






Allgemeingültige SLAs für alle Mitarbeiter	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wir kommunizieren offen und verständlich, wertschätzend und situativ angemessen. 2. Wir schenken unseren Kunden hundertprozentige Aufmerksamkeit und berücksichtigen in unserer Kommunikation die persönliche Situation des Kunden und beziehen diese in die Ansprache ein. 3. Wir nehmen uns für unsere Kunden Zeit und erreichen durch unsere kundengerechte Beratung Möglichkeiten zur Weiterempfehlung. 4. Wir treffen mit unseren Kunden Vereinbarungen und erklären ihnen die weiteren Abläufe. 5. Mit Beschwerden gehen wir offensiv um und wir nutzen diese, um uns noch kundenorientierter auszurichten. 6. Wir bilden uns weiter und halten uns stets auf dem aktuellen Stand. 7. Wir sind uns unserer Funktion als Repräsentant der IKK Südwest bewusst. 8. Wir sind lösungsorientiert und bieten unseren Kunden Alternativen an. 9. Zusagen haben Verbindlichkeit und sind unabhängig vom Kontaktweg in iskv_21c - Modulen zu dokumentieren.
Kontaktspezifische SLAs für alle Mitarbeiter	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wir stehen für unsere Kunden während unserer Öffnungszeiten von der ersten bis zur letzten Minute als Ansprechpartner bereit. Vor- und Nachbereitung des Arbeitsplatzes fallen dabei nicht in die Öffnungszeiten. 2. Wir empfangen unsere Kunden persönlich mit Blickkontakt und führen sie ggf. zu ihrem persönlichen Kundenberater. 3. Im persönlichen Beratungsgespräch begrüßen wir unsere Kunden freundlich mit Handschlag, stellen uns mit Namen vor und bieten unseren Kunden situationsabhängig Kaffee, Tee oder Wasser an. 4. Wir verleihen unseren Kundengesprächen wertschätzend und einfühlsam eine persönliche und individuelle Note. 5. Wir verabschieden unsere Kunden mit ihrem Namen. 6. Wir bleiben auch in kritischen Situationen freundlich und bewahren die nötige Ruhe und den Respekt vor unserem Gesprächspartner.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nach dreimaligem Klingeln gehen wir spätestens ans Telefon. 2. Bei Verlassen des Arbeitsplatzes stellen wir unser Telefon auf einen auskunftsfähigen Kollegen um und informieren ihn über unsere Abwesenheit sowie über die geplante Rückkehr an den Arbeitsplatz. 3. Es gilt das gesprochene Wort – auch am Telefon getätigte Zusagen haben für uns Verbindlichkeit und werden in iskv_21c - Modulen dokumentiert. 4. Wir begrüßen unsere Kunden freundlich am Telefon, z. B. mit „Guten Tag, IKK Südwest, mein Name ist Vorname, Name....“. 5. Wir verleihen unseren Kundengesprächen wertschätzend und einfühlsam eine persönliche und individuelle Note. 6. Wir begrüßen und verabschieden unsere Kunden mit ihrem Namen. 7. Wir beraten möglichst fallabschließend. Unser Ziel ist es den Kunden intern maximal einmal weiterzuleiten. Bei Weiterleitung des Gesprächs ist der jeweilige Kollege, an den verbunden wird, über das Anliegen des Kunden zu informieren und alle bereits erhaltenen Informationen sind weiterzugeben, sodass der Kunde sich nicht wiederholen muss. Kann kein auskunftsfähiger Kollege erreicht oder ermittelt werden, ist ein Rückruf anzubieten und einzuhalten.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wir gewährleisten eine kundengerechte und verständliche Kommunikation auf Augenhöhe und verzichten auf Amtsdeutsch. 2. Bei direkter Kontaktaufnahme zum Kundenberater erhält der Kunde innerhalb von 24 Stunden eine Antwort. Kann der Sachverhalt bis dahin nicht abschließend beantwortet werden, erhält der Kunde vom Kundenberater eine standardisierte Zwischennachricht. 3. Sollte die Bearbeitung länger als 48 Stunden dauern, erhält der Kunde eine individualisierte Zwischennachricht mit Erläuterungen zur weiteren Vorgehensweise. 4. Besonders schützenswerte Daten und Informationen (z. B. krankheitsbezogen) kommunizieren wir nicht per E-Mail.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sollte die Bearbeitung länger als eine Woche dauern, erhält der Kunde eine individualisierte Zwischennachricht. 2. Nicht benötigte Originaldokumente erhält der Kunde zurück. 3. Anträge und Formulare versenden wir grundsätzlich so weit wie möglich vorausgefüllt. 4. Vor interner Weiterleitung klären wir ggf. telefonisch die jeweiligen Zuständigkeiten ab.

Spezifische SLAs für Inhouse-Dienstleister

1. Wir sind sowohl interner als auch externer Dienstleister. Die Anliegen unserer Versicherten sowie unserer Kollegen und Geschäftspartner haben höchste Priorität für uns.
2. Bei internen Anfragen geben wir spätestens nach 24 Stunden eine Rückmeldung bzw. Zwischennachricht.
3. Bei reinen IKK-internen Anfragen bemühen wir uns um eine schnellstmögliche Klärung des Sachverhalts und halten (ggf. gesetzte) Fristen ein. Kann die gewünschte Frist nicht eingehalten werden, informieren wir den Kollegen mit einer entsprechenden Zwischennachricht.
4. Wir unterstützen unsere Kollegen durch schnelle und kompetente Beratung in fachlichen Fragen.
5. Rückmeldungen auf fachliche Anfragen formulieren wir so, dass sie sowohl für unsere internen als auch externen Kunden verständlich sind (insbesondere durch Verzicht auf Fremdwörter und Abkürzungen).
6. Für uns stehen nicht nur die gesetzlichen Vorgaben, sondern stets auch das Wohl und die Zufriedenheit unserer Versicherten im Vordergrund.
7. Wir achten auf eine stetige Verbesserung der internen Kommunikation und Zusammenarbeit mit Kollegen aus allen Bereichen.
8. Vor Veröffentlichung fachlicher Informationen holen wir uns ein Feedback von Kollegen betroffener Bereiche ein.
9. Wichtige bzw. dringende Informationen vermitteln wir nicht nur über eine IKK-(Eil-)Mitteilung, sondern vorab durch persönliche Kommunikation mit den betroffenen Führungskräften.