

GO ON
STEP BY STEP



Bruno Schmed, Division Manager
T&N Telekom & Netzwerk AG

Eine clevere Idee mit Voice over IP umgesetzt

Es war einmal, vor langer, langer Zeit...

...eine Gruppe unerschrockener Medizinerinnen und Mediziner, die sich anschickten, einen schlafenden Drachen zu wecken...

>>> Am Anfang stand die Idee

Grundsätzlich kann sich jeder glücklich schätzen, der vom einschlagenden Erfolg überrascht wird. Der Enthusiasmus hält sich allerdings dann in Grenzen, wenn Kunden zwar die Begeisterung für die Geschäftsidee teilen, die Verfügbarkeit des Kundendienstes der Qualität der Geschäftsidee jedoch nicht entspricht. Wie es dank der zukunftsweisenden Technologie Voice over IP (VoIP) zu einem «Happy End» bei der Umsetzung der Geschäftsidee kam, zeigt die T&N Telekom & Netzwerk AG in der nachfolgenden Fallstudie bei der Versandapotheke Zur Rose. <

>>> Die clevere Idee: Medikamentenversand – günstig, bequem, schnell, diskret

Aus der kleinen Steckborner Apotheke Zur Rose, einer Apotheke für die Selbstversorgung der Ärzteschaft am Untersee, ist einer der führenden Ärztegrossisten und eine führende Versandapotheke der Schweiz entstanden. Neben der Fokussierung auf den Bedarf von Ärztin und Arzt wurde ein Konzept für die direkte Belieferung von Patientinnen und Patienten entwickelt und umgesetzt. Das Smarte an der Geschäftsidee: Apotheker- und Patiententaxe entfallen, zusätzliche Rabatte helfen Kosten im Gesundheitswesen einzusparen. Die Zustellung erfolgt portofrei und innert zwei Arbeitstagen nach Eintreffen des Rezeptes. Seit Anfang 2005 ist Zur Rose auch in Deutschland im Versandhandel mit Medikamenten tätig. <



GO ON
STEP BY STEP



>>> **Gesundheit ist Vertrauenssache**

3000 Ärzte und mittlerweile 80'000 Patienten wünschen einen prompten und persönlichen Service. Vor allem die Ärzte, die zugleich auch Aktionäre sind, erwarten «kurze» Kommunikationswege. Mit «kurz» ist hier gemeint, dass Anliegen innerhalb eines bestimmten Zeitraums von ein und derselben Mitarbeiterin, in diesem Falle Pharma-Assistentin, bearbeitet werden. Ausserdem sollen die VIP-Kunden immer von derselben Mitarbeiterin betreut und bedient werden. Durch diese direkten Kontakte soll vermieden werden, dass Anliegen mehrfach erläutert werden müssen. Auch die Patienten wollen gut betreut werden: automatisierte Abklärungen sollen Nebenwirkungen mit anderen Medikamenten vorbeugen. Dieser hochsensible Bereich der persönlichen Sorge um den Patienten aus Sicht des Arztes resp. der eigenen Gesundheit aus Sicht des Patienten verträgt keine Konzessionen an die Dienstleistungsqualität. <

>>> **Kompromisslose Kundenbedürfnisse erfordern spezielle Lösungen**

Neben der festen Zuweisung von Kunden an festgelegte Agenten musste die neue Telefonanlage noch den höchsten Anforderungen bezüglich Ausfallsicherheit, Wartungsfreundlichkeit, Multi-Channeling (Einbindung der speziellen Applikation der angeschlossenen Ärzte) und Skalierbarkeit genügen. Auch die Einbindung weiterer dezentraler Strukturen musste möglich sein.

Mit einer Avaya Voice over IP-Lösung konnte man die Forderungen und Wünsche ideal erfüllen – und noch mehr. Ein Jahr nach Einführung der Lösung freut man sich, kann doch die Call Center-Applikation umfassend (Move-Add-Change) von der IT verwaltet werden. Mit 99 % ist der heutige Service-Level eigentlich zu hoch. Statistiken sämtlicher Business-Lines sind bis auf die Ebene der einzelnen Mitarbeiterin möglich. Dank der übergreifenden Plattform arbeiten heute Front- und Back-Office auf derselben Plattform. Das ermöglicht eine übergreifende Aufgabenteilung – Bearbeitung von telefonischen Anfragen oder Bestellungen, die via Fax oder Online erfolgen. Übrigens: Die CTI-Implementierung wurde durch die T&N speziell auf die Bedürfnisse der Zur Rose angepasst und erlaubt die Zuweisung der anrufenden Ärzte anhand der Kundensegmentierung nach Region oder VIP-Kunden direkt zum Agenten oder der Agentengruppe. Zudem ist sie so eingestellt, dass Anrufe desselben Kunden, die innert 24 Stunden erfolgen, falls möglich immer an die gleiche Mitarbeiterin zugewiesen werden. Ein Service, den speziell die Ärzte wertschätzen. <

>>> **Die T&N hat es geschafft**

«Mit der T&N haben wir einen Partner gefunden, der uns kompetent und zuverlässig durch alle Projektphasen, von der Evaluation bis zur Umsetzung, begleiten konnte. Uns hat sehr gut gefallen, dass die T&N zuerst unsere Geschäftsabläufe und Bedürfnisse nach dem Motto «Wo



drückt der Schuh?» analysierte. Anhand der Resultate und Kenngrößen präsentierte die T&N eine auf unserer Bedürfnisse zugeschnittene Lösung. Ebenfalls wurden dabei die Prozesse durchleuchtet und optimiert. Zudem konnten wir von der langjährigen Erfahrung der Mitarbeiter profitieren, die Ihre Erfahrungen mit einfließen lassen konnten und uns so stets kompetent und professionell berieten. Ein weiterer Punkt war, dass wir uns entschieden hatten, eine VoIP-Lösung einzusetzen. Auch hier wollten wir sicher sein, einen Partner an unserer Seite zu wissen, der bereits Erfahrung in diesem Bereich besass. Ein anderes wichtiges Kriterium war, eine Lösung zu finden, die auf internationale Standards aufsetzt und uns so die Möglichkeit bietet, spätere Applikationen und Lösungen einfach an die Voice-Plattform anbinden zu können», so Michael Zellweger, CFO der Zur Rose Gruppe. <

>>> **T&N – hinter dem Erfolg stehen Spezialisten**

T&N setzt mit seinen bestens ausgebildeten und zertifizierten Technikern Massstäbe in Sachen konvergente Lösungen, Call Center, Workforce Management sowie CTI. <

>>> **Voice over IP ist erwachsen geworden**

Der Hype ist überstanden. Die Technologie ist ausgereift und schickt sich an zum (mittlerweile auch preislich attraktiven) Standard bei Neuinstallationen zu werden. Gemäss Analysten sollen in 3–4 Jahren 97% der Neuinstallationen in diesem Bereich VoIP-Lösungen sein. <

Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Optimale Einbindung der Geschäftsprozesse
- Einfache und preiswerte Geschäftstellenanbindungen
- Effiziente Lösungen für Mitarbeitende, die oft unterwegs sind oder für Home Arbeitsplätze
- Geringe Kosten für den Unterhalt
- Grosser Investitionsschutz – weil die Gelder in Forschungen und Entwicklung für diesen Bereich fliessen