

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Consol\*CM beim Abrechnungszentrum Emmendingen: Viele Prozesse – eine Plattform**

**Dienstleister für Krankenkassen nutzt Consol\*CM als zentrale Plattform für Geschäfts- und Kommunikationsprozesse / Software für Customer Service, Vertrieb und internen IT Service Desk / Hohe Quote bei Sofortlösungen, Entlastung der Fachabteilungen**

**München, 6. Mai 2010** ---- Das Abrechnungszentrum Emmendingen, ein Dienstleister für über 100 Krankenkassen im GKV-System, nutzt die prozessorientierte Customer-Relationship-Management (CRM)-Lösung Consol\*CM der Consol Software GmbH ([www.consol.de](http://www.consol.de)) als zentrale Plattform für mehrere kundenbezogene Geschäfts- und Kommunikationsprozesse. Mit der leistungsstarken Software des Münchener IT-Full-Service-Anbieters bildet das Abrechnungszentrum Emmendingen den Großteil unternehmensinterner Workflows ab – anders als bisher arbeitet das Zentrale Service Center (ZSC) dadurch weitgehend papierlos. Ab sofort werden auch im Vertrieb und im internen IT Service Desk die Workflows in Consol\*CM abgebildet.

Als Dienstleistungsunternehmen für Abrechnungs- und Dokumentenmanagement für Krankenkassen mit insgesamt mehr als 7 Millionen Mitgliedern bearbeitet das Abrechnungszentrum Emmendingen jeden Monat über 6000 Kundenanfragen. Mit Consol\*CM lassen sich alle Anfragen transparent und übersichtlich dokumentieren und darstellen – von der Kontaktaufnahme über die einzelnen Bearbeitungsschritte, durchlaufene Fachabteilungen und daran beteiligte Sachbearbeiter bis hin zur konkreten Lösung als Blaupause für ähnliche Anfragen.

#### **Fest definierte Business-Prozesse**

Zunächst setzte das Abrechnungszentrum Emmendingen Consol\*CM im Zentralen Service Center (ZSC) ein, um Kundenanfragen aller Art im so genannten Front-Office als Vorgang (Ticket) zu erfassen und fest definierte Workflows zu durchlaufen. Bislang geschah dies zum Teil in Papierform. Dadurch hatten Front-Office-Mitarbeiter keinen Überblick über den aktuellen Stand der Bearbeitung. Im Zuge einer Neustrukturierung wurden alle Fachabteilungen an allen Standorten an Consol\*CM angeschlossen, um eine softwaregestützte Bearbeitung der Kundenanfragen ohne Medienbrüche sicherzustellen. Dadurch können das ZSC und mehrere Fachabteilungen gleichzeitig an Problemlösungen arbeiten, wobei alle Bearbeitungsschritte lückenlos dokumentiert werden. Das beschleunigt den Abschluss enorm und steigert so auch die Kundenzufriedenheit. „Die wahre Stärke von Consol\*CM zeigt sich bei komplexen Fällen, zu deren Lösung mehrere Abteilungen beitragen“, so Manuela Schiff, beim Abrechnungszentrum Emmendingen zuständig für Projekt- und Qualitätsmanagement.

## **Eine für alles – Consol\*CM als zentrale Kommunikationsplattform**

Doch nicht nur im Zentralen Service Center ist Consol\*CM Dreh- und Angelpunkt für alle Geschäftsprozesse wie Kundenanfragen, Beschwerdemanagement, Change Management und den Support der elektronischen Kommunikations- und Abrechnungsplattform onlinePlus sowie der externen Prüfsoftware. Auch der Vertrieb und der interne IT Service Desk setzen seit dem Frühjahr 2010 auf Consol\*CM: Die Vertriebsmitarbeiter verfolgen jetzt alle neuen Leads und Projekte über den Consol\*CM-Standard-Vertriebsworkflow – angefangen bei der ersten Kontaktanfrage bis zum Vertragsabschluss. Hier profitieren die Vertriebsmitarbeiter von Übersicht und Transparenz: Sie können die gesamte Bearbeitungshistorie sowie den aktuellen Stand eines Kontakts einsehen und alle vorliegenden Daten und Dokumente nutzen.

Auch der IT Service Desk des Abrechnungszentrums Emmendingen nutzt die CRM-Lösung für die Bearbeitung interner Anfragen. „So ist Consol\*CM zur zentralen Drehscheibe für unsere Kunden- und Service-Prozesse geworden“, so Manuela Schiff vom Abrechnungszentrum Emmendingen weiter. „Wir haben immer wieder neue Ideen, den Einsatz der Software auf weitere Abteilungen und Einsatzgebiete auszubauen und nutzen dabei gerne die Erfahrung und die Kniffe der Consol-Berater.“ Mit der Bündelung einer Vielzahl von Prozessen in einer zentralen Kommunikationsplattform hat das Abrechnungszentrum Emmendingen sowohl die Effizienz und Effektivität im Servicebereich steigern können als auch die Produktivität an den Standorten.

## **Neue Struktur steigert Quote für Sofortlösungen auf über 90 Prozent**

Ein weiteres Plus der neuen übergreifenden Workflow-Strukturen: Die Fachabteilungen können aus neuen Anfragen, für die es noch keine Sofortlösung – also Standardlösung – gibt, eine solche erstellen und für die Mitarbeiter im Zentralen Service Center (ZSC) in Consol\*CM hinterlegen. Dabei gilt: Je mehr Informationen zur Fallhistorie eines Kunden oder zu ähnlichen Fällen vorliegen, desto schneller können die Anfragen standardisiert vom Front-Office gelöst werden. Auf diese Weise entsteht eine zentrale, kontinuierlich aktualisierte Knowledge Base. Durch das gesammelte Wissen konnte die Sofortlösungsquote im ZSC innerhalb von 12 Monaten auf 95,8 Prozent gesteigert werden. Damit werden die Fachabteilungen spürbar entlastet und können sich komplizierteren Fällen widmen.

