

Sozialpartner loben unseren Service



Olivia Gallati und Benjamin Gut, gemeinsam mit ihren Kolleginnen und Kollegen am Empfang des neuen Service Center Zürich an der Andreasstrasse 15.

Ein Besuch beim Empfangsteam im neu bezogenen Service Center Zürich. Beide sind jung, beide sind ausgewiesene Krankenkassen-Profis und beide mögen ihren Job. Mehr darüber in der Backstage-Reportage in dieser Ausgabe.

Am hellen modernen Empfang begrüßen uns **Olivia Gallati** (26) und **Benjamin Gut** (28). Der Besucher fühlt sofort:

Dieses Team ist gut eingespielt. Gilt das fürs ganze Service Center Team?

Olivia Gallati: Unser Teamgeist ist wirklich sehr gut. Wir sind alle jung, das Durchschnittsalter unseres Teams im Service Center Zürich ist 31 Jahre, und wir unternehmen oft auch in der Freizeit etwas zusammen. Bowling, Gokart, oder die Woche am Freitag in unserer Stammbar ausklingen lassen.

Benjamin Gut: Ja, wir sind uns im Team sehr vertraut. Einer der Gründe ist, dass es kaum Personalwechsel gibt. Teamänderungen betreffen eher Neuzugänge, welche im Wachstum und Erfolg der Atupri begründet sind.

Wie ist euer Verhältnis zu den Kolleginnen und Kollegen der Direktion in Bern?

Benjamin Gut: Ausgezeichnet. Den häufigsten Kontakt nach Bern haben wir zum Call Center. Das Call Center hat in der Regel den Erstkontakt zu potenziellen Kundinnen und Kunden und erstellt auch die allermeisten Offerten. Nach dem Versicherungsabschluss übernehmen dann die Service Center die Kundenbetreuung.

Service Center Zürich

beschäftigt 20 Mitarbeitende, seit 2009 unter der Leitung von Dejan Jovanovic, (34). Das Team ist Ende Mai von der Baumackerstrasse an die Andreasstrasse 15 (Nähe Hallenstadion) umgezogen, es befindet sich nun an der gleichen Adresse wie das Atupri Leistungszentrum für die Deutschschweiz und das Tessin.

Ist im Kontakt mit Versicherten auch die umstrittene staatliche Einheitskasse ein Thema?

Benjamin Gut: Erstaunlicherweise kaum, unsere Gespräche behandeln fast ausschliesslich allgemeine Versicherungsfragen: Franchisen, Selbstbehalt, Sparmodelle, Ärzterechnungen ...

Olivia Gallati: ... die Einheitskasse wird selten angesprochen. Mir fällt auf, dass sie immer dann erwähnt wird, wenn die neuen Policen im Herbst versendet werden.

Wie reagiert ihr dann?

Benjamin Gut: Der Austausch ist wichtig. Wir geben unsere Sicht als Mitarbeitende im Gesundheitswesen bekannt, und wir haben gute Argumente für den freien Wettbewerb. Die Wahlfreiheit für die Versicherten, also der

ausgeschrieben war, bewarb ich mich und habe es seither nie bereut.

Benjamin Gut: Ich bin ja eigentlich schon zum zweiten Mal bei Atupri. Ich machte mein KV-Diplom an der Wirtschaftsmittelschule Luzern (WML). Zur Ausbildung gehörte auch ein einjähriges Praktikum, ich absolvierte es im Atupri Service Center Luzern. Nach dem Diplom reiste ich viel, in die USA, nach China, und ich sammelte berufliche Erfah-

Wir gratulieren! Zurück zum Beruflichen – was macht den Reiz der Arbeit in einer Krankenversicherung eigentlich aus?

Benjamin Gut: Gesundheit ist eine gute Materie, wir alle setzen uns doch damit auseinander. Zudem haben wir abwechslungsreiche Arbeitsplätze.

Olivia Gallati: Unsere Kundschaft ist querbeet – Alt und Jung, aus allen Berufen und allen Regionen, am Telefon haben wirs mit allen Schweizer Dialekten zu tun.

Und wohl auch immer mehr Hochdeutsch, oder?

