

Höchste Kunden- zufriedenheit bei der SBK dank einer intelligenten Rückruflösung, optimiert für maximale Effizienz



Die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse ist mit über einer Million Versicherten die grösste Betriebskrankenkasse Deutschlands und zählt zu den 20 grössten gesetzlichen Krankenkassen. Der Wettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung ist intensiv, und die Anforderungen an Effizienz, Servicequalität und Kundenbindung sind hoch. **In diesem Umfeld steht für die SBK eine klare Zielsetzung im Mittelpunkt: die kontinuierliche Verbesserung der Serviceprozesse bei gleichzeitig wirtschaftlichem Ressourceneinsatz.**

Ausgangslage

Der telefonische Kundenservice der SBK nimmt eine zentrale Rolle in der Versichertenbetreuung ein. Täglich erreichen die Teams zahlreiche Anliegen zu Leistungen, Mitgliedschaften, Beiträgen oder Beratungen. Vor dem Einsatz von ServiceOcean war der Kundenservice immer wieder mit stark schwankenden Anrufvolumina konfrontiert – insbesondere in Stosszeiten oder bei spezifischen Kampagnen. Diese Schwankungen führten zu längeren Wartezeiten für die Versicherten, erhöhtem Stress für die Mitarbeitenden sowie einer steigenden Zahl von Auflegern und Wiederanrufern.

Die SBK wurde 2025 bei der Kundenbefragung durch das Deutsche Institut für Service-Qualität erneut als beliebteste gesetzliche Krankenversicherung Deutschlands ausgezeichnet. Daher war es eine Herausforderung, die Servicequalität unter diesen Bedingungen konstant auf hohem Niveau zu halten. Die vorhandenen Ressourcen mussten möglichst effizient eingesetzt werden, ohne die Erreichbarkeit zu gefährden.

Zudem wünschte sich die SBK eine Lösung, die sich ohne tiefgreifende Eingriffe in bestehende IT-Infrastrukturen umsetzen lässt und den administrativen Aufwand geringhält.



Zielsetzung

KERNZIELE

Die SBK formulierte klare Ziele für die Optimierung ihrer Erreichbarkeit.



Wartezeiten reduzieren



Callvolumen von Rückrufen minimieren



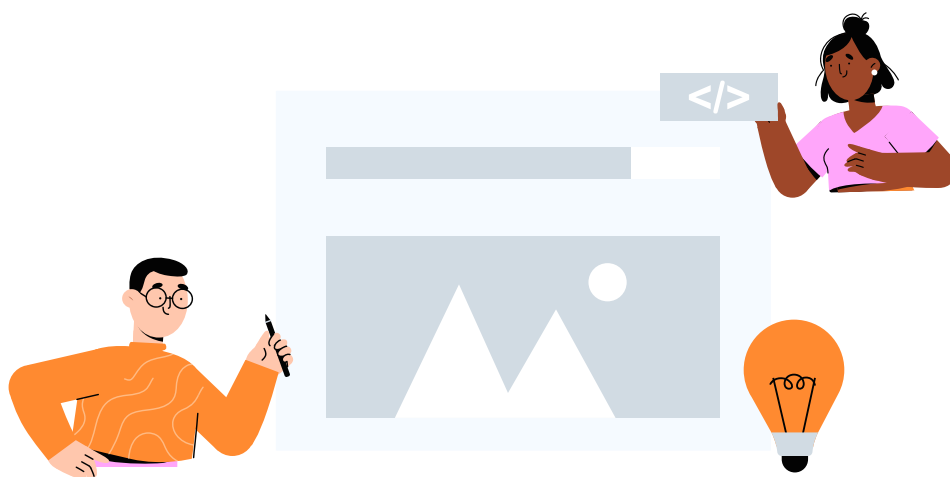
Zahl der Aufleger senken

Darüber hinaus sollten die Mitarbeitenden durch eine bessere Planbarkeit und Auslastung spürbar entlastet werden. Gleichzeitig war es der SBK wichtig, dass die Lösung für die Versicherten intuitiv verständlich und ohne technische Barrieren zugänglich ist.

