

VIActiv

Krankenkasse

Vertrauen ist gut, Qualitätssicherung ist besser

bluecue entwickelt Dashboards zur Telefonanlagenauswertung bei der VIActiv

Die VIActiv ist die größte Betriebskrankenkasse in Nordrhein-Westfalen und die viertgrößte bundesweit. Ihr Anspruch: Für die rund 780.000 Versicherten soll eine 100-prozentige telefonische Erreichbarkeit gegeben sein. Keine leichte Aufgabe für die Mitarbeiter der IT-Abteilung. Um diesem Anspruch gerecht zu werden und die Qualität in Echtzeit überprüfen zu können, hat die VIActiv die bluecue consulting GmbH & Co. KG mit ins Boot geholt. Die IT-Experten entwickelten für die Telefonanlage ein Auswertungstool auf Grundlage von Splunk Enterprise – individuell angepasst, flexibel und leicht zu bedienen.

„Wir wollten beste Transparenz für unsere IT-Systeme herstellen, um die Qualität zu sichern“, beschreibt Alwin Großekathöfer, Leiter der IT-Abteilung bei der VIActiv, den Auftrag an bluecue. 1.500 Mitarbeiter an knapp 70 Standorten nutzen bei der VIActiv die Cisco-Telefonanlage, beraten Kunden und lösen Probleme. Doch wie viele Anrufe gehen zu welcher Tageszeit an welchem Standort ein? Wohin werden Anrufe umgeleitet, wenn ein Standort nicht verfügbar ist? Wie hoch ist das Telefonatkommen voraussichtlich in Zukunft? Fragen wie diese wollte Großekathöfer beantworten können, um jederzeit einen optimalen telefonischen Service für die Kunden und eine bestmögliche Beratungsleistung der Mitarbeiter gewährleisten zu können.

Dabei wurden er und seine Mitarbeiter auf die BigData-Lösung Splunk aufmerksam, ein Tool, mit dem IT-Systemadministratoren verschiedenste Maschinendaten sammeln und auswerten können. Auch die Telefonanlage kann mit Splunk ausgewertet werden, wodurch mehr Transparenz entsteht. Um die Lösung im Unternehmen einzuführen, empfahl Hersteller Splunk der Krankenkasse, mit den Experten von bluecue zusammenzuarbeiten. Gesagt, getan: „Nach einer Machbarkeitsprüfung und einer Anforderungsaufstellung haben wir die Anforderungen schnell umgesetzt und mit bluecue direkt mit einer ersten Phase gestartet“, beschreibt Großekathöfer den Beginn des Projekts.

Individuell angepasst, flexibel konzipiert

In engster Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Mitarbeitern der VIActiv haben die Techniker von bluecue daraufhin

sogenannte Call-Detail-Record (CDR) Dashboards entwickelt, mit deren Hilfe die Telefonanlage übersichtlich ausgewertet werden kann. Diese auf der Splunk-Technologie basierenden Dashboards wurden von bluecue optimal auf die Anforderungen der VIActiv angepasst. „Das ermöglicht uns ein einfaches und schnelles Monitoring, mit dem wir eine zielführende Ursachenanalyse betreiben können“, freut sich Großekathöfer.

Drei Dashboards stehen den IT-Mitarbeitern der VIActiv nun zur Verfügung: Das Overview-Dashboard bietet einen Überblick über die unternehmensweite Telefonkommunikation und zeigt beispielsweise per Knopfdruck, wie viele Mitarbeiter gerade online sind. Mit dem Troubleshooting-Dashboard können einzelne Gespräche bestmöglich nachverfolgt werden, und zwar anhand des Zeitraums, der Telefonnummer, des Gesprächstyps oder der Call-ID. Das Performance Dashboard schließlich ist zur Auswertung der Leitungsqualitäten entwickelt worden. Denn: „Uns ging es darum, ein Instrument zur Qualitätskontrolle zu haben, bei dem vereinfacht gesagt eine rote Lampe angeht, sobald zum Beispiel ein Anruf abgewiesen wird. Unser Anspruch ist ja eine 100-prozentige Erreichbarkeit“, erklärt Großekathöfer. „Und zudem wollen wir in Fällen, bei denen wir nicht genau wissen, was passiert ist, im Nachhinein diese verschiedensten Phänomene analysieren können.“ Statt wie bisher mühsame Auswertungsarbeit zu betreiben, um Problemen auf die Spur zu kommen, können die IT-Mitarbeiter bei der VIActiv nun in Echtzeit die gesamte Telekommunikation überblicken – mit einem Tool, per Knopfdruck. Sie sparen viel Zeit und kommen ihrem 100-Prozent-Anspruch immer näher.

