

# Fast ganz Europa – in einem Service Center

Wenn wir in dieser Ausgabe Dejan Jovanovic, den Verantwortlichen des Atupri Service Center Zürich als Backstage-Gast zu Besuch haben, dann kommen wir nicht umhin, auch die Zusammensetzung seines Teams mitzubedenken. Denn so wie er und seine Familie, ein Brückenschlag von der Schweiz über Serbien bis Tibet – symbolisiert auch seine Mannschaft das Ebenbild der Metropole Zürich oder der heutigen Schweiz – eine internationale Vielfalt im Kleinformat.

Zu Besuch im Service Center an der Baumackerstrasse in Zürich Oerlikon fallen als erstes wohl zwei Dinge auf: ein recht tiefes Durchschnittsalter von knapp 30, und eine angenehme und von unaufgeregt entgegenkommender Freundlichkeit geprägte Atmosphäre. Für das gute Klima verantwortlich sind sechzehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche zwar im Grossraum Zürich heimisch sind, ihre Wurzeln aber in zehn verschiedenen Nationen haben, neun europäischen und einer aus dem Fernen Osten. Viel mehr heutige urbane Schweiz ist also kaum vorstellbar. Doch auch wenn in Europa Grenzen fallen, im Kopf bleiben sie bestehen, und manch einer mag sich fragen: Wie klappt diese Internationalität im beruflichen Alltag? Darüber sprachen wir mit Dejan Jovanovic, ebenso wie über die Arbeit bei Atupri und deren Produkte ganz allgemein, aber natürlich auch über seine persönlichen Ziele.

**In Ihrem Team arbeiten Frauen und Männer aus der Schweiz,**

**aber auch solche mit Wurzeln in Griechenland, Österreich, Bosnien, Deutschland, Holland, der Türkei und Slowakei, von den Philippinen ... Sie selbst sind in Serbien geboren. Wie kommt es zu einer solchen Zusammensetzung?**

«Wir erleben sie als etwas völlig Normales, Natürliches. Ich behaupte, es würde eher auffallen, wenns nicht so wär! Wie ist denn die Realität? Wer sich auf dem Markt, im Strassenbild, oder eben in einem modernen Unternehmen in einer von Dynamik und Austausch geprägten Wirtschaftsmetropole wie Zürich eine ist bewegt, begegnet immer einer solchen oder gar noch reicheren Vielfalt», sagt Dejan Jovanovic und ergänzt lachend: «Um wirklich repräsentativ zu sein, müssten wir mindestens noch einige Vertreter mit italienischem oder spanischen Background haben».

**Und es funktioniert?**

«Aber sicher! Wir leben ja alle sehr aktiv und im gleichen wirtschaftlichen, technologischen und kulturellen Umfeld (Zürich), wir haben



Ein Stimmungs- und Gruppenbild des Service Center Zürich – am Fototermin waren ferienhalber nicht alle Mitarbeitenden anwesend.

alle die gleiche Basis und widerspiegeln auch die Bevölkerungsstruktur. Mit anderen Worten: Unsere Zusammensetzung ist ein grosses Qualitäts-Plus.»

**Welches wäre denn der wichtigste Vorteil?**

«Das hat viel mit unseren Zielen für das Service Center zu tun. Meine Zielsetzung ist der Erfolg, ich möchte, dass sich unsere Versicherten bei uns wohl fühlen, dass sie gerne Atuprianerinnen und Atuprianer sind. Um das zu erreichen, müssen wir nicht nur gut, sondern besser als die anderen sein. Und genau das ist die Stärke unseres Teams, nämlich das Plus an Individualität.»

**Wie ist das zu verstehen?**

«In einem harmonischen, aber engagierten Zusammenwirken bringen sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstärkt ein, zeigen ein aktives Interesse für die Abläufe und Inhalte. Daraus ergeben sich nicht selten Prozessoptimierungen, und das schweisst noch mehr zusammen. Es ist schon so, alle setzen sich für die Sache und füreinander sehr ein – es ist ein gutes Gefühl, Teil dieser Equipe zu sein.»

**Die letzte Aussage erstaunt schon ein bisschen, wenn man weiss und bedenkt, dass Sie sich eigentlich noch grösserer Teams gewohnt sind – immerhin arbeiteten Sie bis unlängst viele Jahre bei einer der grössten Schweizer Krankenkassen.**

«Richtig, dort war in der Tat alles (grösser). Nicht nur die Teams, auch die Distanz zwischen den Abteilungen und Unternehmensebenen.

