

IKK Südwest startet WhatsApp-Pilotphase - Mitarbeiter beantworten Anfragen wochentags von 8 bis 17 Uhr

Wer per WhatsApp mit der IKK Südwest in Kontakt treten möchte, kann dies künftig unter 01 51/40 48 02 29 tun. Nutzer sollten aber die Datenschutzhinweise beachten. Die IKK Südwest ist ab sofort auch über den Nachrichtendienst WhatsApp erreichbar. Werktags zwischen 8 und 17 Uhr werden Anfragen über Smartphone beantwortet.

Vor zwei Wochen startete das Unternehmen die Pilotphase. Erste Erkenntnis: Die Versicherten nehmen das neue Angebot gut an, rund 140 Chats mit Versicherten listet das IKK-Smartphone aktuell bereits auf. „Es gehen etwa 15 Anfragen pro Tag per WhatsApp bei uns ein“, konkretisiert Teamleiter Thomas Wallrich aus dem IKK-Servicecenter.

Die IKK Südwest reagiert mit der Bereitstellung dieses Services auf den Wunsch der Versicherten nach modernen Kommunikationswegen. Das betrifft vor allem die Kommunikation über den 2009 gegründeten Instant-Messaging-Dienst WhatsApp. „Es ist ein deutlicher Mehrwert, dass es nun neben Telefon, Email und persönlichem Gespräch noch einen vierten Weg der Kontaktaufnahme gibt“, sagt Thomas Wallrich. Vorsicht geboten sei allerdings beim Thema Sicherheit. Die IKK Südwest weist im Zusammenhang mit dem neuen Angebot ausdrücklich darauf hin, dass keine personenbezogenen Daten übermittelt werden sollten. Auch dürfe die IKK Südwest aus datenschutzrechtlichen Gründen lediglich allgemeine Auskünfte geben, sagt Wallrich: „Wir bieten dann einen Rückruf an, um die Anliegen schnell zu klären.“

Denn zu viel Tippen soll ja auch nicht gesund sein: Besonders die Hand- und Fingergelenke sind durch übermäßigen Smartphone-Gebrauch stark beansprucht, sagen die Experten. Zeigt aber auch die Statistik: Innerhalb von fünf Jahren stieg bei der IKK Südwest die Diagnose von „Handy-Daumen“ um 26 Prozent an (2010: 2574 Fälle, 2015: 3254 Fälle). Offizielle Diagnosebezeichnung: Sehnenscheidenentzündungen im Bereich des Handgelenks und Daumens. Am meisten tippen offenbar die Rheinland-Pfälzer (innerhalb von fünf Jahren plus 30 Prozent von 1252 auf 1633 Fälle), gefolgt von den Hessen (plus 25 Prozent von 576 auf 720 Fälle). Nur 9 Prozent mehr „Handy-Daumen-Diagnosen“ verzeichnete die IKK Südwest hingegen im Saarland (Anstieg von 617 auf 675 Fälle).

Pressekontakt:

Martin Reinicke
Telefon: 06 81/9 36 96-3031
Fax: 06 81/9 36 96-3015
E-Mail: martin.reinicke@ikk-sw.de

Unternehmen

IKK Südwest
Berliner Promenade 1
66111 Saarbrücken
Internet: www.ikk-suedwest.de

Über IKK Südwest

Aktuell betreut die IKK mehr als 650.000 Versicherte und über 90.000 Betriebe in Hessen, Rheinland-Pfalz und im Saarland. Versicherte und Interessenten können auf eine persönliche Betreuung in unseren 19 Geschäftsstellen in der Region vertrauen. Darüber hinaus ist die IKK Südwest an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr über die kostenfreie IKK Service-Hotline 0800/0 119 119 oder www.ikk-suedwest.de zu erreichen.