



**Betriebliche
Gesundheitsförderung
mit System!**

T · · Systems ·

Let's power
higher performance

Das Gesundheitsunternehmen Vilua zielt darauf ab, sich zunehmend digital und mit verstärktem Blick auf den Nutzen seiner Teilnehmer auszurichten, welche die Vilua Programme zur betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) in Anspruch nehmen. Von Arbeitgebern, Versicherern und Krankenkassen vermittelt, erfahren sowohl die Teilnehmer als auch die Gesundheitscoaches von Vilua eine verbesserte Betreuungsqualität dank der Prozessunterstützung durch die Salesforce-Plattform.

Über Vilua

Die Vilua Healthcare GmbH mit mehr als 190 Mitarbeitern an vier Standorten steht für Gesunderhaltung in Konzernen, Versicherungsunternehmen und Krankenkassen sowie Kliniken. Mit dem Angebot an Programmen zur Erhebung von gesundheitsbezogenen Daten von Firmenmitarbeitern, Versicherten und Patienten unterstützen Viluas Gesundheitsservices dabei, Personengruppen mit gesundheitlichen Risiken zu identifizieren und maßgeschneiderte Maßnahmen zur Gesunderhaltung zu empfehlen. Dadurch können der (betriebliche) Krankenstand reduziert und Mitarbeiter gesund erhalten werden.

Ausgangssituation

Mit der Beauftragung beabsichtigt Vilua den Aufbau einer eigenständigen Systemlandschaft, welche die Service Center Prozesse des Unternehmens digital abbildet und dabei Viluas Kerngeschäft – Angebote zur betrieblichen Gesundheitsförderung – in den Mittelpunkt hebt. Mit der Einführung der Salesforce Service Cloud galt es dafür den Grundstein zu legen. Die Prämisse lautete, durch eine einheitliche und kundenzentrierte Ausrichtung des Systems und die Optimierung der BGF-Abläufe den Kundennutzen von Beginn an in den Vordergrund zu stellen.

Lösung

Auf Basis einer vorangegangenen Technologieevaluation fiel die Wahl auf das Salesforce CRM. Innerhalb von nur 6 Monaten wurden Konzeption, Implementierung sowie Roll-out des Systems erfolgreich vollzogen und die ersten Kundendaten vom Altsystem auf die neue Plattform migriert.

Zuvor galt es, die abzubildenden Prozesse zu evaluieren und zu definieren. Die sich anschließende Salesforce-Lösung konnte somit individuell an die Anforderungen von Vilua angepasst werden.

Der Optimierung des Betreuungsprozesses durch eine nahtlose Kundenkommunikation über die verschiedenen Kanäle und einer abgestimmten und automatisierten Terminplanung kam eine besondere Bedeutung zu. Um dieses Ziel zu erreichen, erfolgte parallel die Integration in die wachsende IT-Landschaft. Vor dem Roll-out erhielten die jeweiligen Administratoren und Key User der verschiedenen Standorte Anwendertrainings, um für ihr neues System gerüstet zu sein.

Nutzen & Ausblick

Die Einführung des Salesforce CRM ermöglicht Vilua nun die Abbildung eines einheitlichen BGF-Prozesses über alle Standorte. Damit ist die Basis für den weiteren Ausbau des Kerngeschäftsmodells geschaffen.

Die Gesundheitsmotivatoren und -coaches profitieren von zentral abgelegten gesundheitsbezogenen Daten mit Rundumblick auf ihre Kunden. Durch die individuelle Konfiguration erhalten sie exakt die Information, welche sie für die individuelle Gesundheitsberatung benötigen. Beispielsweise sehen sie den Behandlungsstatus, können Coaching-Termine erstellen und die Teilnehmerhistorie dokumentieren. Dank der Verknüpfung von Salesforce mit der Vilua App können wiederum die Teilnehmer an der BGF auch unterwegs ihre Daten und Termine einsehen – das Coaching der Teilnehmer kann somit ohne Verzögerung stattfinden.

Auf der künftigen Agenda stehen die Weiterentwicklung der betrieblichen Gesundheitsförderung sowie die Abbildung der CareCenter Prozesse von Vilua. Die CareCenter sind örtlich an Kliniken angebunden und bieten einen umfassenden Gesundheitscheck inklusive arbeitsmedizinischer Untersuchungen, gepaart mit Beratungsgesprächen durch einen Arzt und das Gesundheitscoaching, an. Ziel ist es, die gesamte Prozess-Journey der Teilnehmer digital abzubilden und noch kundenzentrierter auszurichten.

„ Wir waren und sind sehr zufrieden mit der Leistung von T-Systems Multimedia Solutions. Die aufgezeigten Lösungen, insbesondere die strukturierte und professionelle Vorgehensweise sowie die Einhaltung von Meilensteinen, überzeugten uns stets. Wir freuen uns auf die Fortführung unserer partnerschaftlichen Zusammenarbeit.“

Jürgen Appl
Projektleiter Health-Cockpit
Vilua Healthcare GmbH



Ihr Ansprechpartner

Michael Lehmann

Leiter Center of Excellence Salesforce

T-Systems Multimedia Solutions

Mobile: +49 160 251 1387

E-Mail: M.Lehmann@t-systems.com

Mehr Informationen unter <https://salesforce.t-systems-mms.com>