



Überlauf-Callcenter Inbound

Fallstudie: BKK vor Ort Kurzfristige Unterstützung bei extrem hohem Telefonie-Aufkommen

Ausgangssituation:

Die BKK vor Ort ist eine große gesetzliche Krankenkasse und fusionierte zum 1. Januar 2008 mit der ehemaligen BKK Mannesmann. In diesem Zusammenhang wurden zahlreiche Umstrukturierungsmaßnahmen durchgeführt. Und da vor allem der Jahreswechsel bei Krankenkassen immer zu einem erhöhten Telefonie-Aufkommen führt, war abzusehen, dass durch die Fusion der BKK vor Ort ihre Anruferzahl stärker denn je steigen würde. Die BKK vor Ort verfügt seit Jahren über ein Callcenter, das unter den damaligen Voraussetzungen dem zu erwartenden Aufkommen nicht gewachsen war.

Aufgabenstellung:

Um die Mitglieder der BKK vor Ort auch in dieser kritischen Phase gut betreuen zu können, sollte die consense systems gmbh & co. kg als Überlauf-Callcenter eingesetzt werden. Die Beauftragung war nur extrem kurzfristig möglich, da das tatsächliche Telefonie-Aufkommen im Vorfeld nicht einschätzbar war. Von entscheidender Bedeutung war für die BKK vor Ort, dass ihre Mitglieder, unabhängig von ihrem Anliegen, stets freundlich und sachkundig per Telefon betreut werden konnten.

Vorgehensweise:

Im Rahmen eines Briefing-Gesprächs wurden die Servicezeiten, Meldeformeln und Erwartungen geklärt. Zudem wurden Entscheidungen hinsichtlich des benötigten Personals getroffen und die Kommunikationswege zwischen der BKK vor Ort und

consense systems definiert. Alle notwendigen Unterlagen stellte die Kasse in Papier- und Dateiform zur Verfügung.

Die Inbound-Teamleitung von consense systems erstellte hieraus einen Projektplan und schulte die Mitarbeiter vor dem Beginn der Servicezeit. Für diese Arbeitsschritte standen nur sehr wenige Stunden zur Verfügung, sodass möglichst rationell und klar die wichtigsten Informationen an die Agents gegeben werden mussten.

Der Überlauf aus dem bestehenden Callcenter wurde auf die Zielrufnummer der ACD (Automatic Call Distribution) geroutet und diese für 12 Mitarbeiter eingerichtet. Dann wurden die Nummer, die Erreichbarkeit und das Wallboard getestet.

Alle Anrufe sowie die prozentuale Erreichbarkeit wurden als Online-Statistik ausgegeben. Auf diese Weise waren ein kontinuierliches Nachsteuern und ein sauberes Reporting möglich.

Mit dem Beginn der Servicezeit wurde das System geschaltet und die Telefone klingelten. Anhand des Displayeintrags konnten die Agents immer sehen, welche Inbound-Hotline gerade aktiviert war und mit welcher Meldeformel sie sich melden mussten.

Bei speziellen Fragen wurde entweder an die BKK vor Ort weiterverbunden oder ein Rückruf angeboten. Dieser konnte sofort per E-Mail an die Kasse zwecks Weiterbearbeitung geschickt werden.

Ergebnis:

Innerhalb kürzester Zeit lief das gesamte System reibungslos und die Versicherten

wurden mit einem Ansprechpartner verbunden. Dabei konnten ca. 600 bis 1.000 Gespräche im Überlauf angenommen werden. Die Erreichbarkeitsquoten lagen immer über 85 % – in der Regel sogar über 90 %. Die Feinabstimmung konnte aufgrund des schnellen Aufsetzens des Projekts dann nach und nach „on the Job“ erfolgen. Das Erfolgsrezept hierfür war die enge Kommunikation zwischen der BKK vor Ort und consense systems.

Angebotsmodell:

Setup-Pauschale, Preis je Gespräch, Preis je E-Mail.

con sense
systems

consense systems
gmbh & co. kg

Vertrieb & Produkt
Christiane Baader
Markus Michael

Kontakt
An der Dammheide 10
60486 Frankfurt am Main

Hotline
Fon 01803.446 446 300*
Fax 01803.446 446 399*

E-Mail/Internet
info@consense-systems.de
www.consense-systems.de

*9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz,
max. 42 Cent/Minute aus dem Mobilfunk.

