

# Customer Service-First Level

Automatisiert, proaktiv und persönlich



# CareFlex Chemie

## Kostenfreier First-Level-Support Unternehmen



- ❖ **Telefon:** 0511-7631-894 (**Customer Service Center**)
- ❖ **E-Mail:** [kontakt@careflex-chemie.de](mailto:kontakt@careflex-chemie.de)
- ❖ **Service Zeiten:** Wochentags Montag –Freitag: 09.00 Uhr -17.00 Uhr
- ❖ Die Mitarbeiter des Customer Service beraten und helfen den Unternehmen in allen Fragen zur Registrierung, Prozessberatung und technischen Support zum Unternehmensportal und zur Schnittstellenanbindung.

**Start: 01.01.2021**

# First-Level-Support Unternehmen

## Aufgaben



- ❖ Sicherstellung der Erreichbarkeit
- ❖ Allgemeine Informationen zum Registrierungsprozess und Portal CareFlex Chemie
- ❖ Telefonische Hilfestellung im Registrierungsprozess
- ❖ Technischer Support  
(Aufnahme von Störfällen, Unterstützung Schnittstellenspezifikation, Anbindung an den GVV)
- ❖ Übernahme von Dienstleistungen (z.Bsp. Postversandt Versicherungsbestätigung gegen Entgelt)
- ❖ Terminkoordinierung betrieblicher Informations-Veranstaltungen
- ❖ Beschwerdemanagement

# CareFlex Chemie

## Erstkontakt **Mitarbeiter** (First Level-obligatorisch)



- ❖ **Telefon:** 0511-7631-893 ( **Call Center**)
- ❖ **E-Mail:** [info@careflex-chemie.de](mailto:info@careflex-chemie.de) ( **Customer Service Center**)
- ❖ **Service Zeiten:** Wochentags Montag –Freitag: 07.30 -18.00 Uhr
- ❖ Die Mitarbeiter des Call Center und Customer Service beraten und helfen den Mitarbeitern bei allen Fragen zur obligatorischen Absicherung, zum Mitarbeiterportal und Beratungsprozess für die Zusatzmodule.

**Start: 01.01.2021**

# First-Level-Support Beschäftigte

## Aufgaben



- ❖ Sicherstellung der Erreichbarkeit
- ❖ Allgemeine Informationen zum Produkt CareFlex Chemie und den Versicherungsbedingungen und der Versicherungsbestätigung
- ❖ Telefonische Hilfestellung im Registrierungsprozess Beschäftigtenportal
- ❖ Allgemeine Information zum Beratungsprozess, Funktionalität e-Terminkalender
- ❖ Unterstützung bei der Leistungsabwicklung
- ❖ Beschwerdemanagement

## CareFlex Chemie

### Erstkontakt **Mitarbeiter und Familie** (First Level-Privat)



- ❖ **Telefon:** 0511-7631-893 (Call-Center)
- ❖ **E-Mail:** [careflexchemie@igbce-bonusassekuranz.de](mailto:careflexchemie@igbce-bonusassekuranz.de) (Customer Service Center)
- ❖ **Service Zeiten:** Wochentags Montag –Freitag: 07.30 -18.00 Uhr
- ❖ Die Mitarbeiter des Call Centers und Customer Service beraten und helfen den Mitarbeitern und Familienangehörigen in allen Fragen zur privaten Absicherung, Mitarbeiterportal, dem Beratungsprozess und Bestandsbetreuung.

Die Kontaktdaten finden die privat Versicherten auf der **Versicherungspolice privat**.

**Start: 01.012021**