

## success-story

### BGW

Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege, kurz BGW, ist die gesetzliche Unfallversicherung für nichtstaatliche Einrichtungen im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege.

Die Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren ist ihre vorrangige Aufgabe. Im Schadensfall sorgt die BGW für die bestmögliche medizinische, berufliche und soziale Rehabilitation sowie für angemessene Entschädigung. Die Berufsgenossenschaft unterstützt den Unternehmer in der Wahrnehmung seiner gesetzlichen Fürsorgepflicht für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz.



### Die Aufgabe

Die BGW hat sich zum Ziel gesetzt, noch kundenorientierter zu agieren. Das Pilotprojekt für den operativen Start des für die gesamte BGW aufgesetzten Projekts wurde in der Bezirksverwaltung Karlsruhe durchgeführt. Die Aufgabe an das Projekt bestand darin, eine Struktur aufzubauen, mit welcher eingehende Anrufe an die Zentrale der BV Karlsruhe entgegengenommen und bestmöglich beantwortet werden können.

Der Aufgabenbereich an vevesa umfasste von der Konzeption des Vorhabens über die organisatorische Vorbereitung, der Mitarbeiter-Qualifizierung bis hin zur Begleitung des Teams während und nach der Einführung des Servicecenter alle notwendigen Elemente zur Sicherstellung des Ziels, eine hohe Zahl von Direktantworten zur Zufriedenstellung der Anrufer und Entlastung der Fachbereiche zu realisieren.

Gleichzeitig galt die Erwartung, von technischer Seite auf die bestehende Infrastruktur zurückzugreifen und keine kostenintensiven Erweiterungen aufzubauen.

### Der Ansatz

vevesa – Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen zum Thema Vermarktung und Kundenadressierung – fokussierte sich von Anfang an auf die Gruppe der Mitarbeiter, welche die erweiterte Aufgabe im ServiceCenter zu realisieren hat.

Es galt sicher zu stellen, dass die Team-Mitglieder ihre Kenntnis über Aufgabe, Prozess und insbesondere Fach-Inhalt – was für die bisherige Vermittlung eingehender Anrufe sowie die internen Dienste bereits vorhanden war – vertiefen, ausbauen und für den Anrufer direkt nutzbar machen.

*Erhard Weiß, Geschäftsführer der Bezirksverwaltung Karlsruhe und verantwortlich für das Pilotprojekt, präzisiert: „Uns war wichtig, das bestehende eigene Personal für diese neue Aufgabe einzusetzen und somit eine Veränderung von innen heraus in Gang zu bringen. Wir wollten den Beweis antreten, als Organisation des öffentlichen Dienstes aus eigener Kraft und Überzeugung moderne Kommunikation mit unseren Kunden zu leben.“*

## success-story

### Das Ergebnis

Veränderungen sind deutlich zu erkennen. Vor Einführung des ServiceCenters wurden deutlich unter 20% der eingehenden Anrufe von der Zentrale beantwortet, die anderen Gespräche wurden in die Fachbereiche weitergeleitet. Durch die Struktur, geänderte Arbeitsweise, Qualifizierung und Plattform, mit welcher sich das ServiceTeam permanent weitere Informationen aneignen kann, wurde in den folgenden sechs Monaten der Anteil der Direktantworten auf ein Niveau von knapp 50% gesteigert.

Damit ist das Ziel erreicht, immer mehr Anrufern beim ersten Gespräch die gewünschte Information zu erteilen. Dieses Ergebnis impliziert automatisch den zweiten Teil des Ziels, die Fachbereiche zu entlasten, die sich nun konzentrierter der Vorgangsbearbeitung widmen können.

*„Nicht alleine die Zahlen, sondern auch die Reaktionen der Anrufer unterstreichen den Erfolg des Projekts. Versicherte, Partner und Kollegen loben die rasche und unkomplizierte Unterstützung, welche durch das ServiceCenter erbracht wird. Die eingebrachte Expertise des Beratungshauses vevesa hat maßgeblichen Anteil an diesem Erfolg. Beratung, Training und Coaching sicherten den effizienten Aufbau der notwendigen Struktur und Fachkenntnis für die Arbeit im ServiceCenter, die uns heute eine umfangreichere und dennoch einfachere Kommunikation mit unseren Kunden ermöglicht“, ergänzt Erhard Weiß.*



**bGw**

Berufsgenossenschaft  
für Gesundheitsdienst  
und Wohlfahrtspflege

**Berufsgenossenschaft für  
Gesundheitsdienst und  
Wohlfahrtspflege  
BV Karlsruhe**

Neureuterstrasse 37  
76187 Karlsruhe

[www.bgw-online.de](http://www.bgw-online.de)