

# Drei Monate neue Servicenummern der BLÄK

Seit 1. Juli 2007 sind das Informationszentrum und das neue Rufnummernkonzept der Bayerischen Landesärztekammer (BLÄK) in Betrieb. Ziele waren die telefonische Erreichbarkeit der BLÄK zu verbessern und Freiräume zur Bearbeitung komplexer und detaillierter Anfragen für Spezialisten zu schaffen. Rund drei Monate später fragte die Redaktion des „Bayerischen Ärzteblattes“ nach, ob eine gewünschte Verbesserung der telefonischen Betreuung der Mitglieder und Partner der BLÄK erreicht werden konnte.

**Die Fragen: Wie ist Ihr erster Eindruck des neuen Rufnummernkonzeptes? Erfüllt die Umgestaltung der Telefonstruktur ihren Zweck?**

Dr. H. Hellmut Koch, Präsident der BLÄK



Ja, unser ganzes „Telefon Projekt“ mit dem Rufnummernkonzept hat nach ersten Auswertungen schon eine ganze Menge in Sachen telefonische Erreichbarkeit und Sacharbeiter-Entlastung bewirkt. Das erste Zwischenergebnis lässt sicherlich noch Optimierungen zu, aber ich denke, es ist ein positiver Schritt in die richtige Richtung.

Dr. Rudolf Burger, M. Sc., Hauptgeschäftsführer der BLÄK



Die „Telefonie“ der Kammer insgesamt hat sich deutlich verbessert, wie wir aus den Messungen der Telefongesellschaft wissen. Die Erreichbarkeit steigerte sich von durchschnittlich 40 auf über 80 Prozent. Das ist ein Riesenerfolg, den unsere Mitarbeiter mit großem Engagement erzielt haben, der uns aber auch zeigt, wo wir uns noch verbessern können.

Dr. Wilfrid Beuttel, Consilio Management Consulting



Die Umsetzung des neuen Rufnummernkonzeptes ging bei der BLÄK sehr schnell. Das führe ich darauf zurück, dass die Mitarbeiter außerordentlich motiviert waren. Es wurden viele Workshops durchgeführt. Der Erfolg mit dem neuen Konzept kam schneller als erwartet, auch im Vergleich zu anderen Fällen. Je vertrauter die Ärzte draußen mit dem neuen Service werden, desto mehr wird sich die Erreichbarkeit noch verbessern.

Angelika Pösl, Projektleiterin im Informationszentrum der BLÄK



Auf Grund der laufenden Schulungen und aktuellen Informationen im Austausch mit den Fachreferaten wurde es möglich, schon beim Erstkontakt mit den Ärzten ihren Anliegen nachzukommen. Viele Anrufer geben uns ein positives Feedback, das uns motiviert, so weiterzumachen. Bei fachspezifischen Anfragen leitet das Frontoffice (Informationszentrum) gezielt in die einzelnen Fachabteilungen weiter.

Claudia Rotsch, Sachbearbeiterin, Abteilung Beitragswesen der BLÄK



Meine Kollegen und ich sind mit der neuen Telefonstruktur sehr zufrieden. Die Kolleginnen vom Informationszentrum haben sich auf die von den Ärzten gestellten möglichen Fragen sehr gut vorbereitet, nur noch in Ausnahmefällen war Unterstützung seitens der Beitragsabteilung nötig. Die Beitragsabteilung wurde durch das neue Konzept sehr entlastet.

Alexandra Kämmerer, Sachbearbeiterin, Abteilung Weiterbildung der BLÄK



Mit dem jetzigen System ist es angenehmer zu arbeiten, da sich die Telefonanrufe besser verteilen. Durch die gute Erreichbarkeit sind die Anrufer positiv gestimmt, wir haben schon viele erfreuliche Rückmeldungen diesbezüglich bekommen. Ich finde, die Umstellung ist gelungen.

Dr. Kirsten Lanzerath, Ärztin



Auf der Internetseite der BLÄK habe ich mir die Nummer des Informationszentrums herausgesucht. Ich wechsele bald von Baden-Württemberg nach Bayern und wollte mich vorab erkundigen, wie die Weiterbildung dort organisiert ist. Gleich im Informationszentrum konnte mir weitergeholfen werden. Mein Eindruck vom Service der BLÄK ist sehr positiv.

Dr. Christian von Löwenich, Orthopäde



Ich empfand den Service im Informationszentrum als sehr kompetent. Meine Fragen zum Thema Zusatz-Osteologie und Sportmedizin waren sehr speziell, trotzdem wusste die Dame am Apparat gleich Bescheid und konnte mir weiterhelfen. Eine Weiterverbindung in eine Fachabteilung war so gar nicht mehr nötig. Positiv war auch, dass ich gleich bedient wurde und nicht am Telefon warten musste.

Dr. Wolfgang Schaaf, Anästhesist und Vorstandsmitglied der BLÄK



In meiner Funktion als Kammervorstand erhalte ich häufig Anfragen zu Kammerthemen mit der Bitte um Mithilfe bei der Klärung. Seit Einführung des Informationszentrums bitte ich Kolleginnen und Kollegen zunächst dort anzurufen, verbunden mit der Aufforderung, mich danach noch mal zu kontaktieren. Bisher habe ich ausnahmslos positive Rückmeldungen erhalten, die Fragen wurden zur Zufriedenheit geklärt: Ein wichtiger Service, wahrscheinlich sogar noch ausbaufähig.

Die Fragen stellte Bianca Keinath (BLÄK)