



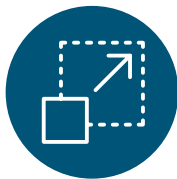
**Gesundheitskasse leitet mit  
Omnichannel Service Center Technik das  
neue Zeitalter im Kundenservice ein.**



Die 2011 in Deutschland gegründete AOK Nordost ist ein **wichtiger Akteur in der Versicherungsbranche** und betreut 1,8 Millionen Menschen. Mit über 5.000 Mitarbeitern widmet sich das Unternehmen der Bereitstellung umfassender Krankenversicherungslösungen und der Förderung des Wohlbefindens seiner Versicherten.

## Anforderung

Vision und Ziel der AOK war, eine hochverfügbare Telekommunikations- und Service Center Infrastruktur auf Basis von VoIP einzuführen. Die Lösung sollte flexibel und skalierbar sein, dabei den Service verbessern und gleichzeitig Kosten reduzieren. Das System sollte darüber hinaus in der Lage sein, die Einbindung weiterer digitaler Kanäle (z.B. eMail, Chat) zu ermöglichen. Implementierung, Service und Betreuung sollten dabei ganzheitlich aus einer Hand kommen.



### Unsere Leistung

- Anforderungsworkshops, Consulting
- 
- Erstellung Gesamtkonzept
- 
- Installation und Konfiguration
- 
- Projektmanagement
- 
- Trainings (Agenten & Teamleiter)
- 
- Betrieb und Support



### Lösung

- Cisco UCCE Unified Contact Center Enterprise
- 
- Cisco Finesse Agent Desktop
- 
- Cisco CVP (Customer Voice Portal)
- 
- SMC (Supervisor Management Console)
- 
- b+s CUIC Reporting Paket



### Ergebnis

- Verbesserung der Arbeitsergonomie
- 
- Verbesserung der Service-Struktur
- 
- Verbessertes Reporting / Monitoring
- 
- Hohe Verfügbarkeit durch redundanten Aufbau
- 
- Kurze Projektlaufzeit

## Hintergrund

Die AOK steht rund 1,8 Millionen Versicherten im Nordosten der Republik zur Seite. Ob umfassende medizinische Versorgung im Krankheitsfall oder Prävention für ein gesundes Leben – wir sind für unsere Versicherten da. Als innovative Gesundheitskasse treibt die AOK

Nordost den eHealth-Sektor voran. Zum Beispiel mit dem Digitalen Gesundheitsnetzwerk, das mit dezentraler Datenhaltung und sektorenübergreifender Vernetzung Maßstäbe für künftige Patientenakten setzt.

## Herausforderung

Mit mehr als 1,8 Millionen Versicherten ist die AOK Nordost die größte Krankenkasse in der Region Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern. Sie ist ein kompetenter Partner in allen Gesundheits- und Versorgungsfragen, bietet exzellenten Service und überzeugende Leistungen. In mehr als 100 Servicecentern können sich Versicherte persönlich beraten lassen. Online wird das Informationsangebot stetig ausgebaut, inzwischen auch per Live-Chat. Die Service-Hotline ist rund um die Uhr kostenfrei unter 0800 265 0800 erreichbar.

## Detail Beschreibung

Nach Erstellung eines umfangreichen Gesamtkonzeptes übernahm Bucher + Suter gemeinsam mit Cisco AS die Federführung des kompletten Projektes: An der redundant im RZ der AOK aufgebauten Kommunikationsinfrastruktur wurde das Cisco UCCE Contact Center System angebunden. Es gibt Kopplungen zum AOK eigenen CITRIX- und nach gelagerten Backend-Systemen. Die zentrale Administration und Steuerung erlauben eine immense Vereinfachung der internen Abläufe. Alle Standorte sind via IP miteinander gekoppelt und können über VoIP auch miteinander kommunizieren.

Bucher + Suter hat darüber hinaus die Schulung der AOK Mitarbeiter sichergestellt und dafür gesorgt, dass die Teamleiter über moderne Dashboards jederzeit über den Zustand des Service Centers informiert werden. Über ein webbasiertes Reporting Portal ist AOK jederzeit in der Lage, Statistiken über das Gesamtsystem abzurufen und so steuernd und optimierend einzugreifen.

Bucher + Suter ist seit Projektbeginn für den fortlaufenden, reibungslosen Betrieb und Support der Voice Contact Center Infrastruktur verantwortlich.

„Ob im Hintergrund oder spürbar vor Ort:

Ihre unkomplizierte und sehr zugewandte

Art, Ihre schnelle und wertschätzende

Begleitung und Hilfsbereitschaft, haben

die Kolleginnen und Kollegen des Contact

Centers sehr beeindruckt.“

Andreas Fischer, Leiter Kundenservice

# Case Study



## Besonderheiten

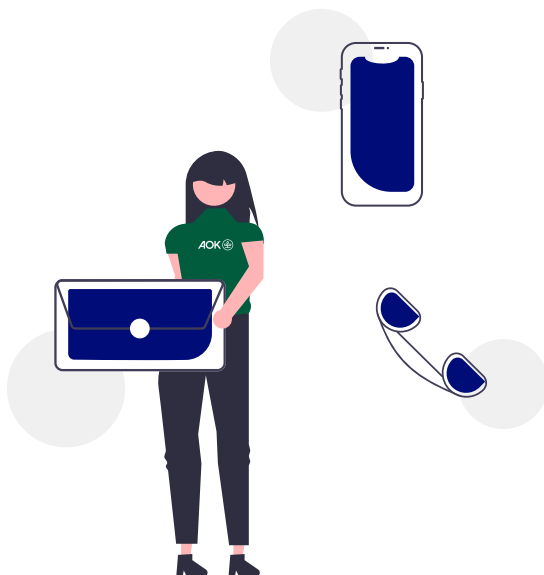
- CTI Integration in kundeneigenes webbasiertes CRM Intranet
- Webbasierter Agent Desktop (Cisco Finesse) in Citrix Umgebung
- Go-Live innerhalb von 4 Monaten nach Beauftragung
- 185 Agenten verteilt über 100 Standorte

## Laufzeit

- seit Juli 2016

## Partner

- xevITGmbH / T-Systems (GU)
- Cisco AS



## Nächster Schritt

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie auch Ihr Unternehmen von den beeindruckenden Ergebnissen profitieren kann, die die AOK erzielt hat, wenden Sie sich bitte an

[info@bucher-suter.com](mailto:info@bucher-suter.com).



4

## Digitale Kundenkommunikation der AOK Nordost

Der Kundenservice ist im Wandel - die AOK zeigt uns ihren eigenen Weg zum Omnichannel Contact Center.

- Was gilt es bezüglich Customer Journey bei einer gesetzlichen Krankenkasse zu beachten?
- Wo gibt es potentielle Optimierungsmöglichkeiten?
- Was sind die Lessons Learned?

