

Case Study [Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung]

„Clara“ erklärt die Gesundheitsreform

Branche: **eGovernment**

Website: www.die-gesundheitsreform.de

Situation

Mit Inkrafttreten der Neuerungen aus der Gesundheitsreform am 1. Januar 2004 haben sich in Deutschland die Rahmenbedingungen des Gesundheitssystems stark verändert. Um den Bürgerinnen und Bürgern schnellstmöglichst und umfassend die Veränderungen nahe zu bringen, richtete das Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung (BMGS) auf www.die-gesundheitsreform.de eine interaktive Informationsplattform ein.

Hier betreut die virtuelle Agentin „Clara“ Bürger als „persönliche“ Ansprechpartnerin, beantwortet Fragen rund um die Gesundheitsreform und leitet individuelle Anfragen direkt an das Call Center „Bürgertelefon“ weiter.

Aktion

Basierend auf der Software novomind IQ™ wurde ein virtueller Agent in den Internetauftritt mit bestehendem Content Management System des BMGS integriert. Zeitgleich erfolgte durch die Live Chat-Software novomind TrueTalk™ die Anbindung des Call Centers „Bürgertelefon“ zur direkten Entgegennahme individueller Anfragen. Das Gesamtprojekt wurde in Zusammenarbeit mit unserem Partner Ahrens & Bimboese. face2net in nur etwa 6 Wochen realisiert.



Ergebnisse

„Clara“ erzielte innerhalb der ersten Wochen nach Online-Stellung folgende Ergebnisse:

- Abwicklung von **ca. 30.000 Dialoge/Monat** mit **durchschnittlich 10 Fragen je Dialog**
- davon **60% Call Center-relevant**
- **bis zu 100 Parallel-Gespräche**
- Fokus der Beratung: Behandlung beim Arzt, Praxisgebühr, Zuzahlung, Belastungsgrenze, Chroniker etc.