## **Download von Pressemitteilung und Bildmaterial:**

<http://www.pressebox.de/pressemeldungen/consol-consulting-solutions-software-gmbh/boxid/342898>

## **Über das Abrechnungszentrum Emmendingen**

Das **Abrechnungszentrum Emmendingen** ist Marktführer für das Abrechnungs- und Dokumentenmanagement der Betriebskrankenkassen und betreut mehr als 100 Krankenkassen im gesamten GKV-System. Seit mehr als einem halben Jahrhundert bietet das Abrechnungszentrum Emmendingen hohe Qualitätsstandards und exzellentes Fachwissen im Bereich der Prüfung und Begleichung von Abrechnungsunterlagen. Heute umfasst das Portfolio eine Palette innovativer und ausgereifter Dienstleistungen – von A wie Arzneimittel bis Z wie Zahnärztliche Leistungen. Über die elektronische Kommunikations- und Abrechnungsplattform **online<sup>Plus</sup>** steht das Abrechnungszentrum

Emmendingen in direktem Kontakt mit seinen Kunden. Über 430 Mitarbeiter bearbeiten an den Standorten Emmendingen, Kornwestheim und Hamburg jährlich 48,5 Millionen Verordnungen von mehr als 7 Millionen Mitgliedern. Mit knapp zehn Prozent aller gesetzlich Krankenversicherten wird ein Gesamtvolumen von über 4 Milliarden Euro abgewickelt. Das Abrechnungszentrum Emmendingen ist zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008, die Dokumentenmanagementlösung entspricht den Anforderungen der Prüfkriterien für Dokumentenmanagementlösungen (PK-DML).

## Über Consol Software GmbH

Die **Consol Software GmbH** ist ein etablierter Münchener Full-Service-IT-Anbieter für Mittelstandskunden und große Konzerne. Zum Portfolio des 1984 gegründeten Unternehmens gehören die Entwicklung, Beratung, Integration sowie der Betrieb komplexer IT-Systeme und Architekturen. Darüber hinaus zählt der Vertrieb der eigenen Software Consol\*CM für Customer Service Management, Helpdesk und Lead-Management zu den Geschäftsfeldern von Consol. Als neutrales IT-Beratungshaus bietet Consol seinen Kunden die optimale Lösung – von Service-orientierten Architekturen über klassische Enterprise Application Integration bis hin zu Virtualisierung. Zu den Kunden gehören Großunternehmen wie BMW, Daimler, HypoVereinsbank, Kyocera, Neckermann, Schufa, Siemens und Sun Microsystems genauso wie Mittelständler, beispielsweise Haribo, Käserei Champignon oder WashTec sowie öffentliche Institutionen wie z.B. die Bundesagentur für Finanzen und die Stadtverwaltungen München und Potsdam.

Heute beschäftigt Consol rund 180 Mitarbeiter und erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2008/2009 mit einer Niederlassung in Ratingen sowie Töchtern in den USA, in Österreich und in Polen einen Umsatz von 18,7 Millionen Euro. Zahlreiche Preise dokumentieren Qualität, Kompetenz, Innovationskraft und Mitarbeiterfreundlichkeit des Unternehmens: zum Beispiel der Ende 2007 gewonnene „Große Preis des Mittelstandes“, fünf Bestplatzierungen im renommierten Wettbewerb „Deutschlands Beste Arbeitgeber“ (2006 bis 2010 in Folge) oder der Frauenförderpreis des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (2008). Auf europäischer Ebene wurde Consol 2007 unter die „Best Workplaces in Europe“ gewählt (Platz 1) und rangierte auch in den Folgejahren unter den TOP 3.

## Mehr erfahren:

**Website:** [www.consol.de](http://www.consol.de)

**Blog:** <http://blog.consol.de/virtualisierung/>

**Twitter:** [www.twitter.com/consol\\_de](http://www.twitter.com/consol_de)

## Pressekontakt

Abrechnungszentrum Emmendingen  
Tabea Weberruss  
An der B3 Haus Nr. 6  
D-79312 Emmendingen  
Fon: +49 (0)7641 9201-104  
Fax: +49 (0)7641 9201-4104  
E-Mail: [marketing@arz-emmendingen.de](mailto:marketing@arz-emmendingen.de)  
Web: [www.arz-emmendingen.de](http://www.arz-emmendingen.de)

ConSol Software GmbH  
Isabel Baum  
Franziskanerstraße 38  
D-81669 München  
Fon: +49 (0)89 45841-101  
Fax: +49 (0)89 45841-111  
E-Mail: [Isabel.Baum@consol.de](mailto:Isabel.Baum@consol.de)  
Web: [www.consol.de](http://www.consol.de)

Schwartz Public Relations  
Viktor Deleski / Marita Schultz  
Sendlinger Straße 42A  
D-80331 München  
Fon: +49 (0)89 211 871-43 / -36  
Fax: +49 (0)89 211 871-50  
E-Mail: [vd@schwartzpr.de](mailto:vd@schwartzpr.de) / [ms@schwartzpr.de](mailto:ms@schwartzpr.de)  
Web: [www.schwartzpr.de](http://www.schwartzpr.de)