



# Eine gute Idee noch besser machen

21. September 2015



**Eine gute Idee noch  
besser machen**

**Mehr**

**Fachkompetenz**

**Erreichbarkeit**

**Bürgernähe**

**Service**

**Qualität**

**Transparenz**

# Mehr FACHKOMPETENZ: Die Beratungszentrale der UPD

Juristische und medizinische Spezialisierung für fundierte Beratungen

## Annahmelevel

Mitarbeiter mit Lotsenfunktion

### Rechtliche Fachabteilung

**INHALTE:** Sozialversicherungs-, Patienten-, Medizin-, Betreuungs-, Versicherungsrecht

**LEITUNG:** Rechtsanwalt für Medizin/Sozialrecht

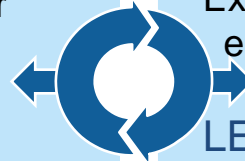
**MITARBEITER:** Sozialversicherungs-, Justiz-, Rechtsanwaltsfachangestellte

### Medizinische Fachabteilung

**INHALTE:** Pharmazie, Augenheilkunde, Chirurgie, Dermatologie, Allergologie, Gynäkologie, HNO, Innere Medizin, Neurologie, Orthopädie, Pädiatrie, Sportmedizin, Urologie, Zahnmedizin.  
Experten für psychosoziale Beratung im Kontext einer Erkrankungssituation

