

# Sanvartis GmbH



## Servicetelefon für mcplus+



### Ausgangs- situation / Ziel

#### Ausgangssituation:

- Seit Anfang 2009 übernimmt die Sanvartis GmbH den telefonischen Service zu mcplus+. Es werden Anfragen zur Leistung von mcplus+ beantwortet, Hilfestellung bei der elektronischen Gesundheitsakte geleistet und medizinische Fragen beantwortet. Darüber hinaus werden Termine zum Gesundheitscheck oder zum stationären Aufenthalt vereinbart und Taxifahrten organisiert. Neben der In- und Outboundtelefonie übernimmt das Team der Sanvartis GmbH auch den Versand von Mitgliedskarten.

#### Zielsetzung:

- Umfassende Servicehotline, die alle Anfragen rund um mcplus+ beantwortet
- 24h Erreichbarkeit
- Medizinischer Ansprechpartner für alle Mitglieder
- Kundenbindungsprogramm



### Umsetzung

- Aufbau eines kompetenten Teams
- Umfangreiche FAQs
- CRM-Applikation, die Prozesse steuert



### Ergebnis Highlights

- Identifikation der Mitarbeiter mit mcplus
- Erfolgreiche Terminvereinbarung, gesteuert über Online-Kalender
- Sehr gute Erreichbarkeit
- Erweiterung des Produktportfolios