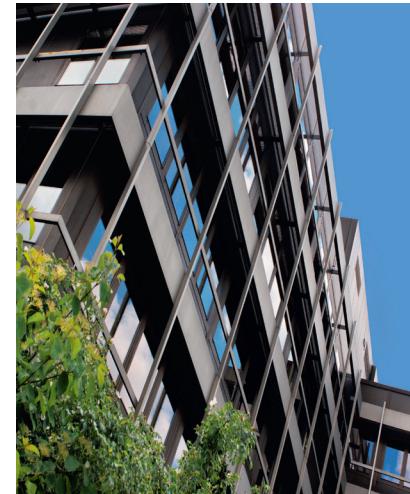




Personalentwicklung: als Säule des Geschäftsmodells.



Das Servicecenter (Call-Center) der Gedikom ist Dienstleister im Healthcare-Bereich und hat sich selbst das Ziel der Qualitätsführerschaft gegeben. Dass daraus innerhalb von nur sieben Jahren ein Unternehmen mit 230 Mitarbeitern wuchs, spricht für sich. Eine zentrale Säule des Geschäftsmodells, die Personalentwicklung, wurde nun mit Persis weiter optimiert. Ein Beispiel, dem in Zeiten des Fachkräftemangels noch viele folgen werden.

Die Gedikom vermittelt den ärztlichen Bereitschaftsdienst in Bayern und seit 2012 über die neue Rufnummer 116 117 auch bundesweit. Die Mitarbeiter/innen stellen eine Schnittstelle zwischen Patienten und Ärzten dar, die zwei Kernkompetenzen erfordert: Mitarbeiter/innen bei Gedikom müssen eine abgeschlossene Ausbildung in einem Gesundheitsberuf haben und fachlich fit sein. Der zweite Kompetenzbereich ist die professionelle Kommunikation am Telefon bei der oft Feingefühl und Souveränität gefordert sind. Denn viele Anrufer (Patienten) sind in einer problematischen Lage und suchen medizinische Hilfe. In diesem manchmal kritischen Umfeld sind die Mitarbeiter der Gedikom das Sprachrohr der Auftrag gebenden Institutionen des Gesundheitswesens (Kassenärztliche Vereinigungen, Krankenkassen, etc.). Deshalb ist das Know-how der perfekten Gesprächsführung, von der der Erfolg des gesamten Unternehmens abhängt, wichtiger Bestandteil der innerbetrieblichen Personalentwicklung.

VIELSCHICHTIGKEIT IN HOHEM TAKT – ABGEBILDET IN PERSIS.

Viele Schulungsziele, wie die aktive Gesprächsführung oder die Vermeidung von Korjunktiven, gehören zum Standardrepertoire eines Gedikom Mitarbeiters im Servicecenter. Hinzu kommen individuell auf die jeweilige Aufgabenstellung des Kunden zugeschnittene Aspekte der Dienstleistungen. Daraus resultiert eine ganze Bandbreite von Qualifikationsinhalten, die permanent weiterentwickelt werden müssen. So reicht es nicht, wie in vielen anderen Unternehmen, turnusmäßig Mitarbeitergespräche zu führen. Vielmehr beobachten Führungskräfte laufend das Alltagsgeschehen und leiten daraus anlassbezogenen Gesprächsbedarf ab. Organisation und Dokumentation werden dabei mit Persis realisiert. Dank digitaler Unterschrift komplett papierlos. Für alle Führungskräfte und Mitarbeiter nach Berechtigungsebenen immer einsehbar, um die Entwicklung im Blick zu haben und bedarfsgerecht agieren zu können.

SOFTWARE WIE EIN GUTER MASSANZUG.

Persis Consultant und Projektleiter Christoph Flick erinnert sich: „Der Kunde wusste, was er will. Das Projekt lief sehr zügig auf einem pragmatischen Weg.“ Aus Sicht des Anwenders klingt das so: „Persis ist für uns die beste Möglichkeit, das Unternehmen und seine Prozesse abzubilden. Die Software passt jetzt wie ein Maßanzug zu unseren Bedürfnissen. Persis hat alle Wünsche ernst genommen und umgesetzt.“, beschreibt Philip Bogdahn, als Assistent der Geschäftsführung bei Gedikom verantwortlich für Auswahl und Implementierung, die Zusammenarbeit. Der Prozess des Customizing ist jedoch bei den Kommunikationsspezialisten aus Bayreuth nie am Ende.

GEDIKOM GMBH

Gesundheit ist das wichtigste Gut des Menschen. Daher hat es sich die Gedikom GmbH, eine 100%ige Tochter der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns, zum Ziel gesetzt, sämtliche Akteure des Gesundheitswesens durch professionelle Kommunikationsdienstleistungen zu unterstützen. Herzstück ist das hochmoderne Servicecenter (Callcenter), das höchste Standards für ein optimales Gesundheitsmanagement erfüllt mit Top-Qualität sowie Zertifizierungen im personellen und technischen Bereich. Und das an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr.

Im Internet:
www.gedikom.de

„Im für unser Unternehmen zentralen Bereich der Personalentwicklung haben wir Steuerbarkeit erzielt und die Qualität deutlich gesteigert.“

Philip Bogdahn, Assistent der Geschäftsführung bei Gedikom

Durch neue Kunden und neue Aufgaben entstehen kontinuierlich variierte Projektinhalte und damit auch entsprechend veränderte Mitarbeiteranforderungen. Typische Gesprächsleitfäden werden entwickelt und sind erneut Gegenstand der Unterweisungen. Die dazu erforderlichen Maßnahmen in Persis können die Zuständigen bei Gedikom selbst implementieren. „Die Usability ist 1A. Sowohl bei Anpassungen als auch im Nutzungsalltag durch die operativen Mitarbeiter funktioniert alles sehr problemlos“, zeigt sich Bogdahn zufrieden.

AUS PERSONALENTWICKLUNGS-ERGEBNISSEN WERDEN PERFORMANCE-ERGEBNISSE.

Schon kurz nach Einführung von Software und Prozessen konnten alleine im ersten halben Jahr deutlich über 1000 Mitarbeitergespräche über das neue System abgewickelt und dokumentiert werden. Reports zeigen anschließend die Entwicklung der einzelnen Mitarbeiter, dienen als Qualitätssicherungs- und Steuerungstools. Daraus können Maßnahmen abgeleitet und Ergebniskontrollen durchgeführt werden. Qualität und Wirksamkeit der Mitarbeitergespräche wurden schon nach kürzester Zeit gesteigert.

Gedikom hat ihre Ziele erreicht, die Philip Bogdahn mit drei Worten auf den Punkt bringt: „Digitalisierung plus Auswertbarkeit.“ Der Personalentwicklungsprozess ist auf ein merklich höheres Qualitäts- und Effizienzniveau gehoben. Das zeigt sich in der Betreuung der Mitarbeiter wie auch in der strukturierten Einarbeitung neuer Teammitglieder.

UND DIE REISE GEHT WEITER.

Der gemeinsame Weg von Gedikom und Persis weist schon ein paar Stationen auf. Personalmanager, Stellenwirtschaft, Reporting Server, Weiterbildung und nun Personalentwicklung leisten bereits ihren Beitrag zum Erfolg. Als nächstes soll nun das Bewerbermanagement folgen. Nach Einschätzung von Herrn Bogdahn wird auch dieser Schritt zügig gelingen: „Unser Consultant Christoph Flick ist absolut fit im System Persis und kann auch in der Prozessgestaltung wertvolle Hilfen geben. So werden Ergebnisse auf direkten Pfad erzielt.“

Die workfloworientierte Personalentwicklung mit Persis.

