

ConSol CM als Customer-Service-Plattform

Abrechnungszentrum Emmendingen: Business-Prozesse geben den Takt vor

Abrechnungszentrum Emmendingen

Kunde

Abrechnungszentrum
Emmendingen

Branche

Dienstleistung, Finanzen,
Versicherungen

Webseite

www.arz-emmendingen.de

Lösung

ConSol CM

Überblick

Das Abrechnungszentrum Emmendingen nutzt ConSol CM für die Bearbeitung von Kundenanfragen im Zentralen Service Center und den Fachabteilungen. Die Anbindung von Vertrieb und IT Service Desk macht ConSol CM zur zentralen internen Kommunikationsplattform.

Nutzenaspekte

- Business-Prozesse im Mittelpunkt: klar definierte Abläufe und Zuständigkeiten
- Transparente Bearbeitungshistorie – jederzeit, zentral, abteilungsübergreifend
- Knowledge Base für Sofortlösungen
- Aussagekräftige Reports

Das Abrechnungszentrum Emmendingen hilft Krankenkassen, ihre Effizienz und Leistungsfähigkeit zu steigern und steht diesen als zuverlässiger Partner in Sachen Abrechnungs- und Dokumentenmanagement zur Seite. Bereits seit 2005 bearbeitet das Zentrale Service Center (ZSC) – unterteilt in Front- und Back-Office – seine Kundenanfragen mit der **Customer-Service-Management-Lösung ConSol CM**; darunter bspw. fachspezifische und technische Fragen zu Anwendungen sowie Anfragen zu bestimmten Zahlungsvorgängen oder gesetzlichen Änderungen.

Das ZSC-Frontoffice erfasst jede eingehende Service-Anfrage in einem Ticket, das in ConSol CM fest definierte Workflows durchläuft. Anfragen können somit gezielt und schnell an die korrekten Ansprechpartner geroutet werden. 2009 nahm das Abrechnungszentrum Emmendingen eine umfassende Neustrukturierung vor: Alle Fachabteilungen wurden ebenfalls an ConSol CM angeschlossen und die übergreifenden Prozesse in den Mittelpunkt gerückt, um eine softwaregestützte **Bearbeitung der Tickets ohne Medienbrüche** sicherzustellen.

Heute durchläuft jede Anfrage mit Hilfe des ConSol CM-Workflows die erforderlichen Fachabteilungen, sogar **standortübergreifend**, und wird so **lückenlos dokumentiert**. Über das Ticket liegen den zugriffsberechtigten Mitarbeitern alle Informationen zu einer Kundenanfrage vor, darunter auch sämtliche für die Prüfung benötigten Dokumente. Den Ticketstatus, seinen Verlauf sowie dessen Lösungen können jedoch alle Beteiligten einsehen – somit bleiben die Mitarbeiter sprachfähig und können den Kunden zielorientiert informieren. Mit dem generierten Wissen baut das ZSC in ConSol CM eine **Knowledge Base für Sofortlösungen** auf. Aussagekräftige Reports helfen, die Ziele des ZSC noch schneller zu erreichen – so auch die Steigerung der Sofortlösungsquote auf 95,8%.

Im nächsten Schritt machte das Abrechnungszentrum Emmendingen ConSol CM zur **zentralen Drehscheibe für alle Kunden- und Service-Prozesse**: So verfolgt der Vertrieb inzwischen alle neuen Leads und Projekte über den ConSol CM-Standard-Vertriebsworkflow – von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Vertragsabschluss und darüber hinaus. Pluspunkte auch hier: die Transparenz in Bearbeitungshistorie und aktuellem Status, die Möglichkeit, Termine und Wiedervorlagen zu setzen sowie die übersichtliche Datenhaltung.

Seit Anfang 2010 bearbeitet zudem der IT Service Desk des Abrechnungszentrums Emmendingen seine internen Anfragen auch über die komfortable Benutzeroberfläche von ConSol CM – weitere Einsatzmöglichkeiten sind in der Konzeptphase.

„ Die wahre Stärke von ConSol CM zeigt sich bei komplexen Fällen, zu deren Lösung mehrere Abteilungen beitragen. Wir haben immer wieder neue Ideen, den Einsatz der Software als unternehmensweite Kommunikationsplattform auszuweiten und nutzen dabei sehr gern die Erfahrung und Kniffe der ConSol-Berater. “

Manuela Schiff
Projekt- und Qualitätsmanagement beim Abrechnungszentrum Emmendingen