„Ich habe die Mitarbeiter von bluecue als sehr flexible und kompetente Berater mit umfangreichem Know-how wahrgenommen. Die Qualität ihrer Arbeit überzeugt.“

Alwin Großekathöfer, Leiter der IT-Abteilung bei der VIACTIV

„Wir können Phänomene nun verifizieren und Detailanalysen für bestimmte Call-Szenarien durchführen. Um beispielsweise eine intelligente Anrufverteilung sicherzustellen, müssen manchmal die Verteilungsalgorithmen verändert werden. Ob dies notwendig ist, können wir nun schnell und einfach sehen,“ so Großekathöfer.

Von abstrakt zu konkret

Die Herausforderung für die Experten von bluecue lag darin, aus den CDRs, also den Telefongesprächsinformationen, leicht lesbare Dashboards zu bauen. Denn in der CDR-Datei stehen Informationen wie: Wer hat angerufen? Mit wem hat er gesprochen? Wohin wurde er weiterverbunden? Jedoch sind diese Informationen zunächst rein technisch und eben nicht einfach lesbar. „Diese vom System automatisch generierten technischen Daten sollten auf die verschiedenen Anwendungsbrillen projiziert werden“, beschreibt IT-Leiter Großekathöfer die Schwierigkeit des Projekts. Und bluecue-Berater Ralf Walkenhorst ergänzt: „Wir haben ja ganz verschiedene Datenquellen, zum Beispiel zur Gesprächsqualität, zum Gespräch an sich und zu Managementfunktionen. Diese drei Datenquellen müssen in ein Dashboard eingebaut werden, sodass die entscheidenden Informationen daraus gezogen werden können.“ Das ist nun kein Problem mehr: In übersichtlichen Tabellen und Grafiken bekommen Großekathöfer und sein Team jetzt jederzeit die zuvor unstrukturierten Daten

dargestellt. Abweichungen vom Idealfall können so direkt in den verschiedensten Bereichen lokalisiert und ausgeglichen werden und bieten für Großekathöfer eine gute Entscheidungsbasis.

Kosten-Nutzen-Abwägung

„Es rechnet sich“, stellt Großekathöfer klar. Natürlich musste die VIACTIV zunächst in die Entwicklung der Tools investieren, doch da die Krankenkasse nicht auf eine teure vorgefertigte Allround-Lösung zurückgriff, sondern auf ein von bluecue speziell nach ihren eigenen Bedürfnissen konzipiertes Qualitätssicherungsinstrument, wurden die Kosten schnell ausgeglichen, die Vorteile überwiegen. Außer zur Qualitätskontrolle im laufenden Betrieb kann Großekathöfer das Tool beispielsweise auch zur Personalplanung nutzen.

Zukünftig möchte er zusammen mit bluecue noch weitere Geschäftsfelder in den Monitoring-Prozess integrieren, denn „die auf Splunk basierte Technologie bietet eine sehr flexible Darstellung und ist leicht einführbar. Darum überlegen wir, sie über sämtliche kritischen Strukturen zu erweitern“, so Großekathöfer. Das könnte beispielsweise die Themen Mail und Firewall einschließen. bluecue-Experte Walkenhorst ergänzt: „Dadurch wäre eine strategische Sicht auf alle Systeme gegeben.“

VIACTIV
Krankenkasse

Die VIACTIV ist die größte Betriebskrankenkasse in Nordrhein-Westfalen und die viertgrößte bundesweit. Bei ihr sind rund 780.000 Menschen aus ganz Deutschland versichert und werden an knapp 70 Standorten von ca. 1.500 Mitarbeitern beraten und betreut. Kundenservice steht klar im Fokus bei der VIACTIV und wird durch effiziente Versorgungsverträge, qualitativ hochwertige Zusatzleistungen und die hohe Kompetenz der Mitarbeiter als Gesundheitsberater erreicht.

VIACTIV Krankenkasse

Universitätsstraße 43
44789 Bochum
Telefon: +49 800 222 12 11
service@viactiv.de, www.viactiv.de



bluecue
by acocon

bluecue Digital Strategies für mehr Spielräume, mehr Möglichkeiten, mehr Wertschöpfung: Collaboration Systems, Flexible Workplaces und IT-Management. bluecue consulting GmbH & Co. KG ist hervorgegangen aus dem Geschäftsbereich „Systems & Services“ der acocon GmbH, Bielefeld. Die in 20 Jahren gesammelten Erfahrungen bei digitalen Dienstleistungen setzt bluecue seit Anfang 2013 als eigenständiges Unternehmen für anspruchsvolle Kunden aus der gesamten DACH-Region ein.

bluecue consulting GmbH & Co. KG

August-Schroeder-Straße 4
33602 Bielefeld
Telefon: +49 521 32 90 13-80
info@bluecue.de, www.bluecue.de

