

# Kompetenz ohne Umwege

## Neue Servicenummern der Bayerischen Landesärztekammer

**Ab 1. Juli 2007 sind das Informationszentrum (IZ) und das neue Rufnummernkonzept der Bayerischen Landesärztekammer (BLÄK) in Betrieb. Damit werden nicht nur die telefonische Erreichbarkeit der BLÄK verbessert sondern auch Freiräume zur Bearbeitung komplexer und detaillierter Anfragen an die Spezialisten geschaffen.**

„Die Mitglieder und Partner der BLÄK erwarten von den BLÄK-Mitarbeitern persönliche Betreuung, fachspezifisches Know-how und die schnelle Lösung ihrer Anliegen“, fasst Präsident Dr. H. Hellmut Koch die ehrgeizigen Ziele des Projektes zur verbesserten telefonischen Erreichbarkeit der BLÄK zusammen. In Stoßzeiten haben die Mitarbeiter täglich tausende von Anrufen zu bewältigen. Doch in der Vergangenheit überstieg der Ansturm am Telefon oftmals die Kapazitäten. Das Resultat: Belegte Leitungen, lange Warteschleifen, „Telefon-Blackout“. Die BLÄK hat mit dem Projekt „Neue Servicenummern der Bayerischen Landesärztekammer“ auf diese Probleme reagiert. Um allgemeine oder spezifische Fragen zielgerichtet beantworten zu können, werden zum 1. Juli 2007 neue themenspezifische Servicenummern eingerichtet, das heißt ein detailliertes Rufnummernkonzept wurde erarbeitet. Damit gelangt jeder Anrufer über spezifische Rufnummern zu einem kompetenten und zuständigen Ansprechpartner. „Wartezeiten und belegte Leitungen gehören künftig damit weitgehend der Vergangenheit an“, so der Präsident weiter. Neu ist neben dem Rufnummernkonzept, also dem nummernspezifisch unterschiedlichem Verteilen der eingehenden Anrufe zwischen Front- und Backoffice, die Einrichtung eines IZ.

### Servicenummern

Anruferinnen und Anrufer, die den direkten Draht in bestimmte Bereiche der BLÄK suchen, gelangen über die neuen Telefonnummern an die richtigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. Ab 1. Juli 2007 sind die Servicenummern geschaltet (siehe Abbildung und zweite Umschlagseite).

| Rufnummern der Bayerischen Landesärztekammer |           |
|--|-----------|
| 089 4147-191 (kostenfrei)                    | Allgemein |
| 089 4147-192                                 | Präsident |
| 089 4147-193                                 | Präsident |
| 089 4147-194                                 | Präsident |
| 089 4147-195                                 | Präsident |
| 089 4147-196                                 | Präsident |
| 089 4147-197                                 | Präsident |
| 089 4147-198                                 | Präsident |
| 089 4147-199                                 | Präsident |
| 089 4147-200                                 | Präsident |
| 089 4147-201                                 | Präsident |
| 089 4147-202                                 | Präsident |
| 089 4147-203                                 | Präsident |
| 089 4147-204                                 | Präsident |
| 089 4147-205                                 | Präsident |
| 089 4147-206                                 | Präsident |
| 089 4147-207                                 | Präsident |
| 089 4147-208                                 | Präsident |
| 089 4147-209                                 | Präsident |
| 089 4147-210                                 | Präsident |
| 089 4147-211                                 | Präsident |
| 089 4147-212                                 | Präsident |
| 089 4147-213                                 | Präsident |
| 089 4147-214                                 | Präsident |
| 089 4147-215                                 | Präsident |
| 089 4147-216                                 | Präsident |
| 089 4147-217                                 | Präsident |
| 089 4147-218                                 | Präsident |
| 089 4147-219                                 | Präsident |
| 089 4147-220                                 | Präsident |
| 089 4147-221                                 | Präsident |
| 089 4147-222                                 | Präsident |
| 089 4147-223                                 | Präsident |
| 089 4147-224                                 | Präsident |
| 089 4147-225                                 | Präsident |
| 089 4147-226                                 | Präsident |
| 089 4147-227                                 | Präsident |
| 089 4147-228                                 | Präsident |
| 089 4147-229                                 | Präsident |
| 089 4147-230                                 | Präsident |
| 089 4147-231                                 | Präsident |
| 089 4147-232                                 | Präsident |
| 089 4147-233                                 | Präsident |
| 089 4147-234                                 | Präsident |
| 089 4147-235                                 | Präsident |
| 089 4147-236                                 | Präsident |
| 089 4147-237                                 | Präsident |
| 089 4147-238                                 | Präsident |
| 089 4147-239                                 | Präsident |
| 089 4147-240                                 | Präsident |
| 089 4147-241                                 | Präsident |
| 089 4147-242                                 | Präsident |
| 089 4147-243                                 | Präsident |
| 089 4147-244                                 | Präsident |
| 089 4147-245                                 | Präsident |
| 089 4147-246                                 | Präsident |
| 089 4147-247                                 | Präsident |
| 089 4147-248                                 | Präsident |
| 089 4147-249                                 | Präsident |
| 089 4147-250                                 | Präsident |
| 089 4147-251                                 | Präsident |
| 089 4147-252                                 | Präsident |
| 089 4147-253                                 | Präsident |
| 089 4147-254                                 | Präsident |
| 089 4147-255                                 | Präsident |
| 089 4147-256                                 | Präsident |
| 089 4147-257                                 | Präsident |
| 089 4147-258                                 | Präsident |
| 089 4147-259                                 | Präsident |
| 089 4147-260                                 | Präsident |
| 089 4147-261                                 | Präsident |
| 089 4147-262                                 | Präsident |
| 089 4147-263                                 | Präsident |
| 089 4147-264                                 | Präsident |
| 089 4147-265                                 | Präsident |
| 089 4147-266                                 | Präsident |
| 089 4147-267                                 | Präsident |
| 089 4147-268                                 | Präsident |
| 089 4147-269                                 | Präsident |
| 089 4147-270                                 | Präsident |
| 089 4147-271                                 | Präsident |
| 089 4147-272                                 | Präsident |
| 089 4147-273                                 | Präsident |
| 089 4147-274                                 | Präsident |
| 089 4147-275                                 | Präsident |
| 089 4147-276                                 | Präsident |
| 089 4147-277                                 | Präsident |
| 089 4147-278                                 | Präsident |
| 089 4147-279                                 | Präsident |
| 089 4147-280                                 | Präsident |
| 089 4147-281                                 | Präsident |
| 089 4147-282                                 | Präsident |
| 089 4147-283                                 | Präsident |
| 089 4147-284                                 | Präsident |
| 089 4147-285                                 | Präsident |
| 089 4147-286                                 | Präsident |
| 089 4147-287                                 | Präsident |
| 089 4147-288                                 | Präsident |
| 089 4147-289                                 | Präsident |
| 089 4147-290                                 | Präsident |
| 089 4147-291                                 | Präsident |
| 089 4147-292                                 | Präsident |
| 089 4147-293                                 | Präsident |
| 089 4147-294                                 | Präsident |
| 089 4147-295                                 | Präsident |
| 089 4147-296                                 | Präsident |
| 089 4147-297                                 | Präsident |
| 089 4147-298                                 | Präsident |
| 089 4147-299                                 | Präsident |
| 089 4147-300                                 | Präsident |

