



Praxisbeispiel: Life Sciences

Siemens Healthineers transformiert Customer Experiences weltweit

Ein neu konzipierter Kundenservice ermöglicht es Siemens Healthineers, die Lizenzkosten um 30 % zu senken und die Interaktion mit Kund:innen auf höchstem Niveau zu gewährleisten.

Die Siemens Healthineers AG ist ein führendes Medizintechnikunternehmen mit Hauptsitz in Erlangen, Deutschland. Das Unternehmen unterstützt Gesundheitsdienstleister auf der ganzen Welt auf ihrem Weg zum Ausbau der Präzisionsmedizin, zur Umgestaltung der Gesundheitsversorgung, zur Verbesserung des Patient:innenerlebnisses und zur Digitalisierung des Gesundheitswesens. Siemens Healthineers ist in mehr als 70 Ländern weltweit direkt vertreten. Das Unternehmen entwickelt sein Produkt- und Serviceportfolio kontinuierlich mit KI-gestützten Anwendungen und digitalen Angeboten weiter, die in der nächsten Generation der Medizintechnik eine immer wichtigere Rolle spielen.



Im Überblick

Siemens Healthineers plante die Verbesserung des Kundenservice und beauftragte Cognizant mit der Ausarbeitung eines Plans zur Harmonisierung der Kund:innenerfahrung. Wir haben den bestehenden Betrieb auf Genesys Cloud CX migriert, mehr als 2.200 Agent:innen eingestellt und die Transformation in acht Monaten abgeschlossen.

Die Vorteile der Implementierung für Siemens Healthineers:

- Drastische Verbesserung der Kundenerfahrung auf der ganzen Welt
- Kürzere Einarbeitungszeit für neue Standorte – von mehreren Monaten zu ca. sechs Wochen
- Neue Funktion zur intelligenten Anrufweiterleitung basierend auf der Dringlichkeit
- Schnelle Umstellung auf Fernarbeit über die neue Plattform
- Senkung der Lizenzkosten um 30 % durch Modellanwendung für gleichzeitige Lizenzen
- Erreichen einer Serviceverfügbarkeit von 99,9 % bei 100 %iger Einhaltung der SLAs

„Vom Start bis zum Ziel, von der Analyse über die Implementierung bis hin zur Übergabe des Betriebs, habe ich in meiner gesamten Laufbahn noch keinen besseren Prozess erlebt. Wir hatten keinen einzigen kritischen Moment im Projekt.“

Jochen Hostalka, Senior VP und Leiter IT für
Customer & Enterprise Services, Siemens Healthineers

Die Herausforderung

Siemens Healthineers betrieb eine Reihe von weltweit verteilten Kundendienstzentren, die mehr als 20 verschiedene Lösungen einsetzten, um Kunden-/Entwickleranfragen und Supportanrufe mit einer Rate von etwa 15.000 Anrufen pro Tag entgegenzunehmen. Als Eingangskanal für mehr als 90 % der weltweiten Kundendienstanfragen stellen diese Kundendienstzentren die Verbindung von Siemens Healthineers zu den Kund:innen dar.

Bei der Überprüfung bestehender Vorgänge und Systeme ergaben sich einige Herausforderungen:

- Hohe Investitionskosten aufgrund fragmentierter Systeme und hoher Betriebskosten
- Wenig Erfahrung bei der Bearbeitung kritischer Anrufe beim Gerätesupport
- Zunahme der SLA-Verstöße im Unternehmen

Das Unternehmen wollte die Kund:innenerfahrung umgestalten, um ein modernes, einheitliches Erlebnis mit höchstem Servicenniveau zu bieten. Die Ziele für die Lösung wurden wie folgt umrissen:

- Verwandeln der Kund:inneninteraktionen in ein globales, nahtloses Omnichannel-Erlebnis, das überall erreichbar ist und ständigen Kontakt bietet
- Nutzung von KI und virtuellen Agenten zur Förderung des Self-Service
- Bereitstellung einer gemeinsamen Plattform für alle verbleibenden Healthineers-Kundendienstzentren (30+ weltweit)
- Ergänzung der Kundenservice-Technologien von Siemens Healthineers, um ein durchgängig digitalisiertes Kund:innenerlebnis zu bieten

Unser Ansatz

Cognizant hat eine gründliche Analyse durchgeführt, Feedback und Markterfahrung ausgetauscht, Nachteile aufgezeigt und Lösungen für das neue System vorgeschlagen. Wir konzentrierten uns bei der Implementierung auf die Bereitstellung eines konsistenten End-to-End-Erlebnisses, das mit der Leitphilosophie von Siemens Healthineers übereinstimmt, ein einheitliches Kund:innenerlebnis zu schaffen.

Wir haben Genesys Cloud CX-Services auf der ganzen Welt mit Hubs in den USA, Europa und Asien bereitgestellt. Dual-Tone-Mehrfrequenz- und interaktive Voice-Response-Services bieten geschäftskritischen Support rund um die Uhr mit AWS Lambda-basiertem Identification Management. Die neue Genesys Cloud CX reduziert die zukünftigen Betriebskosten und bietet ein neues Maß an Digitalisierung. Wir haben außerdem ein Business Continuity Management System bereitgestellt, um globale Dienste zu gewährleisten.

Jochen Hostalka, Senior VP und Leiter IT für Customer & Enterprise Services bei Siemens Healthineers, sagt: „Das Team von Cognizant gab uns Antworten, die andere Anbieter vielleicht nicht geben wollten. Sie haben nichts unversucht gelassen, und wir sind als echte Partner vorangekommen, nicht als separate Einheiten.“

Wir haben mehr als 2.200 Agent:innen in den USA, Deutschland, Spanien, dem Vereinigten Königreich und China mit einer agilen, sprintbasierten Methodik eingewiesen. Das Projekt nahm nach fünf Monaten den Betrieb auf und wurde in acht Monaten abgeschlossen.



Unternehmensergebnisse

Die End-to-End-Umstellung der Kund:innenerfahrung umfasst einen einheitlichen Omnichannel-Desktop, der innerhalb eines ehrgeizigen Zeitrahmens mit hoher Qualität und ohne negative Auswirkungen auf das Unternehmen weltweit bereitgestellt wurde.

Geschäftsergebnisse:

- Einbindung von 2.200 Agent:innen, um den Kund:innen in nur acht Monaten ein einheitliches Erlebnis in drei großen Regionen zu bieten
- Verkürzung der Einführungszeit für neue Standorte/Länder auf nur sechs bis acht Wochen mit vereinbartem Zeitplan und Budget
- Intelligente Weiterleitung von Anrufen je nach Dringlichkeit
- Bereitstellung einer wesentlich widerstandsfähigeren IT-Infrastruktur in Kombination mit Innovationen für die Nutzer:innen
- Schnelle Umstellung auf Fernarbeit über die neue Plattform
- Senkung der Lizenzkosten um 30 % durch ein Modell für gleichzeitige Lizenzen, das Siemens Healthineers einen zeitzoneübergreifenden Lizenzzugriff ermöglicht (3.000 Lizenzen auf 800 Lizenzen reduziert)
- 99,9 % Serviceverfügbarkeit bei 100 % SLA-Einhaltung

Weitere Vorteile des neuen Systems:

- 24/7/365 Unterstützung der Verfügbarkeit mit einem Zero-Downtime-Design
- 24/7/365 End-to-End-Service und Unterstützung durch Cognizant
- Permanenter Innovationsschub ohne zyklische Upgrades (spart Kosten)
- Unbegrenzte Skalierbarkeit für skalierbaren Wachstum bei steigender Nachfrage
- Ärzt:innen und Pflegepersonal, die Unterstützung für Telefonanlagen in Anspruch nehmen, profitieren von unterbrechungsfreien Anrufen, klarer Sprache und ruhigeren Agent:innen, die einen Desktop mit allen benötigten Informationen zur Hand haben

Mehr als 1.000 Agent:innen wurden rund um den Globus hinzugezogen. Künftig sollen weitere Länder und Organisationen eingebunden werden. Außerdem ist geplant, den Funktionsumfang zu erweitern und Technologien einzusetzen, um die Produktivität weiter zu steigern, z. B. die Integration des SENSE Ecosystems, die Anbindung von MS Teams und das Global Workforce Management.

