

Kundenservice aus der b+s Private Cloud für die Siemens Betriebskrankenkasse





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



Weniger 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.:

- 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 die gesamte Firma durch ein übergreifendes Monitoring
- Schaffung einer einheitlichen Telefonie-Lösung über alle Standorte hinweg

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

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 und CRM Pop-up
- Sekretär-Linien
- ca. 1.950 Webex-Meeting-User
- ca. 2.100 Fax-User
- 3 Vermittlungsarbeitsplätze

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 von 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,
über die 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.



Die 3 Phasen des Gesamtprojektes:



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.

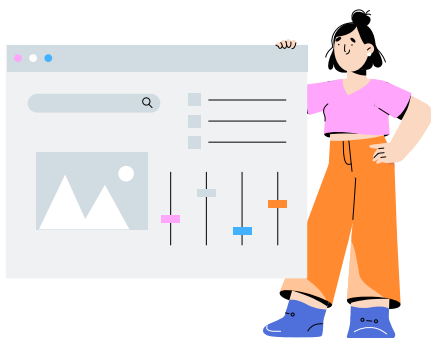


Phase 3:

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

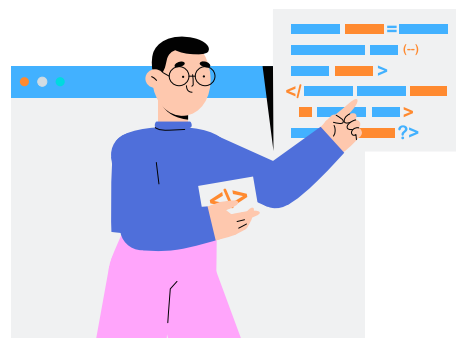
Durch die Integration in die bestehende Anwendungslandschaft konnte einfaches Andocken an vorhandene Prozesse ermöglicht werden.

Fachliche Systembetreuung



Administration und Konfiguration innerhalb der SBK und unabhängig vom Provider

Technischer Systembetrieb



Betrieb von Systemlandschaft und Applikationen durch Bucher + Suter in Gesamtverantwortung

Das 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



Berichterstattung



Datensicherheit



Flexibilität durch Home-Office

Nächste Schritte

Haben Sie Fragen zu diesem Projekt oder möchten Sie sich über Voicebots und KI-Automatisierung austauschen?

Bucher + Suter optimiert seit mehr als 25 Jahren die Serviceergebnisse von Unternehmen und hilft Ihnen gerne weiter.

info@bucher-suter.com