Diese Postkarte mit den Servicenummern der BLÄK können Sie unter Telefon 089 4147-191 kostenfrei anfordern oder im Internet unter [www.blaek.de](http://www.blaek.de) herunterladen.

### Informationszentrum

Ein weiteres Kernstück des Projektes ist das IZ, das bereits seit Jahresmitte 2006 im Testbetrieb läuft. Die BLÄK möchte damit ihre Mitglieder- und Dienstleistungsorientierung verstärken, insbesondere die Leistungsfähigkeit und Erreichbarkeit im Bereich Telefon verbessern sowie damit auch die Effizienz der Bearbeitung von Anfragen. Das bedeutet hausintern organisatorische Veränderungen, die besonders die Prozesse der Telefonanfragen betreffen. „Die BLÄK hat sich zum Ziel gesetzt, bereits im IZ die notwendigen Auskünfte innerhalb kürzester Zeit zu erteilen bzw. Fachfragen an die zuständigen Abteilungen weiterzuleiten“, erklärt Hauptgeschäftsführer Dr. Rudolf Burger. Durch die Kombination von moderner Technik im Telefonnetz, personelle Verstärkung, Rufnummernkonzept und Kompetenz will die BLÄK künftig Nähe zu den Mitgliedern und Partnern, persönliche Betreuung und hohe Erreichbarkeit je nach den individuellen Bedürfnissen der Anrufer gewährleisten. Konkret heißt das „mehr Kompetenz, Service und Effizienz“, ist Präsident Koch überzeugt.

### Veränderungen

Folgende Neuerungen wurden realisiert:

- Umbau der Räume: Der Empfang im Foyer des Erdgeschosses wurde umgebaut, möb-

liert und mit einer funktionalen technischen Ausstattung versehen.

- Personelle Verstärkung: Insgesamt arbeiten nun sieben Mitarbeiterinnen in Voll- bzw. Teilzeit im Frontoffice. Dies sind Sonja Frigan, Ute Groß, Gudula Mette, Evelin Künzel, Waltraud Roiger und Ute Zörnweg. Die IZ-Projektleitung hat Angelika Pösl inne.
- Rufnummernkonzept: Es wurde eine eigene, neue „Telefonliste“ erarbeitet, die ab 1. Juli 2007 für die BLÄK gelten wird. Wichtig dabei: das Rufnummernkonzept bildet nicht die Struktur, sondern vielmehr die Leistungen der BLÄK ab.
- „Call-flow“: Eng verbunden mit dem Rufnummernkonzept ist der so genannte „call-flow“, das heißt der Ablaufplan, wie künftig die im IZ eingehenden Anrufe bearbeitet bzw. weitergeleitet werden. Dabei wird es für jede Rufnummer festgelegte Wege, ein so genanntes „Routing“, geben. Beispielsweise ins „Frontoffice“ oder direkt ins „Backoffice“, also in die Fachabteilung.
- Schulungen: Damit die Mitarbeiterinnen im IZ alle ihre neuen Aufgaben bewältigen können, wurden umfangreiche Schulungsmaßnahmen durchgeführt und eine Datenbank im Intranet aufgebaut.

Dagmar Nedbal (BLÄK)