Das Lösungsangebot: ServiceOcean

Mit dem digitalen Rückrufservice von ServiceOcean entschied sich die SBK für eine praxiserprobte Lösung zur intelligenten Steuerung des Anrufaufkommens. Die Software erkennt automatisch Wartezeiten über einem definierten Schwellenwert und bietet den Anrufernden eine Auswahl: Sie können in der Warteschleife verbleiben oder einen Rückruf zu einem späteren Zeitpunkt buchen – entweder direkt telefonisch oder über eine integrierte Online-Funktion.

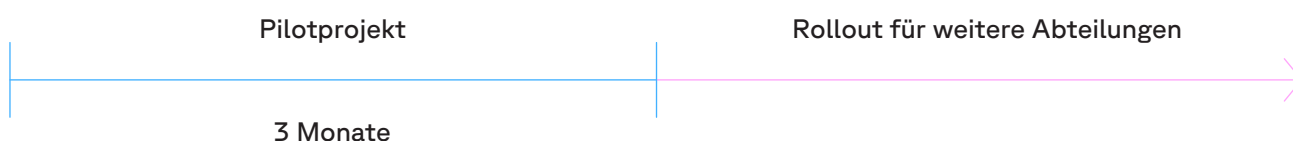
Die Rückrufe werden vom System intelligent verteilt, sodass sie planbar in ruhigere Phasen fallen und optimal zu den verfügbaren Kapazitäten passen. Mitarbeitende erhalten die Rückrufe als gewöhnliche Inbound-Calls, wodurch keine Umgewöhnung oder zusätzlicher Schulungsaufwand notwendig war. Die Integration erfolgte über bestehende IVR-Strukturen und erforderte keine eigene IT-Schnittstelle – ein grosser Vorteil für den laufenden Betrieb.



Umsetzung

Das Projekt konnte in kürzester Zeit vollständig remote realisiert werden. Der erste Schritt war ein 3-monatiges Pilotprojekt in der Pflegeabteilung, um zu prüfen, wie sich die KPIs mit Hilfe von ServiceOcean entwickeln. Danach folgte der Rollout auf weitere Abteilungen. Die Implementierung verlief reibungslos, da die Lösung speziell auf schnelle und schlanke Einführung ausgelegt ist.

Interne Schulungsmassnahmen waren minimal, da sich die Lösung nahtlos in den bestehenden Arbeitsalltag integrieren liess. Besonders positiv wurde die transparente Kommunikation mit ServiceOcean bewertet sowie die Fähigkeit, auf individuelle Anforderungen schnell und pragmatisch zu reagieren.



Das Ergebnis



Seit der Einführung des digitalen Rückrufservices konnte die SBK ihre Erreichbarkeit merklich steigern. Die Zahl der Aufleger und Mehrfachanrufer haben sich reduziert, und die positive Rückmeldung der Versicherten zeigt, dass der Service auf hohe Akzeptanz stösst. Besonders geschätzt wird die Möglichkeit, selbstbestimmt einen Rückruf zu wählen und damit Wartezeiten aktiv zu vermeiden.



Auch intern zeigt sich ein klarer Mehrwert: Die Mitarbeitenden berichten von entspannteren Gesprächen und einem ruhigeren Arbeitsalltag, da planbare Rückrufe weniger Hektik verursachen als unerwartete Peaks. Die SBK plant bereits, die Lösung auf weitere Servicebereiche auszuweiten und langfristig als festen Bestandteil ihrer Kommunikationsstrategie zu etablieren.



Mit dem Einsatz von ServiceOcean ist es der SBK gelungen, sowohl die Servicequalität als auch die internen Prozesse deutlich zu verbessern – ein Beispiel für erfolgreichen digitalen Fortschritt im Gesundheitswesen.

Nächste Schritte

Bei Interesse kontaktieren Sie uns, um zu erfahren, wie Bucher + Suter mit ServiceOcean Ihr Unternehmen unterstützen und zum Erfolg führen kann.

info@bucher-suter.com

