Neue Wege im Kontakt mit Versicherten und Personalverantwortlichen

Möglichkeiten moderner Kommunikationsmittel

Die rasante technische Entwicklung stellt Pensionskassen und Dienstleister für die berufliche Vorsorge vor immer grössere Herausforderungen. Die Anwendungen für Smartphones sind drauf und dran, auch die Kundenbeziehungen in der beruflichen Vorsorge zu revolutionieren.

Eine Kundenzufriedenheitsumfrage bei den Sammelstiftungen NoventusCollect und NoventusCollect Plus ergab, dass die Nutzung des Internets eine zunehmende Rolle spielt. So will die Personalabteilung direkt auf die Daten zugreifen können und Mutationen gleich selber vornehmen. Simulations- und Rentenberechnungen werden bei Mitarbeitergesprächen immer wichtiger. Allerdings wird der Datenschutz ebenfalls als zwingendes Element gefordert, und hier wirds für die Pensionskasse oder den BVG-Dienstleister anspruchsvoll.

Diskrepanz zwischen Wünschen und Vorschriften

Die erwähnte Umfrage der Noventus-Stiftungen zeigte auf, dass die Internetnutzung rapide zunimmt und Mehrwerte auf Anbieter- als auch auf Nutzerseite geschaffen werden können. Der Fokus muss dabei auf die Benutzerfreundlichkeit gelegt werden. Kompliziertes oder umständliches Handling kann umgehend das Gegenteil auslösen. Zudem müssen der Systemzugriff und die Systemstabilität in hohem Masse gewährleistet werden. Die Umfrage ergab, dass bereits 55 Prozent lieber mit dem Kundenportal arbeiten und somit die Internetnutzung dem Telefon vorgezogen wird.

Ein Multikanal-Konzept in Kommunikation, Administration und Vertrieb ist daher notwendig. Es gilt, folgende Fragen zu stellen:

- Welche Informationen benötigen meine Versicherten und deren Personalverantwortliche?
- Welche Informationen sind relevant, welche einfach nice to have?
- Über welche Tools verfügen wir, und können wir auf der bestehenden IT-Plattform Erweiterungen vornehmen?
- Wie weit wollen wir uns öffnen und auf die Online- und Community-Bedürfnisse der nachfolgenden Generation einstellen?

Smartphones als Chance

Bereits heute nutzen viele Pensionskassen oder Versichertenverwaltungen das Internet als Kommunikationsplattform. Standardisierte Geschäftsvorfälle können von den Kunden selber erledigt und gewünschte Dokumente ausgedruckt werden. Von zunehmendem Interesse ist, eine Offerte direkt rechnen zu können. Die neuen Smartphones werden zukünftig eine entscheidende Rolle bei der Emotionalisierung des Produkts berufliche Vorsorge spielen.

Kluge Mobiltelefone wie das iPhone und insbesondere darauf installierte Anwendungen, sogenannte Apps, ermöglichen es den Pensionskassen oder BVG-Dienstleistern, der Kommunikation mit Kunden eine neue Qualität zu geben. Damit nimmt der Versicherte die Marke seiner Pensionskasse in einem nützlichen Kontext wahr. So hat Aon Consulting die erste BVG-App lanciert mit Basisinformationen zur beruflichen Vorsorge. Auch Versicherungsgesellschaften gehen diesen Weg. Die Basler hat einen Wetteralarm eingeführt, die Zürich bringt den HelpPoint, die Mobiliar ihre Schadenskizzen aufs iPhone.

In Kürze

> Ein Multikanal-Konzept für Kommunikation, Administration und Vertrieb ist sinnvoll

> Beratungsgespräche bleiben unersetzlich

Kosten und Nutzen abwägen

Es ist unbestritten, dass das Internet eine hervorragende Plattform zur Informationsbeschaffung, aber auch zur Erleichterung von Standardarbeitsabläufen darstellt. Das Internet, sinnvoll und effizient eingesetzt, kann zu markanten Entlastungen in der Administration führen. Durch Aufschalten der umfassenden Informationen können sich die Versicherten selber bedienen, was wiederum die Mitarbeiten-

