

# visana business **news** *extra*

«I nuovi sistemi di assistenza  
clienti della Visana

---

«Novità per clienti e partner

---

«Documenti per i clienti

---

«Contatti importanti

# La Visana introduce nuovi sistemi di assistenza clienti

## Stimati clienti

La Visana si prepara al futuro. Al fine di ulteriormente migliorare il nostro servizio clienti, a inizio luglio 2007, introdurremo in tutta l'azienda nuovi sistemi IT. I vecchi e superati sistemi vengono sostituiti da nuove soluzioni IT flessibili. Con questo cambiamento la Visana crea per tutti i marchi dell'impresa una soluzione unificata e ottimizzata dal profilo dei costi.

Nell'ambito dei clienti aziendali questo cambiamento concerne soltanto l'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia e non le assicurazioni contro gli infortuni. La modifica più importante è che con il cambiamento otterrete un numero di polizza leggermente modificato (vedi prossima pagina).

### **Gestione dei documenti facile e orientata ai clienti**

Il cambiamento vi offre numerosi vantaggi: un gran numero di documenti diventa più esaustivo e facile da usare (vedi prossima pagina). Per ogni caso di sinistro otterrete in futuro una lettera di conferma contenente

un numero di sinistro e le indicazioni relative alla vostra persona di riferimento. Dopo la fase d'introduzione saremo inoltre in grado di fornirvi più rapidamente di quanto si è fatto finora informazioni più dettagliate.

Per motivi tecnici quest'autunno riceverete le vostre fatture un po' più tardi del solito. Nella seconda metà di giugno non possono inoltre essere eseguite modifiche e mutazioni di contratti e, nella prima metà di luglio, effettuati i versamenti di prestazioni. Di conseguenza il disbrigo delle vostre richieste e notifiche può durare più lungo del solito. Vi ringraziamo per la vostra comprensione.

Per quanto concerne i casi di sinistro in corso, le nuove regole di arrotondamento nel sistema di registrazione genereranno tassi giornalieri leggermente modificati.

### **Migliore servizio**

Faremo di tutto affinché, nonostante il cambiamento, non sarete colpiti dalle restrizioni temporanee e per soddisfare le vostre richieste anche in questa fase transitoria. Confidiamo nella vostra comprensione nel caso in cui, per una volta, non dovessimo soddisfare le vostre aspettative in questa situazione particolare.

Vi assicuriamo che intraprenderemo ogni sforzo per assistervi in modo ottimale anche durante questa fase di cambiamento. Dopo una breve fase transitoria, grazie ai nuovi sistemi saremo in grado di offrirvi un servizio ancor più efficace.



Roland Lüthi  
Responsabile Reparto clienti aziendali  
Visana



# Ecco il nuovo conteggio delle prestazioni



Visana Services SA  
HGS Berna  
Laupenstrasse 3  
3001 Berna

Suo centro di conteggio:  
Centro delle prestazioni ind. giorn./LAINF  
Weltpoststrasse 17 - 21  
casella postale  
3000 Berna 15  
Annemarie Tschanz  
031 357 94 43

Heidelberger Holzbau  
Bernstrasse 6  
3145 Niederscherli

Berna, 1° giugno 2007

## Conteggio indennità giornaliera

Numero sinistro SN-0006748-00-4  
Numero giustificativo 49937

Polizza 1.045317.001.9, Heidelberger Holzbau, 3145 Niederscherli

Indennità giornaliera per malattia LCA tipo A Copertura 80%, giorni d'attesa 30	Giorni	Giorni d'attesa	Grado	Giorni di riferimento	Nostra prestazione
Heidelberger Thomas, 17.04.1950 Data del caso: 01.04.2007 Durata di riferimento: 01.05.2007 - 31.05.2007	31		100 %	31	5'435.60
<b>Totale CHF</b>					<b>5'435.60</b>

L'importo di CHF 5'435.60 è stato versato sul suo conto n. 16.2520187.9 presso la Banca cantonale bernese, 3001 Berna.



Grazie ai nuovi sistemi IT in futuro riusciremo ad informarvi in modo ancor più rapido e dettagliato. Abbiamo approfittato di questa occasione per provvedere a dei documenti per i clienti più chiari, come ad esempio i conteggi delle prestazioni. Sono state considerate numerose proposte di modifica pervenuteci dai nostri clienti aziendali. Grazie per i vostri consigli!

La persona di contatto per il caso

A ogni sinistro si assegna ora un numero

Il vecchio numero di polizza è contenuto in quello nuovo.  
Vecchio numero di polizza: 45317.001  
Nuovo numero di polizza: 1.045317.001.9

Il prodotto viene ora indicato più precisamente in base alla polizza (finora si indicava solo "indennità giornaliera per malattia")

Riceverete i primi nuovi documenti per i clienti nel corso del mese di luglio.

# Siamo qua per voi!

Anche se durante la fase di cambiamento i sistemi IT non dovessero essere temporaneamente disponibili, noi saremo sempre qua per voi.

Per ogni domanda e richiesta potete rivolgervi alle persone di riferimento abituali. Risponderanno in modo rapido e competente alle vostre domande anche durante la fase di cambiamento.

Visana Services SA  
Clienti aziendali  
Weltpoststrasse 19  
3000 Berna 15

Per ulteriori informazioni:

tel. 031 357 90 90

fax 031 357 96 29

#### Impressum

«Visana business news» è una pubblicazione della Visana Services SA  
Redazione: Visana, settore Clienti aziendali, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 15  
Concetto e realizzazione grafica: HOFER AG Kommunikation BSW, Berna  
Internet: [www.visana.ch](http://www.visana.ch)  
E-mail: [business@visana.ch](mailto:business@visana.ch)