

Hohe Kundenanforderungen erfüllt

Gesundheitskosten senken, das haben sich die Schweizer Krankenversicherer zum Ziel gesetzt. In einem Healthcare Callcenter können sich Versicherte bei Bedarf informieren, ob sie den Arzt aufsuchen sollten oder ob es alternative Lösungen für sie gibt. Die Concordia hat gerade ein solches Center in Betrieb genommen und ist mit dem Resultat mehr als zufrieden. Swisspro hat die Infrastruktur, insbesondere die hochsicheren Datennetze und gehosteten Server, Cybersystems die Healthcare-Erfahrung, das CRM, den InBound Callcenter Client (IBCC) und die Software beigesteuert.

Kurzprofil

Die Medplace AG ist eine 100%ige Tochter der Concordia-Gruppe (Kranken- und Unfallversicherungen); neben ihrer Geschäftsstelle betreibt sie zurzeit 12 Gesundheitszentren in der Schweiz. Um Versicherten sowie Dritten auch ausserhalb deren Öffnungszeiten umfassende und unentgeltliche Gesundheitsberatung anzubieten, wurde ein medizinischer Telefonservice mit 24-stündiger Erreichbarkeit an 365 Tagen/Jahr errichtet: Die ConcordiaMed mit ihrem Callcenter cMCC. Vor über 10 Jahren wurde das erste medizinische Callcenter in der Schweiz eröffnet. Heute decken vier grosse Zentren (inkl. cMCC) 80-90% der Schweizer Bevölkerung mit medizinischen Dienstleistungen ab. Ende 2011 entschied Concordia, selbst ein solches Center zu gründen.

Forderungen

Nachdem sich das Management bezüglich Service-Providing und Infrastruktur für eine Outsourcing-Lösung entschieden hatte, wurden folgende Anforderungen an die interessierten Auftragnehmer gestellt:

- Die Sicherheits-Standards im Data-Center und für den Datentransfer sowie die Geheimhaltung müssen den gesetzlichen Vorschriften und darüber hinaus den strengen Vorschriften der Concordia-Gruppe genügen.
- Der Partner sollte Erfahrung mit vergleichbaren Projekten im Gesundheitswesen vorweisen können und sich mit Integrations-Projekten (wie VoIP / Microsoft Dynamics CRM / SQL / Callcenter / Exchange / HIN-Gateway für Verschlüsselung etc.) auskennen.
- Systeme und Netze sollten redundant ausgelegt, eine Verfügbarkeit von 99.999% gewährleistet und ein Notfallkonzept ausgearbeitet werden.
- Dies sei durch entsprechende Service Level Agreements zu ergänzen.
- Die Wirtschaftlichkeit des Projekts sei zu gewährleisten.

Der Entscheid

Nach der Prüfung der Offerten hat sich Medplace für das Angebot von swisspro, die von Cybersystems unterstützt wurde, entschieden. Die Gründe: swisspro/Cybersystems haben nicht nur sämtliche oben aufgeführten Kriterien erfüllt und bereits ähnlich gelagerte Projekte realisiert und umgesetzt. Swisspro vermochte obendrein folgende Leistungen und Services anbieten:

- Ein eigenes Rechenzentrum (mit besonderen Sicherheitsmerkmalen).



„Um die Anforderung des Callcenters zu erfüllen, war eine flexible, stabile und leicht zu bedienende Lösung gefordert. Diese wurde mit Cybersystems erarbeitet. Der Leistungsumfang umfasst eine integrierte Microsoft Dynamics CRM-Lösung in Verbindung mit dem Telefonie-System und dem Callcenter, den Office-Applikationen sowie die für ein Knowledge-Management-System (MS SharePoint basiert) benötigte Informatik- und Kommunikations-Infrastruktur.“

Guido Monn

Standortleiter swisspro Chur

„Wir haben es mit Gesundheitsdaten zu tun, für die höchste Vertraulichkeit gilt.“

Dr. med. Daniel Burkolter

Leiter concordiaMed

- Eine gesamtschweizerische Feld-Organisation mit Service Operation Centers (SOC).
- Single Point of Contact (SPOC) zur Koordination von Problemlösungen der am Projekt beteiligten Partner.
- Attraktive Miet-Modelle für Server.
- Individuell abgestimmte SLAs.

