

Bern, 26. Oktober 2016

## Atupri fokussierte bei der Lancierung des neuen Kundenportals myAtupri auf die Benutzerfreundlichkeit

**Im Zuge der Neupositionierung von der Krankenkasse hin zum Gesundheitsversicherer lancierte Atupri das digitale Kundenportal myAtupri. Bei der Konzeption und Umsetzung des Portals setzte Atupri konsequent auf die maximale Usability, dazu wurden von Anfang an Fokusgruppen involviert.**

Der Sprung vom analogen zum digitalen Kundenmanagement ist gewaltig, die Ansprüche an das Prozess- und Projektmanagement riesig. Dieter Genge, Leiter Informationsmanagement und Projekte bei Atupri erklärt: «Die Entwicklung unseres Kundenportals war mit einer Projekt-Durchlaufzeit von nur neun Monaten eine grosse Herausforderung.» Warum es trotzdem gelang? Massgebend für den Erfolg waren das hohe persönliche Engagement der involvierten Projektmitarbeitenden sowie das effiziente Partnermanagement.

### **Der Weg zur maximalen Einfachheit und Nutzerfreundlichkeit**

Atupri will das Leben seiner Versicherten vereinfachen und zwar konsequent. Deshalb wurden von Anfang an gemischte Fokusgruppen in den Gestaltungsprozess miteinbezogen, um die 100 prozentige Kundenfokussierung zu jedem Zeitpunkt zu gewährleisten. Das Portal verfügt ausschliesslich über Funktionalitäten, die den Kunden konkreten Nutzen bieten. myAtupri präsentiert sich klar strukturiert, einfach in der Bedienung und dadurch im Vergleich mit anderen Kundenportalen sehr anwenderfreundlich.

### **Tempo dank agilen Verfahren**

Um die ambitionierte Projektphase von nur neun Monaten einhalten zu können, setzten Atupri und ihre Partner auf agile Verfahren mit Scrum. Dank den schnellen Interaktionszyklen konnten sowohl die budgetierten Projektkosten als auch der geplante Einführungszeitpunkt des Portals eingehalten werden. Die verschiedenen Funktionalitäten wurden in logische Einheiten verpackt, Schritt für Schritt einzeln programmiert und direkt getestet, so dass jedes Set nach Abschluss jeweils direkt end-to-end funktionierte. Nach den ersten abgeschlossenen Programmierereinheiten wurden ein erneuter Usability-Test durchgeführt. «Das Portal ist im Endergebnis überzeugend einfach, übersichtlich und kommt ohne versteckte Funktionalitäten aus», führt Torsten Wongel, Leiter CRM und Channelmanagement, aus. «Die Einfachheit wurde über die internen Prozesse gestellt. Atupri passte sich somit konsequent den Kundenbedürfnissen an – und nicht umgekehrt.»

### **Sicherheit durch Kooperation**

Das Kundenportal ist für die Atupri Gesundheitsversicherung strategisch wichtig. Die Wahl der richtigen und zukunftsfähigen Partnerschaften war dementsprechend von zentraler Bedeutung. Von grösster Relevanz sind zudem die Sicherheit und der Datenschutz: «Während des ganzen Projekts hatten diese beiden Elemente höchste Priorität. Um den hohen Anforderungen zu entsprechen,

wurde der Aspekt Informationssicherheit während des gesamten Projektverlaufs von myAtupri durch eine unabhängige, spezialisierte Firma überwacht», sagt Dieter Genge.

Für ein Interview und/oder weitere Informationen zum neuen Kundenportal myAtupri stehen Ihnen folgende Gesprächspartner gerne zur Verfügung.

Atupri  
Gesundheitsversicherung  
Dieter Genge  
Leiter  
Informationsmanagement und  
Projekte  
Zieglerstrasse 29  
3000 Bern 65  
Telefon: 031 555 09 20  
[dieter.genge@atupri.ch](mailto:dieter.genge@atupri.ch)

Atupri  
Gesundheitsversicherung  
Thorsten Wongel  
Leiter CRM und  
Channelmanagement  
Zieglerstrasse 29  
3000 Bern 65  
Telefon: 031 555 09 70  
[torsten.wongel@atupri.ch](mailto:torsten.wongel@atupri.ch)

Atupri  
Gesundheitsversicherung  
Kaspar Trachsel  
Leiter Marketing und Vertrieb  
Zieglerstrasse 29  
3000 Bern 65  
Telefon: 031 555 08 53  
[kaspar.trachsel@atupri.ch](mailto:kaspar.trachsel@atupri.ch)