

# Case Study

## R+V Betriebskrankenkasse

nfon.com

### HIGHLIGHTS

- Skalierbarkeit und bedarfsgerechte Tarife (Pay-as-you-grow)
- Integration von Call-Center-Funktionen für die telefonische Betreuung
- Interne und externe Vernetzung (virtuelle Konferenzräume, Home-Office)



**NFON**  
Die Cloud-Telefonanlage



**Patrick Wölfel**  
Abteilungsleiter EDV, R+V BKK

Effizienz aus der Cloud.

# R+V BKK setzt auf Kommunikationslösung von NFON.

„Eine optimale Standortvernetzung inklusive Kostensynergien war für uns ein entscheidender Punkt für die NFON Lösung“



Swen Walter  
EDV, R+V BKK

## Ausgangssituation

Eine kostenoptimierte Unternehmens-IT spielt heute bei jeder Krankenkasse eine entscheidende Rolle. Dies führte bei der R+V BKK bei der Unternehmenserweiterung um einen weiteren Standort zum grundlegenden Umdenken bei der Telefonlösung. Denn die notwendige Standortvernetzung hätte mit der bestehenden Lösung zu hohen zusätzlichen Infrastrukturkosten, verbunden mit einem signifikant erhöhten Wartungs- und Administrationsaufwand, geführt.

### KRITERIEN

- › Standortunabhängige Skalierbarkeit der neuen Lösung
- › Einfache Administration
- › Reduzierung der monatlichen Kommunikationskosten

## FEATURES

- CTI (Direktwahl aus dem CRM System)
- FMC (Einbindung mobiler Mitarbeiter)
- Anrufergruppen
- Virtuelle Konferenzräume

## Die Herausforderung

Die IT-Verantwortlichen der R+V BKK sondierten verschiedene Lösungsansätze namhafter am deutschen Telekommunikationsmarkt vertretener Anbieter. Der Strategiewechsel von einer Inhouse-Telefonanlage hin zu einer Kommunikationslösung aus der Cloud war aufgrund der Anforderungen der R+V BKK schnell entschieden: Eine Cloud-Lösung ist vollkommen flexibel in ihrer Skalierbarkeit und darüber hinaus standort-unabhängig. Die NFON Cloud-Telefonanlage bietet diese Vorteile und überzeugt durch eine komfortable Administrationsoberfläche, verbunden mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis am Markt.

Dabei werden die Systemtelefone von Snom und die Multiport-Analogadapter von Patton eingesetzt, um sowohl die IP-Technologie am neuen Standort als auch die bestehende analoge Infrastruktur am alten Standort in die NFON Lösung zu integrieren.

„Die NFON Cloud-Lösung erfüllt unsere hohen Anforderungen hinsichtlich Investitions- und IT-Sicherheit!“



**Patrick Wölfel**  
Abteilungsleiter EDV, R+V BKK

## Nutzen

Gerade für eine Krankenkasse ist das Thema Sicherheit immens wichtig. NFON konnte diese Sicherheit in zweierlei Hinsicht liefern: einerseits die Investitionssicherheit durch geringe Anschaffungskosten sowie ein Tarifmodell nach tatsächlich genutztem Bedarf, andererseits IT-Sicherheit durch eine Cloud-Lösung, die den strengen Anforderungen der R+V BKK gerecht wurde. Zudem konnte mit den intelligenten Funktionen der NFON Cloud-Lösung auch die telefonische Betreuung der Versicherten verbessert werden (Integration von Call-Center-Funktionen).

„NFON ist wie wir – top bei Service und Beratung!“



**Thomas Schaaf**

Geschäftsleitung Kunden/ Marketing,  
R+V BKK

### VORTEILE

- Standortunabhängige Anbindung von Mitarbeitern: Arbeitsplätze können schnell angebunden oder verlegt werden
- Flexibilität bei der Nutzung durch das Pay-as-you-grow-Tarifmodell: Es werden nur die tatsächlich in Anspruch genommenen Leistungen in Rechnung gestellt
- Keine Investition in eigene Server-Hardware: Die Zentraleinheit steht „in der Cloud“; Erweiterungsmodule und Datensicherung gehören der Vergangenheit an
- Komfortable Administration aller Kommunikationsprozesse durch eine übersichtliche Web-Administrations-Oberfläche
- Monitoring der eingehenden Calls zur bedarfsgerechten Planung der Hotline

