

myCSS App: «Best in class» Customer Service

Aufgabenstellung

Für den Schweizer Krankenversicherer ist die myCSS App von strategischer Bedeutung: Sie bietet einen zusätzlichen Kanal, um mit Kunden zu interagieren und zentrale Services effizienter bereitzustellen. Daher muss die App das bestmögliche Ergebnis im Hinblick auf Kundendialog, Service und Interaktion erzielen.

Strategie/Lösung

Die myCSS App macht Kunden das Leben einfacher dank vielen cleveren Features und Tools. Mit myCSS haben sie alle Services vom Kundenportal und die neuesten Funktionen jederzeit zur Hand. Sie können Rechnungen und Rückforderungsbelege einfach mit dem Smartphone scannen und schicken, Nachrichten abrufen und mit nur einem Touch Anliegen loswerden. Brauchen Kunden unterwegs ihre Versicherungskarte, reicht ein Schütteln – und schon öffnet sich in der App die Karte. Als einzige Schweizer Krankenkasse bietet die CSS ihren Kunden einen integrierten Messenger in der App: User können live mit CSS-Beratern chatten und Fragen klären. Eine europaweite Neuheit ist das Digital-Health-Program myStep, das Kunden zur Bewegung animiert und ihnen einen monetären Nutzen bringt.

Kreation/Umsetzung

Die hybride Umsetzung der App erlaubt flüssige und responsive Animationen und erfüllt höchste Anforderungen an den Schutz der Kundendaten. Die Funktionalität von myCSS ist optimal auf die Nutzung von Mobile Devices ausgelegt und setzt auch Standards in einem günstigen Unterhalt. Die App ist optimal in die bestehende Prozesslandschaft und IT-Architektur des Versicherungskonzerns integriert und agiert nahtlos mit dem Onlinekonto von myCSS. Sie bringt zudem Funktionalitäten wie Scanmöglichkeiten, Chatfunktionalitäten und Locations Based Services in die Experience der CSS-Kunden ein. Sie vereinfacht die Interaktion zwischen den Kunden und der CSS durch ein durchdachtes UI/UX-Design und schafft somit ein noch nie dagewesenes Kundenerlebnis.

Ergebnis

Die Zahlen und sehr positiven Bewertungen im App-Store nach dem Launch zeigen, dass die Kunden mit der innovativen und benutzerfreundlichen myCSS App hochzufrieden sind. In den ersten fünf Monaten nutzen bereits 103'541 Kunden die App. Die Bewertung in den App-Stores erreichte im Schnitt 4,5 von 5 möglichen Sternen und es wurden 103'908 Belege hochgeladen.

Zahlen

Hochgeladene Rechnungen	103'908
Anzahl App Logins	729'085
Anzahl App Anliegen	7'615
Anzahl Anliegen über Messenger	1'098
Anzahl myStep Kunden	8'486
Verwaltete Personen in App	103'541
Zeitraum	23.8.16 – 19.01.17



Persönliches Dashboard
Das Dashboard zeigt alle relevanten Informationen und dient als bequeme Navigation. Über Teaser gelangen Kunden schnell und einfach zur gewünschten Kundenfunktion.

Mitteilungszentrale

In der Mitteilungszentrale finden Kunden alle Nachrichten der CSS. Dank dem minimalen User Interface Design und praktischen Filtern haben sie stets die Übersicht.

Versicherungskarte

Brauchen Kunden unterwegs ihre Versicherungskarte, reicht ein Schütteln – und schon öffnet sie sich. So haben sie alle Daten immer zur Hand.

Rechnung scannen

Mit der myCSS App können Kunden Rechnungen und Rückforderungsbelege einfach mit dem Smartphone scannen und versenden.

Leistungsscheck

Im Leistungsscheck können Kunden überprüfen, welche Leistungen von ihrer Police gedeckt sind. Hier finden sie auch gleich medizinische Anbieter.

Persönlicher Berater

Gleich im Hauptmenü finden Kunden alle Angaben zu ihrer persönlichen CSS-Beraterin – samt Anschrift, Foto und direkter Telefonnummer.

Livechat/Message

Als einzige Schweizer Krankenkasse bietet die CSS ihren Kunden mit ihrer App einen integrierten Messenger mit persönlicher Auskunft durch einen CSS-Berater.