

Das Callcenter des Universitätsklinikums Aachen hilft bei vielen Fragen des Alltags

Neue Form der Rufbereitschaft

Ob bei Schmerzen, zur Terminvereinbarung oder für Reiseauskünfte in die Tropen – bei einem Anruf im Universitätsklinikum Aachen gibt es Auskunft und kompetenten Rat. Dies ist allerdings erst so, seit die herkömmliche Telefonzentrale durch ein Callcenter ersetzt wurde. Dessen Erfolgsrezept lautet: Alle Mitarbeiter sind medizinisch ausgebildet und haben eine intensive Qualifizierung zum Callcenteragent absolviert.

Der Informationsaustausch, der in der Aachener Großklinik bewältigt werden muss, ist immens. Rund 3.000 Anrufe werden täglich im Callcenter bearbeitet. Kein Wunder, denn zum Haus gehören 37 Kliniken, ebenso viele Polikliniken, acht Geschäftsbereiche, fünf Logistikcenter, 70 Stationen, 24 Institute

und vier fachübergreifende Einheiten. Die jährlich rund 120.000 ambulanten und 45.000 stationären Patienten sowie ihre Angehörigen, Besucher, Haus- und Fachärzte, Krankenkassen, andere Krankenhäuser, Drittmittelpartner und Verbände haben Anfragen, Wünsche und Sorgen.

Für die Callcenteragenten bedeutet dies, dass sie eingehende Anrufe schnell analysieren und beantworten oder gezielt weiterleiten müssen. Das erfordert professionelle Telefontechniken, einen genauen Überblick über die Strukturen und Zuständigkeiten innerhalb des Gesamtbetriebs sowie medizinische Kenntnisse.

Die Qualität der ‚Vermittlung‘ steht und fällt mit der Professionalität der Mitarbeiter. Dies war den Verantwortlichen von Anfang an klar.



Leiter des Betriebscenters Ulrich Fleitmann: „Mit Blended Learning wird die Neuqualifizierung von der Pflegekraft zum professionellen Callcenteragent durchgeführt.“

So suchten die ‚Gründerväter‘, der Kaufmännische Direktor Detlef Klimpe, Oberverwaltungsrat und Leiter des Betriebscenters Ulrich Fleitmann sowie Betriebswirt Michael Maus Unterstützung bei der IHK Aachen. Gemeinsam mit Frank Finke, Weiterbildungsbeauftragter und Mitglied der Geschäftsführung, der Teletutorin und Callcenterspezialistin Sandra Bischoff wurde ein Konzept erstellt, in dem die Qualifizierung der künftigen Mitarbeiter eine wichtige Rolle einnahm. Unterstützung erhielt das Planungsteam von e/t/s Didactic Media. Das Unternehmen ist unter anderem auf die Konzeption und Umsetzung von Onlinequalifizierungen sowie von entsprechenden technologischen Lösungen spezialisiert.

Pflegepersonal gesucht

Auswahlkriterium Nummer eins für die künftigen Mitarbeiter war eine medizinische Ausbildung. Nur so können Notfallanrufe gezielt gesteuert und Patienten Anliegen – darunter häufig auch ‚Hilferufe‘ wegen diffuser Schmerzen – kompetent bearbeitet werden. Zusätzlich zum Pflegeexamen mussten die Bewerber Teamfähigkeit, soziale Kompetenz, Kundenorientierung, EDV- und Fremdsprachenkenntnisse vorweisen. An die Stellenausschreibung war zudem die Weiterbildung zum



Dienstleistung pur: Im Universitätsklinikum Aachen beantworten 26 Krankenschwestern, Altenpfleger und Arzthelferinnen rund um die Uhr Tausende von Fragen.

BILDER: UNIKLINIKUM AACHEN



Frank Finke, Weiterbildungsbeauftragter und Mitglied der Geschäftsführung: „Nach zehn Wochen Theorie folgten sechs Wochen ‚Trockentraining‘ im neuen Call-

center. Erst danach wurden die ersten Live-Anrufe durchgestellt.“

Callcenteragent geknüpft. Neben den erforderlichen Grundkenntnissen sollten die bisher auf Pflege spezialisierten Teilnehmer in Sachen Service und Dienstleistung trainiert werden.

Insgesamt 26 Krankenschwestern, Altenpfleger und Arzthelferinnen traten den Lehrgang an. Hierfür stand bei der IHK Aachen ein Team aus Trainern, Teletutoren, Callcentermanagern und Sozialpädagogen zur Verfügung. Da die Qualifizierung berufsbegleitend stattfinden sollte, entschied man sich für die Durchführung in ‚Blended Learning‘, das heißt für eine Mischung aus Präsenzunterricht, Selbstlerneinheiten mittels CD-ROM und praktischen Übungen im Callcenter. Zudem konnten die Teilnehmer via eMail Fragen oder Probleme mit den Tutoren und Dozenten klären.