# R+V Betriebskrankenkasse

## Sicherheit steht an erster Stelle

Sicherheit wird bei den IT-Verantwortlichen der R+V BKK großgeschrieben. Dazu zählt nicht nur die wirtschaftliche Nachhaltigkeit von Investitionen, sondern auch die Erfüllung der R+V BKK-IT-Sicherheitsstandards. Investitionen in die eigene IT- und Kommunikationslandschaft werden immer unter diesen beiden Aspekten betrachtet: Investitionssicherheit und IT-Sicherheit. Die geringen Anschaffungskosten der NFON Kommunikationslösung und die monatliche Abrechnung nach dem Pay-as-you-grow-Tarifmodell geben der Krankenkasse die

gewünschte Investitionssicherheit. Und da die Lösung durch die IT-Verantwortlichen der Krankenkasse ganzheitlich und eigenverantwortlich administriert werden kann, sind außerdem die Betriebskosten auf ein Minimum gesunken. Auch in puncto IT-Sicherheit erfüllt die NFON Cloud-Lösung die Anforderungen der R+V BKK.

Die Cloud-Lösung ist redundant in Hochleistungsrechenzentren aufgesetzt und gewährleistet damit die geforderte 99,9%ige Verfügbarkeit.



## Anforderungen

### **Optimale Erreichbarkeit als Basis für perfekten Service**

„Top bei Service und Beratung“ – so lautet der Titel eines Imagefilms der R+V BKK auf YouTube. Mit dem umfangreichen Leistungsspektrum des NFON Kommunikationssystems wird dieser Service-Gedanke nachhaltig unterstützt. Die als Standard-Leistungsmerkmal enthaltenen Call-Center-Funktionen der neuen Lösung ermöglichen allen Mitarbeitern der Krankenkasse schneller und flexibler auf die Anliegen ihrer Versicherten einzugehen. Zu Zeiten der Vorgängerlösung waren nur vereinzelte Arbeitsplätze mit solchen Funktionen ausgestattet, da jede Call-Center-Agenten-Lizenz kostenpflichtig war. Heute stehen an jedem Arbeitsplatz Call-Center-Funktionen zur Verfügung. Jeder kann als Mitglied einer individuell definierten Benutzergruppe eingerichtet werden. Damit lassen sich sozusagen per Knopfdruck zusätzliche Agenten in die Hotline schalten, wenn die telefonischen Nachfragen der Versicherten zu einer Gesetzesänderung oder einer Leistungserweiterung steigen. Wartezeiten werden damit verkürzt, Anrufe gehen nicht mehr verloren.

### **Kostenreduktion durch optimale Vernetzung**

Die virtuellen Konferenzräume der NFON Lösungen werden vor allem durch die Unternehmens-IT selbst genutzt. So werden nun zunehmend Besprechungen mit externen IT-Partnern in diesen Konferenzräumen durchgeführt. Dies beschleunigt die Entscheidungsprozesse und entlastet das Reisekostenbudget. Die nächste Phase der Integration der NFON Lösung in die Unternehmensprozesse ist bereits in Planung: Zukünftig sollen auch die teilweise IT-seitig bereits angebundene Home-Offices in die NFON Lösung integriert werden. Für die von zu Hause aus arbeitenden Mitarbeiter wird dann der vorhandene „heimische“ Arbeitsplatz zum vollwertigen Büroarbeitsplatz mit direktem Zugriff auf alle Funktionen der NFON Telekommunikationslösung.

# Über die NFON AG.

Die NFON AG mit Sitz in München ist ein weltweit führender Anbieter für High-End-Telefonanlagen aus der Cloud. Das Unternehmen bietet dazu hochqualitative Produkte und Dienstleistungen als Komplettlösung aus einer Hand. Zu den über 10.000 NFON Kunden gehören Unternehmen zwischen 2 und 249.000 Mitarbeitern. Die Telefonanlage von NFON erfüllt höchste Sicherheitsstandards. Sie wird in vollredundanten Hochleistungsrechenzentren betrieben und ist damit ausfallsicher. Über 150 intelligente Funktionen werden

lebenslang durch kostenlose Updates auf einen aktuellen, zukunftssicheren Stand gebracht. Mit der NFON Cloud-Telefonanlage entfallen zudem die Kosten für einen separaten Telefonanschluss sowie die Hardware der Telefonanlage.

Und dank der Abrechnung nach tatsächlich genutzten Nebenstellen lassen sich bis zu 50 Prozent der Kosten für eine herkömmliche Telefonanlage einsparen. Weitere Informationen zur NFON AG finden Sie unter [nfon.com](http://nfon.com).

☎ **08000-636624**

🌐 **nfon.com**

Stand: März 2015  
NFON AG, Leonrodstraße 68, 80636 München



**NFON**  
Die Cloud-Telefonanlage