Über Siemens Healthineers

Die Siemens Healthineers AG (börsennotiert in Frankfurt: SHL) gestaltet die Zukunft des Gesundheitswesens. Als ein führendes Medizintechnikunternehmen mit Hauptsitz in Erlangen, Deutschland, ermöglicht Siemens Healthineers Gesundheitsdienstleistern weltweit über seine Regionalgesellschaften eine Wertsteigerung, indem es sie auf ihrem Weg zum Ausbau der Präzisionsmedizin, zur Umgestaltung der Versorgung, zur Verbesserung des Patient:innenerlebnisses und zur Digitalisierung der Gesundheitsversorgung unterstützt. Siemens Healthineers entwickelt sein Produkt- und Serviceportfolio kontinuierlich weiter, mit KI-gestützten Anwendungen und digitalen Angeboten, die in der nächsten Generation der Medizintechnologie eine immer wichtigere Rolle spielen. Diese neuen Anwendungen werden das Fundament des Unternehmens in der In-vitro-Diagnostik, der bildgesteuerten Therapie, der In-vivo-Diagnostik und der innovativen Krebsbehandlung stärken. Darüber hinaus bietet Siemens Healthineers eine Reihe von Dienstleistungen und Lösungen an, die es Gesundheitsdienstleistern ermöglichen, eine qualitativ hochwertige und effiziente Patient:innenversorgung zu gewährleisten. Im Geschäftsjahr 2021, das am 30. September 2021 endete, erzielte Siemens Healthineers mit weltweit rund 66.000 Mitarbeiter:innen einen Umsatz von 18,0 Milliarden Euro und ein bereinigtes EBIT von 3,1 Milliarden Euro. Weitere Informationen finden Sie unter www.siemens-healthineers.com.



Cognizant (Nasdaq-100: CTSI) entwickelt moderne Unternehmen. Wir helfen unseren Kund:innen Technologie zu modernisieren, Prozesse neu zu gestalten und Erfahrungen zu transformieren, so dass Sie an der Spitze bleiben in unserer sich schnell verändernden Welt. Zusammen verbessern wir das tägliche Leben. Erfahren Sie mehr unter www.cognizant.com oder [@cognizant](https://twitter.com/cognizant).

Hauptsitz in Deutschland

Torhaus Westhafen
Speicherstraße 57-59
60327 Frankfurt a. M.
Tel: +49 (0) 69 2722 69500
Fax: +49 (0) 69 2648 8825

Hauptsitz weltweit

300 Frank W. Burr Blvd.
Suite 36, 6th Floor
Teaneck, NJ 07666 USA
Tel: +1 201 801 0233
Fax: +1 201 801 0243
Toll Free: +1 888 937 3277

Hauptsitz in Europa

1 Kingdom Street
Paddington Central
London W2 6BD England
Tel: +44 (0) 20 7297 7600
Fax: +44 (0) 20 7121 0102

Hauptsitz in Indien

#5/535 Old Mahabalipuram Road
Okkiyam Pettai, Thorapakkam
Chennai, 600 096 India
Tel: +91 (0) 44 4209 6000
Fax: +91 (0) 44 4209 6060

© Copyright 2022, Cognizant. All rights reserved. No part of this document may be reproduced, stored in a retrieval system, transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the express written permission of Cognizant. The information contained herein is subject to change without notice. All other trademarks mentioned herein are the property of their respective owners.

CS557576