

Erfahrungsbericht der Pensionskasse SRG SSR

Vier Erkenntnisse angesichts der digitalen Revolution

Die Pensionskasse SRG SSR gilt nicht als Vorreiterin in Sachen Digitalisierung. Sie hat jedoch einige wichtige Massnahmen implementiert und plant weitere Neuerungen. Die ersten Erfahrungen zeigen, dass die Versicherten bereit sind, häufiger mit ihrer Pensionskasse zu interagieren.

IN KÜRZE

Die Leistungsempfänger möchten regelmässig informiert werden sowie unabhängig von Ort und Zeit ihre Daten einsehen können. Je zugänglicher die Information wird, desto öfter wird eine individuelle Beratung angefordert.

In den letzten 18 Monaten ging der Begriff «Pandemie» in den allgemeinen Wortschatz ein und wird auch von den Verantwortlichen der Vorsorgeeinrichtungen häufig verwendet. Noch öfter taucht wahrscheinlich nur das Wort «digital» auf, das seit rund zehn Jahren alles dominiert. In Kombination mit «Revolution», wie im Titel des vorliegenden Artikels, scheint es in Bezug auf die Bedeutung dieser Entwicklung den Nagel auf den Kopf zu treffen.

Die Pensionskasse SRG SSR sichert die berufliche Vorsorge von etwas mehr als 9000 Personen, d.h. 6500 aktiven Versicherten und 2600 Rentenbezügern. Da es sich um die Vorsorgeeinrichtung des grössten Unternehmens für audiovisuelle Angebote der Schweiz handelt, das ebenfalls mit dieser Revolution konfrontiert ist, könnte man annehmen, dass sie bei der Digitalisierung automatisch an vorderster Front dabei ist. Dies ist aber nicht der Fall, und zwar aus einem einfachen Grund: Unsere jeweiligen Kundinnen und Kunden haben völlig unterschiedliche Erwartungen und Bedürfnisse. Daraus ergibt sich eine erste Erkenntnis: Die Digitalisierung dient nicht dem Leistungserbringer, sondern dem Kunden. Dies trifft auch dann zu, wenn letzterer, wie im Fall unserer Pensionskasse, an den Leistungserbringer gebunden ist.

Den Erwartungen der Leistungsempfänger besser entsprechen

Unsere digitale Strategie weist seit ihrer Entstehung zwei Stossrichtungen auf: die Bedürfnisse der Versicherten und die operationelle Effizienz. Dank der optimierten Effizienz sollen die Erwartungen der Leistungsempfänger besser erfüllt werden.

Durch regelmässige Gespräche mit den aktiven Versicher-

ten und den Vertreterinnen und Vertretern der Rentenbezügler haben wir folgende zentrale Erwartungen identifiziert:

- Zugänglichkeit der Information rund um die Uhr und auf jedem Gerät;
- häufigere, aber kürzere Mitteilungen;
- papierlose Kommunikation;
- Zugriff auf das persönliche Vorsorge-dossier.

Auf den ersten Blick gehört die Möglichkeit, die eigenen Vorsorgeleistungen simulieren zu können, erstaunlicherweise nicht zur obersten Priorität. Wir stellen fest, dass die Versicherten bei Anfragen dieser Art gern auf das Know-how und die Beratung der Fachleute vertrauen. Die Entwicklung eines online verfügbaren Simulationstools, das auf dem Markt ziemlich beliebt ist, um die Qualität einer Pensionskasse zu belegen, konnte folglich aufgeschoben werden. Daraus ergibt sich unsere zweite Erkenntnis: Die

Die Digitalisierung dient nicht dem Leistungserbringer, sondern dem Kunden.

*Sag mir, wer du in deiner Pensionskasse warst,
und unsere gemeinsame Zukunft wird davon profitieren.*

Leistungsempfänger haben oft andere Bedürfnisse, als man denkt.

Neue Website und regelmässigerer elektronische Kommunikation

Ausgehend von diesen Feststellungen haben wir 2017 zugunsten der Versicherten eine neue Website entwickelt, die Zugriff zu allen wichtigen, früher an verschiedenen Orten abgelegten Dokumenten bietet. Gleichzeitig erhöhten wir die Häufigkeit der elektronischen Mitteilungen und räumen dabei regelmässig einem spezifischen Thema Platz ein. Auf der Grundlage der abgegebenen direkten Kommentare und der Statistik der aufgerufenen Seiten stellen wir fest, dass unsere Adressaten diese Strategie begrüßen.