Hier bei Atupri – die mittlerweile auch eine ansehnliche Grösse hat! – erlebe ich eine produktivere Hierarchiestruktur. Ein Beispiel: In den acht Jahren bei der vorherigen Arbeitgeberin hatte ich mit dem obersten Chef nie Kontakt. Das war so, als lebten oder arbeiteten wir auf verschiedenen Planeten. Hier bei Atupri haben wir mit der Geschäftsleitung mindestens einmal monatlich persönlichen Kontakt und Erfahrungsaustausch. Mal bin ich in Bern, mal kommt die Leitung zu uns. Es ist deshalb völlig logisch, dass wir unsere Erkenntnisse direkter einbringen können. Daraus resultiert eine Kette von Vorteilen: **Wir sind motivierter, erbringen ergo unsere Serviceleistung mit mehr Herzblut und erzielen so eine höhere Kundenzufriedenheit.** Diese wiederum schlägt sich in Kundentreue nieder – für eine Dienstleisterin die beste Grundlage für erfolgreiches Wirken.»

**Welche anderen Ziele verfolgen Sie?**

«Noch mehr Stabilität, d.h. ich möchte an einem Arbeitsklima bauen, welches die Mitarbeitenden lange Jahre fasziniert und an Atupri bindet. Die heutige Wirtschaft ist sich eine hohe Personalfuktuation gewohnt – ich selbst bin aber überzeugt, dass Routine einen hohen Wert hat»

**Was verstehen Sie unter Routine?**

«Hohes Know-how! Die vertiefte Fachkenntnis der Materie, bzw. der Angebote sowie der Kundenbedürfnisse – beides hängt unmittelbar voneinander ab. Wer gut beraten will, muss jederzeit die richtigen Fragen stellen können – fundierte

Bedürfnisabklärung –, um danach optimale Antworten zu geben, also Ansprüchen der Kunden in idealer Weise und nachhaltig entsprechen.»

**Hat Atupri «die richtigen Antworten»?**

«Absolut. In der obligatorischen Grundversicherungen sind wir in der Promotion von Prämiensparmodellen – im Managed Care – sehr aktiv und haben ein (komplettes) Angebot. Neben den HMO- und Hausarzt-Lösungen bieten wir seit diesem Jahr mit TelFirst eine dritte Variante. Sie richtet sich an moderne Technologien gewohnte und mobile Versicherten. TelFirst war vom Start weg sehr gefragt. Bei den Zusatzversicherungen verfügen wir mit Mivita über eine wirklich einzigartige Patentlösung.»

**Gibt es Verbesserungspotenzial?**

«Weniger im Angebot, als im Bewusstsein der Leute. Ich denke da etwa an die Ferien- und Reiseversicherung, die bei Auslandsreisen eigentlich selbstverständlich sein sollte. Aus Unkenntnis verzichten aber zu viele darauf. Wer allerdings Mivita hat, um auf (die richtigen Antworten) zurückzukommen, hat den Schutz im Ausland schon inklusive und benötigt keine separate Lösung.»

**Und sonst?**

«Eine Versicherung, die alle unglücklichen Menschen glücklich macht. Das gibt's noch nicht», sagt unser Backstage-Gast, und fügt lächelnd an: «Aber wir arbeiten daran!»

**Dejan Jovanovic, wir danken für das Gespräch.**

## Zur Person



**Dejan Jovanovic**  
Leiter Service Center Zürich  
dejan.jovanovic@atupri.ch

Dejan Jovanovic absolvierte am Kaufmännischen Lehrinstitut Zürich KLZ die kaufmännische Grundausbildung, 2005 diplomierte er an der Betriebswirtschafts- und Verwaltungsschule BVS als Betriebsökonom. Parallel dazu bildete er sich auch in ergänzenden Kursen weiter, so u.a. auch in der Informatik. Im Krankenkassen-Fach ist er seit 2001 aktiv, seit 2008 bei Atupri.

Der 29-Jährige Zürcher beeindruckt durch Ruhe und Besonnenheit, aber auch durch seinen familiären Hintergrund. In einem kleinen Ort nahe Belgrad (Serbien) geboren, zog die Familie 1983 ins vorarlbergische Bregenz am Bodensee. 1990 erfolgte dann der Wechsel in die Schweiz.

Seine Lebenspartnerin (24) hat ihre familiären Wurzeln im Tibet. Das Paar hat eine 2-Jährige Tochter, Seylha, und «sie ist das Zentrum unserer Freizeit». Weitere Hobbies sind Fitness, Snowboard und Fussball. Bis vor wenigen Jahren mit grosser Leidenschaft – Dejan Jovanovic spielte in der 2. Liga.

Welches sind Ihre privaten Pläne oder Wünsche? «Vielleicht ein Haus? Auch Weiterbildung im Management ist Teil meiner Zukunftsplanung. Ganz sicher aber, dass wir eine glückliche Familie bleiben. Und, man darf ja auch träumen ... ein mintgrüner Aston Martin!»