Für die Dauer des Kurses erhielten die Teilnehmer des Universitätsklinikums von der IHK Aachen einen Laptop sowie die Lerneinheiten auf CD-ROM gestellt. So konnten sie zeit- und ortsunabhängig ihren Lernstoff durcharbeiten und beliebig oft wiederholen. „Blended Learning hat viele Vorteile. Für die Teilnehmer des Aachener Klinikums waren die Anpassung der Selbstlernphasen an den individuellen Terminkalender und die Möglichkeit, bestimmte Themen nach Belieben zu vertiefen, wohl der wichtigste“, erklärt Petra Engstler-Karrasch, Projektleiterin bei e/t/s Didactic Media.

Nach zehn Wochen Theorie begann ein rund sechswöchiges ‚Trockentraining‘ im bereits fertig ausgestatteten Callcenter des Klinikums.

Dann kam die erste Probe: Ein zweistündiger Testlauf, in dem sämtliche Telefonate von der Telefonzentrale ins Callcenter umgeschaltet wurden, verlief erfolgreich. Nun konnten innerhalb von zwei Wochen nach und nach sämtliche Anrufe und Aufgaben übertragen werden.

Die abschließende Prüfung setzte sich dann aus einem schriftlichen und einem praktischen Teil zusammen. Letzteren führt die IHK Aachen grundsätzlich während des laufenden Betriebs am Arbeitsplatz durch. Der Dozent sowie ein Prüfer der IHK beurteilen die Telefonate des Prüflings live vor Ort. „Diese Methode legt ganz eindeutig den Fokus auf die Praxis, denn schließlich ist das A & O der Agents, am Telefon richtig zu reagieren. Bei dieser Prüfung geht es darum, dem Einzelnen zu zeigen, wo er am Telefon noch Reserven hat“, erklärt Frank Finke. „Wer durch diese Prüfung kommt, ist wirklich gut.“

Callcenter als Visitenkarte

Das Callcenter des Universitätsklinikums Aachen ist nun 365 Tage rund um die Uhr erreichbar. Egal ob in deutsch, englisch, niederländisch, französisch oder spanisch und egal um welches Anliegen es sich handelt, die Anrufer finden im Callcenter kompetente Ansprechpartner, die sich verantwortlich fühlen.

Gerade durch ihre medizinischen Kenntnisse können die Callcenteragenten bereits viele Fragen beantworten. Oder aber sie wissen exakt, an wen sie weitervermitteln müssen. Dies führt zu einer enormen Entlastung der hausinternen Bereiche.

Der gute Service hat sich herumgesprochen. Das Spektrum der Dienstleistungen reicht heute von Reservierungen für das Patientenhotel über die nächtliche Telefonseelsorge bis hin zur Vermittlung von Dienstämtern und Arztfunk. Inzwischen werden Aufgaben übernommen,



Callcenterspezialistin Sandra Bischoff: „Blended Learning ist eine Mischung aus Präsenzunterricht, Selbstlerneinheiten mithilfe einer CD-ROM und praktischen Übungen.“

die weit über den ursprünglichen geplanten Umfang hinausgehen. So führen die Mitarbeiter Kundenzufriedenheitsbefragungen für einzelne Krankenhausbereiche durch oder planen Hotline-Schaltungen für interne sowie externe Auftraggeber und führen diese durch.

„Es gehen bereits Angebote für eine Zusammenarbeit von anderen renommierten Universitäten und Unternehmen ein“, berichtet Christoph Kamps, einer der beiden Teamleiter des Callcenters. „Der Reiz des Projekts entfaltet sich stets weiter und fördert Elan und Engagement.“ ■

Kontakt

Universitätsklinikum Aachen AÖR
Ulrich Fleitmann
Oberverwaltungsrat
Pauwelsstraße 30
52074 Aachen
Tel.: 02 41 / 80-8 80
Fax: 02 41 / 80-8 25 97
www.ukaachen.de

IHK Aachen
Frank Finke
Geschäftsführung
Theaterstraße 6-10
52062 Aachen
Tel.: 02 41 / 44 60-1 39
Fax: 02 41 / 44 60-1 50
frank.finke@aachen.ihk.de
www.aachen.ihk.de

e/t/s Didactic Media
Bernhard Karrasch
Geschäftsführender Gesellschafter
Tel.: 0 83 68 / 91 04-0
Fax: 0 83 68 / 91 04-10
bkarrasch@ets-online.de
www.ets-online.de