Autor

Ronald Biehler
Mitglied der Geschäftsleitung der Noventus PensionPartner AG, Zürich, Geschäftsführer NoventusCollect Sammelstiftungen, Zert. Stiftungsmanager EBS

den in der Verwaltung entlastet. Bei aller Technologiebegeisterung ist stets zu überlegen, welche Dienstleistungen über das Internet oder als Apps angeboten werden können und welche effektiv zu einer qualitativen Entlastung führen. Die Sicherheit darf dabei nicht vernachlässigt werden. Gerade diese Kostenüberlegungen können zu einer grundsätzlichen Standortbestimmung führen: Was soll die Pensionskasse noch selber machen? Wird im Rahmen der zunehmenden Kostentransparenz in der Administration eine Outsourcing-Lösung geprüft? Wie managt die Pensionskasse die immer zunehmenden Anforderungen an Datenmanagement und -schutz?

Eines ist allerdings trotz der ganzen technischen Aufbruchstimmung sicher: Aufgrund der Komplexität der beruflichen Vorsorge und der zunehmenden Regulierungen wird auch zukünftig ein Beratungsgespräch mit dem Versicherten notwendig sein, um im Rahmen seiner Bedürfnisse die ideale Auskunft erteilen zu können. ■

De nouvelles possibilités de communication avec les assurés et les responsables du personnel

Les moyens de communication modernes offrent de nouvelles possibilités

Les progrès techniques fulgurants qui caractérisent notre époque posent de plus en plus de défis aux caisses de pensions et aux fournisseurs de services dans le domaine de la prévoyance professionnelle. Les applications pour smartphones s'apprêtent également à révolutionner les relations clientèle dans ce secteur.

Un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle des fondations collectives NoventusCollect et NoventusCollect Plus a démontré que l'utilisation d'Internet jouait un rôle croissant. Le département du personnel souhaite par exemple pouvoir accéder directement aux données et procéder lui-même aux changements. Les calculs de simulation et de rentes acquièrent une importance croissante dans le cadre des entretiens de collaborateurs. Toutefois, la protection des données constitue également une obligation, et c'est là que les choses se compliquent pour les caisses de pensions et les prestataires LPP.

Décalage entre souhaits et contraintes

Le sondage des fondations Noventus a montré que l'utilisation d'Internet augmentait rapidement et que des valeurs ajoutées pouvaient être générées pour les prestataires comme pour les utilisateurs. A cet égard, la simplicité d'utilisation doit être prioritaire car une trop grande complexité peut rapidement aboutir à des effets inverses. Par ailleurs, l'accès au système et sa stabilité doivent être garantis dans une large mesure. D'après le sondage, 55% des personnes interrogées préfèrent travailler avec le portail clients, ce qui signifie qu'Internet l'emporte sur le téléphone.

Un concept multicanaux dans la communication, l'administration et la vente est donc indispensable. Il s'agit de poser les questions suivantes:

– Quelles sont les informations dont mes assurés et leurs responsables du personnel ont besoin?

En bref

> Un concept multicanaux pour la communication, l'administration et la vente est judicieux

> Les entretiens personnels restent irremplaçables

– Quelles sont les informations pertinentes et quelles sont celles qu'il est simplement agréable de recevoir?

– Quels sont les outils dont nous disposons et pouvons-nous entreprendre des élargissements sur la plateforme IT actuelle?

– Dans quelle mesure devons-nous nous ouvrir et répondre aux besoins en ligne et communautaires de la prochaine génération?

