



”

Mit der Verzahnung unserer Kommunikations- und Geschäftsprozesse konnten wir die tägliche Arbeit der Mitarbeiter effizienter gestalten und unseren Versicherten einen professionelleren Kundenservice bieten.

”

Sascha Rosewig, CDO, IT & Infrastrukturmanagement

Das Unternehmen

Die **Handelskrankenkasse hkk** wurde 1904 von Groß- und Kleinhändlern in Bremen gegründet und betreut mit rund 900 MitarbeiterInnen aktuell **ca. 570.000 Versicherte**. Ein stabiler Zusatzbeitrag sowie zahlreiche Extraleistungen für Versicherte wie das hkk-Bonusprogramm für Gesundheitsaktivitäten machen die gesetzliche Krankenkasse hkk zu einer der beliebtesten Krankenkassen Deutschlands. Die hkk hat **27 Geschäftsstellen in Bremen, Hamburg, Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen sowie zusätzlich bundesweit 2.100 Servicepunkte mit dem Kooperationspartner LVM**.

Die Herausforderung

Um die hohe Zufriedenheit seiner Kunden weiter zu fördern, suchte die hkk nach einer Möglichkeit die bisherige **Kommunikation zu den Kunden** und die interne **Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Mitarbeitern** zu verbessern. Die neue Lösung sollte neben **zusätzlichen Kommunikationskanälen** eine bessere Übersicht über **ein-, ausgehende und verpasste Anrufe** bieten und die aktuellen **Präsenzen der Mitarbeiter** transparenter darstellen. Auch ging es den Verantwortlichen darum, eine **Integration in das vorhandene CRM-System** zu realisieren. Weiter sollten anfallende **Kommunikationsdaten übersichtlich ausgewertet werden können**, um so mögliches Verbesserungspotential schnell zu identifizieren.

Firmenprofil

Kunde:
hkk Krankenkasse**Standort/e:**
Bremen und 27 weitere in Deutschland**Mitarbeiter:**
900/ davon 550 estos Nutzer

Die Lösung

Die hkk entschied sich für die **Unified Communications & CTI Software Suite ProCall Enterprise**. Sie ermöglicht eine stets aktuelle Präsenzanzeige der einzelnen Mitarbeiter, eine Schnellwahl via **Hotkey (Kurzwahltaste)**, die Möglichkeit zum raschen Austausch von Informationen via **Text, Audio und Audio/Video Chat** sowie eine Dokumentation aller Anrufe im **Anrufjournal**.

Mit **ProCall Mobile** haben Anwender auch von unterwegs aus stets Zugriff auf wichtige Daten zu Geschäftskontakten sowie Informationen zur Verfügbarkeit von Kollegen. Mit dem Zusatzmodul **ProCall Analytics** nutzt die hkk eine weitere Möglichkeit um bei Bedarf zusätzliche Auswertungen vornehmen zu können. Die gewonnenen Erkenntnisse helfen der hkk z. B. dabei den aktuellen Service Level zu ermitteln und gegebenenfalls Handlungsmaßnahmen abzuleiten.

Mittels des **LDAP-Servers MetaDirectory Enterprise** wurde eine Integration an das bereits eingesetzte System Bitmark 21C realisiert. So werden Informationen zu einem Anrufer bereits bei Anrufeingang angezeigt und die Mitarbeiter können direkt aus dem Gesprächsfenster in diese führende Anwendung wechseln.



Projektdaten

Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- ProCall Mobile
- ProCall Analytics
- MetaDirectory
- ECSTA für Alcatel Lucent Omni PCX

IT-Infrastruktur:

- Microsoft Outlook / Exchange
- TeleSys Agent Panel
- Bitmark 21C Integration

TK-Anlage:

- Alcatel Lucent Omni PCX

ITK-Partner:

- SIEVERS-GROUP