Cybersystems steuerte zusätzlich Erfahrungen im Umfeld medizinische Callcenter, den InBound Callcenter Client (IBCC) sowie ein überzeugendes Angebot für das CRM bei und individualisierte die Standardsoftware in enger Abstimmung mit dem Kunden.

Erste Erfahrungen

Nach einer intensiven Planungs-, Installations- und Test-Phase von 12 Monaten konnte das Projekt termingerecht übergeben werden und den produktiven Betrieb aufnehmen. Seit Beginn der Dienstleistung waren max. vier Mitarbeiterinnen pro Schicht im Einsatz. Die beiden täglichen Schichten werden durch 88% Stellenprozent abgedeckt. Jede Schicht besteht aus insgesamt 14 Beraterinnen und einer Ärztin mit Teilzeitpensum. Unterstützt werden sie von Microsoft Dynamics CRM. Mit dem CRM werden inzwischen über 20'000 Firmen-Datensätze, auf dem im swisspro-Rechenzentrum in Chur gehosteten Server, verwaltet und durch eine sichere Leitung mit dem cMCC verbunden. 19'000 Anrufe wurden im ersten Betriebsjahr entgegengenommen, das Interesse an der Dienstleistung steigt kontinuierlich. Zur Überprüfung, ob ein Anrufer Mitglied der Versicherung ist (und somit von der unentgeltlichen Dienstleistung profitiert), bedarf es den CRM-Zugriff auf die tagesaktuellen Stammdaten der Concordia. Bei 700'000 Versicherten keine triviale Aufgabe. Der Zugriff auf die Stammdaten der Versicherung wurde über einen intelligenten Umweg gelöst: Sie werden vom CRM bei der Sasis AG, einem Spezialunternehmen, das auch Ärzte und Apotheken mit solchen Informationen versorgt, automatisch abgefragt.

Der Entscheid, sich auf einen Partner zu verlassen, der im Umfeld Healthcare/IT über Erfahrungen verfügt, hat zu einer überzeugenden Lösung und zur raschen Umsetzung des anspruchsvollen und hochintegrierten Projekts geführt.

Alle Ziele, die mit dem Projekt angesteuert wurden, konnten erreicht werden. Das System läuft zuverlässig – rund um die Uhr. Die Daten werden sicher gehostet und übermittelt. Auf externe Zugriffe der Fachpersonen ausserhalb der cMCC-Büros wurde – aus Datenschutzgründen – bewusst verzichtet.

First Level Support wird vom Leiter des cMCC erledigt. Ansonsten helfen die Helpdesks von swisspro (Infrastruktur und Telefon) und Cybersystems (CRM und Schnittstellen) weiter. Verbesserungswünsche beim CRM werden auf Wunsch des Kunden mittels Fernwartung realisiert.

Ausblick

Die Kooperation mit den Partnern Cybersystems und swisspro hat sich als zielführend und effizient erwiesen. Über eine Anbindung der bislang unabhängig operierenden 11 Gesundheitszentren an das für die ConcordiaMed in Olten installierte IT-/CRM-System wird beraten. Das Callcenter läuft so gut, dass bald weitere Fachmitarbeiterinnen eingestellt und ausgebildet werden müssen.

„Ziel des Projekts war es, ein medizinisches Callcenter einzurichten, das für die Kunden, spezifische neue Dienstleistungen erbringt bzw. auf bestehende Dienstleistungen der Concordia AG verweisen kann. Um die Anforderung des Callcenter zu erfüllen, war eine flexible, stabile und leicht zu bedienende Lösung gefordert. Diese wurde mit Cybersystems erarbeitet. Der Leistungsumfang umfasst eine integrierte Microsoft Dynamics CRM-Lösung in Verbindung mit dem Telefonie-System und dem Callcenter, den Office-Applikationen sowie die für ein Knowledge-Management-System (MS SharePoint basiert) benötigte Informatik- und Kommunikations-Infrastruktur.“

Dr. med. Daniel Burkolter
Leiter concordiaMed

„Das Projekt ist ein Hybrid. Es setzt medizinisches und IT-Wissen voraus.“

Dr. med. Daniel Burkolter
Leiter concordiaMed

„Die Zusammenarbeit von Cybersystems und swisspro als Infrastrukturpartner hat sich als sehr effektiv und zielgerichtet erwiesen! Unsere Wünsche wurden geprüft und Vorschläge konzipiert, wie sie umgesetzt werden können.“

Guido Monn
Standortleiter swisspro Chur