Seit 2018 erscheint unser Jahresbericht in Form einer Mikro-Website mit knapp zehn Rubriken, was eine grössere Modularität erlaubt. Zudem haben alle Versicherten seit 2019 monatlich Zugang zu ihrem aktualisierten Vorsorgeausweis sowie zur Entwicklung ihres Altersguthabens. 2020 stellten wir fest, dass über die Hälfte der Versicherten ihren Vorsorgeausweis mindestens einmal heruntergeladen hatten. Dieses Angebot sorgt dafür, dass deutlich weniger einfache Anfragen eintreffen. Die Zahl der spezifischen Anfragen hingegen hat zugenommen. Alles in allem ist also

*Hilf den Versicherten und
sie werden es dir danken.*

unser Arbeitsvolumen unverändert geblieben, auch wenn der Mehrwert insgesamt sowie das allgemeine Interesse der Versicherten für ihre Vorsorge gestiegen sind. Dies freut uns sehr und wertet auch unsere Tätigkeit auf. So lautet die dritte Erkenntnis: Hilf den Versicherten und sie werden es dir danken.

Die Pandemie als Katalysator

Wir können von Glück reden, dass wir auf operationeller Ebene die Implementierung unseres Webflows im Dezember 2019 abgeschlossen hatten. Denn einige Monate später erwies sich das, was wir in Bezug auf die Prozesse als notwendig erachtet hatten, wegen der Corona-Pandemie als absolut unverzichtbar. Ab diesem Zeitpunkt konnten – mit Ausnahme der eingehenden Korrespondenz – alle Verwaltungsaufgaben dezentral abgewickelt werden, da sie bereits digital abliefen. Einzig die Handhabung der Unterschriften erforderte einige kleinere Anpassungen und führte manchmal zu überraschenden logistischen Umwegen. Aus offensichtlichen Gründen schrieben uns auch unsere Adressaten nun bei Fragen an die Verwaltung nicht mehr per Briefpost, sondern per E-Mail an. Daher wunderten sie sich nicht wirklich, als sie nun die Formulare und andere Simulationen in elektronischer Form erhielten.

Bei der Entwicklung des Webflows erwies es sich als zentral, einige Mitarbeitenden von Sinn und Zweck des Tools zu überzeugen. Der Mensch hegt auch heute noch eine tiefe Abneigung gegenüber Neuerungen, unterschätzt dabei aber oft auch seine eigene Anpassungsfähigkeit.

*Die Leistungsempfänger
haben oft andere Bedürfnisse,
als man denkt.*

Blick in die Zukunft: Archivierung der gesamten Korrespondenz

Eine nächste Etappe, die bereits in Arbeit ist, sieht vor, im Rahmen der aktuellen Plattform eine interaktive Zone für Leistungsempfänger und Verwaltung zu schaffen. Sie soll der Archivierung der gesamten Korrespondenz zwischen den Versicherten und der Verwaltung dienen: Briefe, E-Mails, Formulare, Bescheinigungen und Simulationen werden hier in sicherer Form abgespeichert. Auf diese Weise werden die Versicherten eigenständig, ohne Wartezeit und bei Bedarf auf alle ihre Daten zugreifen können.

Es ist derzeit geplant – und dies erscheint uns nicht utopisch –, dass die Versicherten nach Austritt aus unserer Pensionskasse ihr gesamtes Dossier mitnehmen können. Damit könnten wir unseren Beitrag zu einem reibungslosen Wechsel und zur Speicherung der Daten in der 2. Säule leisten. In dieser Hinsicht haben wir uns in unserer Branche bisher wahrlich nicht mit Ruhm bekleckert. Und so gelangen wir jetzt zu unserer vierten und letzten Erkenntnis: Sag mir, wer du in deiner Pensionskasse warst, und unsere gemeinsame Zukunft wird davon profitieren. |

Emmanuel Vauclair