

# visana business **news** *extra*

« **Neue Kundenbetreuungs-  
systeme bei Visana**

---

« **Neuerungen für Kunden  
und Partner**

---

« **Kundendokumente**

---

« **Wichtige Kontakte**

# Visana führt neue Kundenbetreuungssysteme ein

## Geschätzte Kundinnen und Kunden

Visana rüstet sich für die Zukunft. Um unseren Kundenservice weiter zu verbessern, führen wir auf Anfang Juli 2007 im gesamten Unternehmen neue IT-Systeme ein. Die alten, überholten Systeme werden durch neue, flexible IT-Lösungen ersetzt. Mit dieser Umstellung schafft Visana eine einheitliche und kostenoptimierte Lösung für alle Marken des Konzerns.

Im Bereich Firmenkunden betrifft diese Umstellung nur die Krankentaggeldversicherungen. Die Unfallversicherungen sind nicht betroffen. Die wichtigste Änderung für Sie: Mit der Umstellung erhalten Sie eine leicht veränderte Policennummer (siehe nächste Seite).

### **Kundenfreundlichere Dokumente**

Für Sie bringt die Umstellung eine Reihe von Vorteilen mit sich: Viele Dokumente werden ausführlicher und kundenfreundlicher (siehe nächste Seite). Für jeden Schadenfall erhalten Sie künftig einen Bestätigungsbrief mit einer Schadenum-

mer und den Angaben zu Ihrer direkten Ansprechperson für diesen Fall. Nach der Einführungsphase sind wir zudem in der Lage, Ihnen noch rascher und detaillierter als bis anhin Auskunft zu geben.

Aus systemtechnischen Gründen erhalten Sie Ihre Fakturen diesen Herbst etwas später als gewohnt. Zusätzlich können in der zweiten Junihälfte keine Vertragsänderungen und -mutationen bearbeitet sowie in der ersten Julihälfte keine Leistungsauszahlungen vorgenommen werden. Dies kann dazu führen, dass die Bearbeitung Ihrer Anfragen und Meldungen etwas länger dauert als üblich. Wir bitten Sie dafür um Verständnis.

Die neuen Rundungsregeln im Buchungssystem führen bei laufenden Schadenfällen zu leicht veränderten Tagesansätzen.

### **Verbesserter Service**

Wir sind bestrebt, dass Sie diese vorübergehenden Einschränkungen trotz der Umstellung nicht bemerken und wir Ihre Anliegen auch in der Übergangsphase zu Ihrer vollen Zufriedenheit bearbeiten können. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, bitten wir Sie um Nachsicht für die besonderen Umstände.


Wir versichern Ihnen, dass wir alles dafür tun, um Sie auch während der Umstellungsphase bestmöglich zu betreuen. Dank der neuen Systeme werden wir Ihnen – nach einer kurzen Übergangsphase – einen noch besseren Service anbieten können.



Roland Lüthi  
Leiter Ressort Firmenkunden Visana



# So sieht Ihre neue Leistungsabrechnung aus



Visana Services AG  
HGS Bern  
Laupenstrasse 3  
3001 Bern

Ihre Abrechnungsstelle:  
Leistungszentrum TG / UVG  
Weltpoststrasse 17 - 21  
Postfach  
3000 Bern 15  
Annemarie Tschanz  
031 357 94 43

Heidelberger Holzbau  
Bernstrasse 6  
3145 Niederscherli

Bern, 01. Juni 2007

**Taggeldabrechnung**

Schadennummer SN-0006748-00-4  
Belegnummer 49937  
Police 1.045317.001.9, Heidelberg Holzbau, 3145 Niederscherli

	Tage	Wartelage	Grad	Bezugstage	Unsere Leistung
Krankentaggeld Typ A VVG Deckung 80 % Wartefrist 30 Tage					
Heidelberger Thomas, 17.04.1950 Falldatum: 01.04.2007 Bezugsdauer: 01.05.2007 - 31.05.2007	31		100-%	31	5'435.60
<b>Total CHF</b>					<b>5'435.60</b>

Den Betrag von CHF 5'435.60 haben wir auf Ihr Konto 16.2520187.9 bei der Berner Kantonalbank, 3001 Bern, überwiesen.

Certified Management System  
ISO 9001:2000

Dank der neuen IT-Systeme können wir Sie in Zukunft noch rascher und umfassender informieren. Wir haben die Möglichkeit genutzt, Kundendokumente wie beispielsweise Leistungsabrechnungen noch übersichtlicher als bisher zu gestalten. In der Ausarbeitung haben wir zahlreiche Änderungsvorschläge unserer Firmenkunden berücksichtigt. Herzlichen Dank für Ihre Inputs!

Ihre Ansprechperson für diesen Leistungsfall

Neu hat jeder Fall eine Schadennummer

Ihre bisherige Policennummer ist in der neuen Nummer enthalten  
Bisherige Police-Nr.: 45317.001  
Neue Policen-Nr.: 1.045317.001.9

Es wird neu eine genauere Produktbezeichnung (gemäss Police) angegeben (bisher nur «Krankentaggeldversicherung»)

Die ersten neuen Kundendokumente erhalten Sie im Lauf des Monats Juli.

# Wir sind für Sie da!

Sollten die IT-Systeme während der Umstellungsphase einmal kurzfristig nicht verfügbar sein – wir sind trotzdem jederzeit für Sie da!

Mit Ihren Fragen und Anliegen können Sie sich an Ihre gewohnten Ansprechpersonen bei Visana wenden. Sie beantworten Ihre Fragen auch in der Umstellungsphase jederzeit rasch und kompetent.

Visana Services AG  
Firmenkunden  
Weltpoststrasse 19  
3000 Bern 15

Für weitere Informationen:

Tel. 031 357 90 90

Fax 031 357 96 29

## Impressum

«Visana business news» ist eine Publikation der Visana Services AG  
Redaktion: Visana – Ressort Firmenkunden, Weltpoststrasse 19, 3000 Bern 15  
Konzept und Gestaltung: HOFER AG Kommunikation BSW, Bern  
Internet: [www.visana.ch](http://www.visana.ch)  
E-Mail: [business@visana.ch](mailto:business@visana.ch)