Olivia Gallati: Ja, das hat sehr zugenommen. Interessant ist, wie Deutsche auf das Schweizer System der individuellen, freien Wahl reagieren, denn sie sind sich aus ihrer Heimat eher den Lohnabzug gewohnt.

Wie beurteilt ihr das Schweizer Gesundheitswesen?

Benjamin Gut: Wir haben eine hervorragendes Gesundheitswesen! Deshalb wird es auch genutzt, und das kostet.

Olivia Gallati: Bezahlen wir zu viel für die erstklassigen medizinischen Leistungen, die uns zur Verfügung stehen? Es ist schwer, das objektiv zu beurteilen, zu «messen». Also mit den Kosten für Miete, den Auto- und Transportkosten, Ernährung, Bekleidung, Freizeit etc. zu vergleichen.

Eine Frage noch zu Atupri – es wurde gesagt, Atupri habe innerhalb der Branche einen ausgezeichneten Ruf, und auch in Kundenbefragungen steht Atupri immer auf einem der drei vordersten Ränge. Worauf führt ihr das zurück?

Olivia Gallati: Wir bemühen uns um Kundennähe und beweisen dies im Service in der Erreichbarkeit. So wurde zum Beispiel gemessen, dass unsere Versicherten am Telefon im Durchschnitt nur 16 Sekunden «warten» müssen. Unsere Servicequalität wurde uns gegenüber auch schon von unseren Sozialpartnern und Ämtern gelobt.

Benjamin Gut: Wir erleben viele tolle Kundenreaktionen und freuen uns auch schon über kleine Dankeschöns fürs Team – Schoggi, Blumen, auch schon mal eine Flasche Wein und sogar einmal Tageskarten für ein Skigebiet.

Olivia Gallati und Benjamin Gut, wir danken für das Gespräch!



Olivia Gallati



Benjamin Gut

Konkurrenzkampf zwischen Anbietern, garantiert tiefere Verwaltungskosten und einen kundenorientierten, nicht anonymen Service.

Olivia Gallati: Tiefere administrative Kosten sind das Eine. Ich finde jedoch, dass die von den Krankenkassen in allen Landesteilen – nahe an den Versicherten – aufgebauten modernen Arbeitsplätze ebenso wichtig sind. Für Versicherte und für Arbeitnehmende der jeweiligen Region.

Wie seid ihr zu euren Berufen und zu Atupri gekommen?

Olivia Gallati: Als Schülerin machte ich eine Schnupperlehre bei den Elmer Bergbahnen, welche mich dann für eine kaufmännische Lehre der kleinen Krankenkasse Elm empfohlen hatten. Nach der Ausbildung ging ich für kurze Zeit zu einer grösseren Kasse, fühlte mich dort aber nicht super wohl und suchte gezielt eine Stelle bei den zwei-drei Krankenkassen, die in der Branche als die besten gelten. Atupri ist eine davon. Als dann 2009 eine Stelle bei der Atupri in Zürich

rungen, auch im Verkauf. Als sich mir dann 2007 eine Stelle bei Atupri hier in Zürich bot, packte ich zu.

Ihr wohnt beide nicht in Zürich.

Benjamin Gut: Ich lebe im Raum Luzern und verbringe dort auch meine Freizeit mit Freunden, Sport und Konzertbesuchen. Das Blue Balls Festival Luzern kann ich allen empfehlen, es findet dieses Jahr vom 19. bis 27. Juli statt. Das Pendeln erlebe ich nicht als Belastung, man kann im Zug viel verarbeiten oder vorbereiten ...

Olivia Gallati, lacht: ... Pendler kommen weiter! Ich mag Zürich auch sehr, doch lebe ich lieber dort, wo meine Wurzeln und mein Freundeskreis sind, im Glarnerland. Die Freizeit verbringe ich mit Lesen, ich bin eine Leseratte, mit Aktivitäten im Samaritertverein und in den letzten fast zwei Jahren mit Weiterbildung – ich habe vor wenigen Wochen den Lehrgang zur eidg. dipl. Krankenversicherungsfachfrau erfolgreich abgeschlossen.