Kundenservice aus der b+s Private Cloud für die Siemens Betriebs-krankenkasse

Case Study

Die Siemens Betriebskrankenkasse (SBK) ist mit über einer Million Versicherten eine der größten Betriebskrankenkassen Deutschlands und gehört zu den 20 grössten gesetzlichen Krankenkassen. Insofern unterliegt die SBK einem stark umkämpften Markt. Um ihre derzeitige Position zu festigen und weiter auszubauen, steht die konsequente Ausrichtung auf wirtschaftliches und kostenbewusstes Handeln im Mittelpunkt.

Wie die Siemens Betriebskrankenkasse mithilfe des Cloud Contact Center von Bucher + Suter aus ihrem großartigen Kundenservice einen großartigen, mehrfach preisgekrönten Kundenservice mit beeindruckenden Prozess- und Kostenoptimierungen machte.

kürzere
Bearbeitungszeit

bessere
Erreichbarkeit

geringere
Schulungskosten

Das Projekt: Ziele und Herausforderungen

Im Erstkontakt mit dem Bucher + Suter Team wurde das Vorhaben erklärt, die Kundenkommunikation der SBK auf eine neue Ebene in Bezug auf Effizienz und Transparenz zu heben, wobei verschiedene Themen berücksichtigt werden sollten. Neben einem konsistenten und bruchfreien Service für Kunden, Interessenten und Leistungserbringer, resultierend in einer 360°-Kundensicht, sollten vor allem interne Prozesse optimiert werden, z. B.:

Die interne und externe Kommunikation ist zu Beginn wie folgt abgebildet:

→ ca. 2.100 Unified Communication User mit Hardphone & Jabber
→ ca. 1.500 Contact Center User mit Finesse mit CRM Pop-up
→ Sekretär*innen Linien
→ ca. 1.950 Webex Meeting User
→ ca. 2.100 Fax User
→ 3 Vermittlungsarbeitsplätze

→ Zentraler Verfügbarkeitsstatus: Verbesserung der Erreichbarkeit, Vermeidung von erfolglosen Vermittlungen
→ Sichtbarmachung des Routingverlaufs von eingehenden Telefonaten (z. B. Wartezeiten, vorherige angewählte Anschlüsse, Verfügbarkeit etc.)
→ Verbesserung der Transparenz über das gesamte Haus durch ein übergreifendes Monitoring
→ Schaffung einer einheitlichen Telefonie-Lösung über alle Standorte hinweg

Neben diesen allgemeinen Prozessverbesserungen sollten auch individuelle Zuständigkeits- und Organisationsvorgaben wie z. B. die Abbildung der Vertreterregelung mithilfe einer neuen Kommunikationslösung umgesetzt werden.

Bucher + Suter © 2024

Case Study

Besonderheit: Ein reguliertes Unternehmen mit hochsensitiven Daten wie die SBK erfordert Datenkonformität nach DSGVO und dem Sozialgesetzbuch SGB und steht Cloud-Lösungen prinzipiell kritisch gegenüber.

Lösungsangebot der Bucher + Suter

Die Bucher + Suter tritt hier mit einer End-zu-End-Lösung für Unified Communication und Contact Center aus der b+s Private Cloud ein. Sie gibt dem Kunden die zentralisierte Kontrolle über jede ein- und ausgehende Interaktion, unabhängig von Organisation, Technologie oder Standort.

b+s Private Cloud zeigt den aktuellen Status von Agenten, Teams, Standorten und Partnern und leitet jede Interaktion an den Agenten weiter, der über die besten Fähigkeiten zur Bearbeitung der Anfrage verfügt. Die Collaboration Suite ermöglicht es Agenten zudem, sich mit Kollegen innerhalb und außerhalb des Servicecenters auszutauschen, um Kunden noch präziser zu beraten.

Das Contact Center in der b+s Private Cloud speziell für regulierte Unternehmen mit hochsensitiven Daten kann die Datenkonformität nach DSGVO dank entsprechender Zertifizierung gewährleisten. Die SBK würde einen stabilen und sicheren Plattformbetrieb inklusive aller Wartungsarbeiten mit automatischen Updates und Upgrades in der Cloud-Betriebsumgebung erhalten.

„Bei uns hat jeder Kunde einen persönlichen Ansprechpartner mit der Möglichkeit diesen direkt anzurufen. Ist der persönliche Ansprechpartner nicht erreichbar, greift eine Wasserfall-Vertreterregelung, um dennoch jederzeit die telefonische Erreichbarkeit für unsere Kunden sicherzustellen“

Hans Peter Henkel, Leiter IT-Infrastruktur, einen der Ansprüche an die Erreichbarkeit des Kundenservices.

Umsetzung

Selbst unter den damaligen Pandemiebedingungen konnten wir das Projekt mittels 100% Videomeetings zum Erfolg führen. Die gesamte Abwicklung, von der Planung und Vorbereitung über das Design, die Spezifikation und Implementierung bis hin zu Test und Validierung, dem Rollout an 94 Standorten, Schulungen und Training sowie der abschließenden Inbetriebnahme, dauerte insgesamt 17 Monate.

Bucher + Suter © 2024

Case Study

Die 3 Phasen des Gesamtprojektes:

(An den Phasen zwei und drei wird noch gearbeitet)

Phase 1:

Ablösung der bestehenden Telekomlösung sowie der damit in Verbindung stehenden Contact Center Lösung inkl. ACD.

Phase 2:

Einführung weiterer neuer Kommunikationsknäle wie beispielsweise Chat. Dies umfasst die Konzepterstellung und -beratung sowie nach Freigabe, das Rollout innerhalb der SBK.

Phase 3:

Konzepterstellung zur Integration nicht ausgeschriebener Anforderungen wie zum Beispiel Einsatzplanung, Qualitätsmanagement, Analysen und Berichte oder Chat-/ Voice Bot.

Durch die Integration in die bestehende Anwendungslandschaft konnte einfaches Andocken an vorhandene Prozesse ermöglicht werden.

Fachliche Systembetreuung:
Administration und Konfiguration
Innerhalb der SBK und unabhängig vom Provider

Technischer Systembetrieb:
Betrieb von Systemlandschaft & Applikationen
Durch Bucher + Suter in Gesamtverantwortung

Ergebnis

Die SBK erzielt ein herausragendes Ergebnis im Kundenservice, das durch deutlich messbare Verbesserungen in den angestrebten Bereichen charakterisiert ist. Die Flexibilität durch Heimarbeit und gesteigerte Sicherheit mittels der Private Cloud sind weitere klare Pluspunkte, die ihre Leistungsbilanz stärken.

Verringerung der

- **Wartezeit**
- **Reaktionszeit** auf vorhersehbare Ereignisse
- **Bearbeitungszeit**
- **Abbruchrate**

Erhöhung der

- **Erreichbarkeit** des Ansprechpartners
- **Datensicherheit** & Security
- **Berichterstattung**
- **Flexibilität** durch Homeoffice

ntv DEUTSCHER SERVICEPREIS 2023 – **1. Platz**

Kundenmonitor® Deutschland SBK Testsieger Krankenkassen Gesamtzufriedenheit 2022 – **1. Platz**

Handelsblatt BESTE Kunden-Beratung 2022 SBK Siemens-Betriebskrankenkasse – **1. Platz**

BESTES INTERNES IT-PROJEKT – 2021 – **1. Platz** (intern)

CISCO Partner

info@bucher-suter.com | www.bucher-suter.com

Bucher + Suter © 2024