann damit ab sofort neben Telefon und E-Mail eine weitere Möglichkeit zur Kontaktaufnahme nutzen. Den Mitarbeitern des Kundenkontaktcenters können Fragen gestellt oder auch Beratungswünsche geäußert werden. In der Testphase wurde etwa 40 bis 50 Mal am Tag der Service genutzt. Circa 60 entsprechend geschulte Kundenberater sind dafür im Einsatz.

"Bei den Kunden kommt das neue Angebot gut an", sagt Hannelore Strobel, Pressesprecherin der AOK PLUS. 93 Prozent der Nutzer seien zufrieden. Das ergab eine Feedbackabfrage. 96 Prozent bewerten die Begrüßung und 95 Prozent die Wartezeit mit "sehr gut".

Auch bei diesem Kontaktkanal wird der Schutz der persönlichen und Gesundheitsdaten der Kunden groß geschrieben. Deshalb erfolgt die Beratung anonym, was im Einzelfall dazu führen kann, dass nicht alle Fragen beantwortet werden können. "Wir hoffen, dass sich unser neues Angebot schnell herumspricht und viele Kunden davon profitieren können", so Strobel.

