

DIE AUFGABE

Rund 1.500 000 Versicherten in Deutschland bietet die Betriebskrankenkasse BKK Gesundheit Leistungen und Programme auf dem neuesten gesundheitsmedizinischen Stand. Dabei belässt es die BKK Gesundheit nicht bei den Basics, sondern bietet ein umfangreiches Leistungsprogramm ergänzt um zusätzliche „On Tops“. Damit das Leistungsversprechen gegenüber den Versicherten perfekt kommuniziert werden kann, galt besonders dem telefonischen Kundenkontakt hohe Aufmerksamkeit. Ein Wissensmanagementsystem sollte die Mitarbeiter unterstützen, die richtigen Informationen an Kunden weiter zu geben. Anrufende Kunden sollten bereits im ersten Gespräch abschließend beraten werden. Das spart dem Kunden Wartezeit und er fühlt sich zurecht kompetent betreut.

DIE LÖSUNG

Die BKK Gesundheit hatte in internen Workshops die Anforderungen an ein Wissensmanagementsystem erarbeitet. Es wurden verschiedene Anbieter besucht, miteinander verglichen, und in einem mehrstufigen Auswahlprozess das geeignetste System ausgewählt. Die Wahl fiel auf SABIO. Ausschlaggebend waren die intuitive Bedienung und einfache Pflege des Systems sowie die Expertise im Gesundheitswesen. Für die Anwender bedarf es keiner Schulung, was die Ausweitung und Nutzung von SABIO sehr einfach und kostengünstig gestaltet.

In einem gemeinsamen Workshop von Mitarbeitern und SABIO-Beratern wurde das vorhandene Wissen zusammengetragen, selektiert und in eine Basisstruktur gebracht. In SABIO sollten die unterschiedlichen Handbücher, Arbeitsanweisungen, Aktionen, Besonderheiten und gesetzlichen Regelungen zentral abgelegt werden. Die anschließende Befüllung wurde in ca. drei Arbeitswochen durch SABIO geleistet. In einer dreimonatigen Testphase wurde das Wissen von der BKK Gesundheit auf Richtigkeit geprüft, um bereits vom ersten Betriebstag eine hohe Qualität der Informationen zu gewährleisten. Seit Inbetriebnahme werden die Inhalte kontinuierlich in einem Prozess zwischen Agenten (=SABIO Anwender) und den inhaltlich Verantwortlichen (= BKK Redakteure) konsequent auf Qualität getrimmt.

FAZIT

Mit Erfolg: die Zahl der Anrufe, die noch an Fachabteilungen weitergereicht werden muss, reduzierte sich innerhalb kürzester Zeit um über 20%. Damit hatte sich die Investition bereits unterjährig amortisiert. Mindestens ebenso wichtig sind die sehr positiven Rückmeldungen der Anwender, die schnell lernten, alle Funktionen wie Nachrichtenticker, Verzeichnisbaum und Suche intensiv für Ihre tägliche Arbeit zu nutzen. Mittlerweile hat die BKK Gesundheit erkannt, dass SABIO nicht nur den Agenten bei telefonischen Kundenanfragen hilft, sondern auch den Mitarbeitern in verschiedenen Abteilungen bei der Suche nach wichtigen und richtigen Informationen viel Zeit ersparen kann. Gleiches gilt für die Einbindung externer Service Center, die sehr schnell in die Lage versetzt werden, mit dem fast identischen Wissenstand Ihren Aufgaben nachzugehen, wie es die internen Mitarbeiter können.

So können sich alle noch mehr auf das Credo der BKK Gesundheit konzentrieren: „Denk an Dich, lieber Kunde – dabei können wir Dich jetzt auch bestens beraten.“

Unternehmen

Die BKK Gesundheit mit Sitz in Frankfurt am Main ist bundesweit für Versicherte geöffnet. Als gesetzliche Krankenversicherung ist die BKK Gesundheit eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung. Die BKK Gesundheit betreut 1.500 000 Versicherte in deutschlandweit 70 Geschäftsstellen.

Auf einen Blick

Hohe Qualität der Beratung

Aktuelle Informationen

Schnelle Suche

Einfache Bedienung

Umfassende Kostenersparnis