

Sunrise für Medi24.

Wie Medi24 mit Sunrise erfolgreich auf eine innovative und einfach bedienbare Call-Center-CRM-Lösung setzt.

Kunde

1999 gegründet, ist Medi24 das führende Unternehmen für Telemedizin in der Schweiz. Medi24 ist mit rund 1,5 Millionen telemedizinischen Konsultationen Pionier in der Telemedizin. Über Krankenversicherer und Ärztenetze haben mehr als 2 Millionen Personen Zugang zu Medi24, das an Spitzentagen über 3000 Konsultationen durchführt. Ein interdisziplinäres Fachärzte-Team sowie diplomierte medizinische Fachberater erbringen rund um die Uhr Dienstleistungen in vier Sprachen. Medi24 beschäftigt rund 70 Mitarbeitende.

Anforderungen

Im 50-plätzigem telemedizinischen Konsultationszentrum gehen täglich Tausende von medizinischen Anfragen ein. Die bestehende Telefonieumgebung stiess an ihre Grenzen, das CRM-System war ebenfalls in die Jahre gekommen, der Betrieb instabil und die Lösung für Home-Agents teuer. Gefragt war die nahtlose Integration des CRM-Systems und der Telefonie in eine einfach konfigurierbare Telefonielösung sowie die Entwicklung eines neuen Adapters zwischen dem Contact-Center und dem CRM-System. Ausserdem sollten 20 Home-Agents einfach eingebunden werden können. Zusätzlich wurde eine nachhaltige Kostenreduktion gewünscht.

Lösung

Call-Center-CRM-Lösung

Medi24 entschied sich für ein Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition mit CCD-Backup. Den Ausschlag gab die Flexibilität dieser Telefonielösung und das Multimediarouting. Gesucht wurde eine moderne und flexible Contact-Center-IT-Lösung mit Telefonie-Integration «Out-of-the-Box». Medi24 entschied sich nach einer umfangreichen Evaluation für Microsoft Dynamics CRM.

Mehr Service - weniger Aufwand

Das System ist schneller als die bisherige Lösung und lässt sich nahtlos in die Microsoft-Office-Umgebung integrieren. Durch höhere Leistung kann die Zeit pro Anruf um bis zu einer Minute reduziert werden. Auch die 20 Home-Agents konnten problemlos ins Beratungszentrum integriert werden. Eine Softpannellösung von Alcatel-Lucent ermöglicht eine anpassbare Übersicht im Call-Center und die Administrierbarkeit ist ausgesprochen einfach. Tiefere Betriebs- und Supportkosten bei verbesserter Servicequalität sprechen zusätzlich für die neue Gesamtlösung.

Weltweit einzigartig

Durch das neue, einfach bedienbare System sind stets Livedaten verfügbar, welche die medizinischen Fachkräfte bei der Beratung unterstützen. Die Prozesse konnten massiv vereinfacht werden und Medi24 erhält detaillierte Auswertungsmöglichkeiten. Weitere positive Eigenschaften der neuen Gesamtlösung sind die Steigerung der Produktivität sowie die Reduktion der Kosten für Administration und Entwicklung. Dies ist weltweit die erste Lösung dieser Art.

Kundennutzen

- Einfache Bedienbarkeit und Prozesse
- Detailliertere Auswertungsmöglichkeiten sowie verfügbare Livedaten, welche die medizinischen Fachkräfte bei der Beratung unterstützen
- Steigerung der Produktivität und Reduktion der Kosten für Administration und Entwicklung
- Die Einführungszeit der weltweit einzigartigen Lösung betrug nur 5 Monate.

Und was können wir für Sie tun? Ganz egal, wie klein oder gross Ihr Unternehmen ist - mit Sunrise haben Sie stets einen kompetenten, zuverlässigen Partner zur Seite, der die für Sie passenden Produkte und Dienstleistungen im Angebot hat. **Vereinbaren Sie einen persönlichen Termin mit uns, damit wir Ihre Bedürfnisse genauer kennenlernen und gemeinsam eine individuelle Offerte ausarbeiten können.** Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

Sunrise Communications AG

Business Customers

Binzmühlestrasse 130
CH-8050 Zürich

sunrise.ch/business

Infoline 0800 555 552