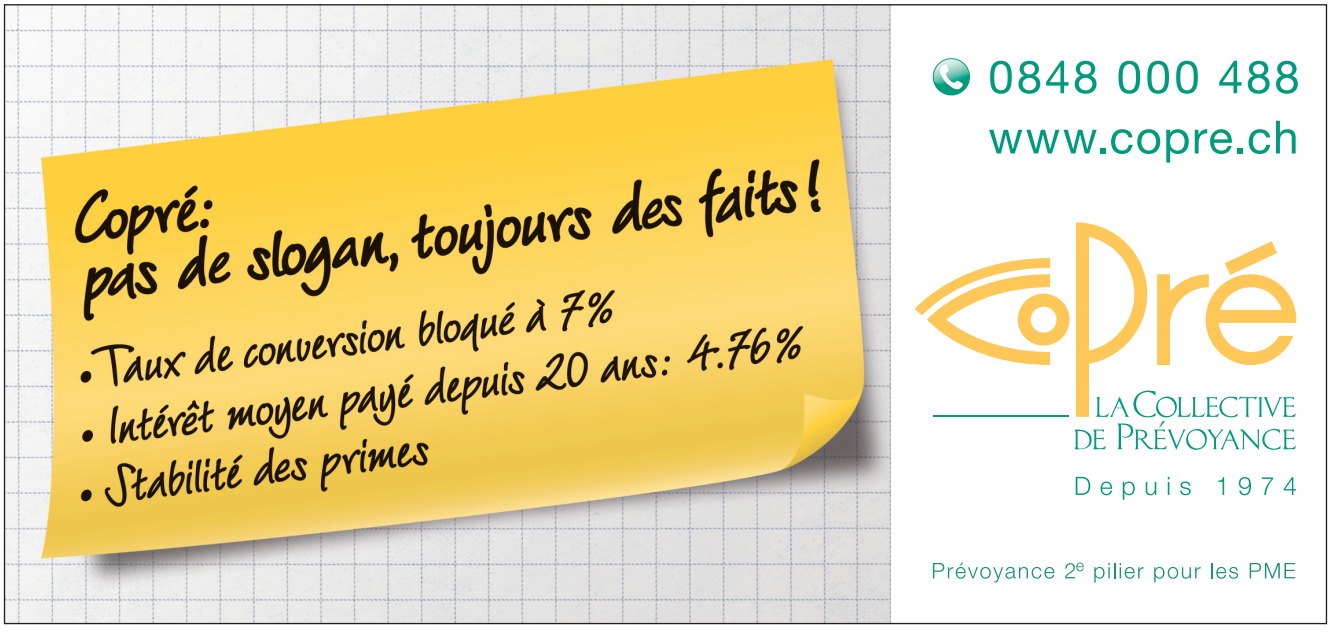
Les smartphones comme opportunité

Aujourd'hui, les caisses de pensions ou centres d'administration des assurés sont nombreux à utiliser Internet comme plateforme de communication. Les clients peuvent eux-mêmes effectuer des opérations courantes et imprimer les documents souhaités. La possibilité de calculer directement une offre revêt un intérêt croissant. A l'avenir, les nouveaux smartphones joueront un rôle décisif dans l'émotionalisation du produit Prévoyance professionnelle.

Les téléphones mobiles intelligents tels que l'iPhone et en particulier les applications qui l'équipent, ou «apps», permettent aux caisses de pensions ou aux prestataires LPP de conférer une nouvelle qualité à la communication avec la clientèle. Ainsi, l'assuré perçoit la marque de sa caisse de pensions dans un contexte utile. A titre d'exemple, Aon Consulting a lancé la première app LPP avec des informations de base sur la prévoyance professionnelle. Les compagnies d'assurances s'engagent également sur cette voie: la Bâloise a introduit une alerte météo, la Zurich propose le HelpPoint et la Mobilière ses croquis de sinistre sur l'iPhone.

Peser les coûts et les avantages

Personne ne conteste la remarquable efficacité d'Internet en tant que plateforme destinée à se procurer des informations mais aussi à faciliter les processus de travail standards. Utilisé avec intelligence, cet outil peut alléger considérablement les tâches administratives. La mise en ligne d'informations exhaustives permet aux assurés de se servir eux-mêmes, ce qui soulage également les collaborateurs au niveau de la gestion. Face aux possibilités enthousiasmantes offertes par la technologie, il convient de garder la tête froide et de savoir quels sont les services proposés sur Internet ou sous forme d'apps afin de sélectionner ceux qui peuvent réellement apporter un soutien de qualité. A cet égard, la sécurité ne doit pas être négligée. Ces réflexions sur les coûts peuvent justement inciter à établir un état des lieux: quelles sont les tâches que la caisse de pensions doit encore assumer elle-même? Une solution d'externalisation est-elle examinée dans le cadre de la transparence accrue des coûts dans l'administration? Comment la caisse de pensions gère-t-elle les exigences croissantes en termes de gestion et de protection des données?

En dépit de cet essor technologique, une chose est certaine: en raison de la complexité de la prévoyance professionnelle et de la réglementation croissante, les entretiens personnels avec les assurés resteront plus nécessaires que jamais pour pouvoir les informer de façon pertinente et en adéquation avec leurs besoins. ■

Ronald Biehler