**LEITUNG:** Facharzt/Apotheker

**MITARBEITER:** Fachpflegekräfte, MFA, PTA, Sozialarbeiter, Heilpädagogen, Psychologen, Sozialpädagogen



### Rechtsexperten

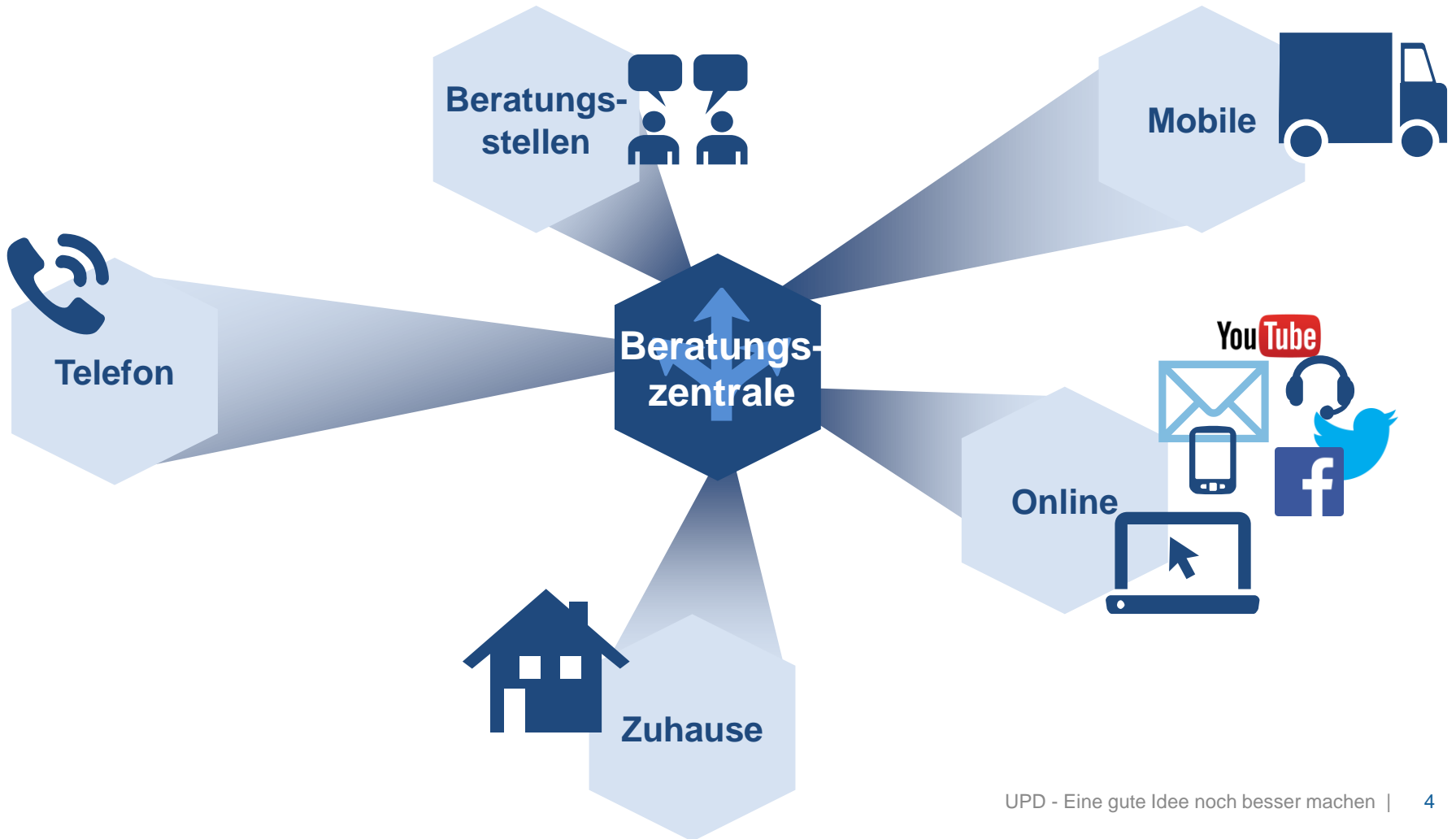
Inhalte wie oben auf Expertenlevel

### Medizinexperten

Inhalte wie oben auf Expertenlevel

# Mehr ERREICHBARKEIT: Beratungsstruktur der neuen UPD

Alle Kanäle profitieren von der Fachkompetenz der Beratungszentrale



# Mehr ERREICHBARKEIT: Fast dreifaches Anfragevolumen

Professionelles Management führt zugleich zu einer guten Erreichbarkeit

Erweiterung der  
telefonischen  
Erreichbarkeit

Montag  
bis  
Freitag



Samstag



8 von 10 Anrufen werden innerhalb von  
20 Sekunden durch einen Mitarbeiter  
der UPD persönlich angenommen

Mit **1,1** Anrufversuchen  
wird UPD statistisch erreicht

Ausbau der  
Beratungs-  
kapazität

80.000  **220.000**  
Kontakte

# Mehr BÜRGERNÄHE: Ausbau auf 130 Städte

Jeder kann die Beratung nach seiner individuellen Präferenz nutzen

- In allen bisherigen Städten (21) werden weiterhin Patientenberatungen betrieben
- Ausbau der Vor-Ort-Beratung auf 30 Standorte mit wöchentlichem Beratungsangebot
- Mobile Beratungsstelle, mit regelmäßiger Präsenz in über 100 Städten und Gemeinden präsent ist
- Beratung künftig auch bei Verbrauchern zuhause (z.B. für Behinderte, pflegende Angehörige)



# Mehr SERVICE: Keine Sprach-Barrieren in der Beratung

Das gesamte Expertenwissen auch in Russisch und Türkisch (ausbaubar)

- Professionelle Simultan-Übersetzung lässt alle Experten und alle Vor-Ort-Berater „fließend russisch und türkisch sprechen“
- Alle digitalen und schriftlichen Angebote auch in Russisch und Türkisch
- Regelmäßige kultursensible Schulungen für alle Berater



# Mehr SERVICE: Die neue UPD-App

Schnellerer Zugriff auf Beratungsangebote auch mobil via neuer APP

## Mobil immer erreichbar

- Finden der nächsten Beratungsstelle
- Nach Anmeldung können Unterlagen gescannt und an UPD übermittelt werden
- Terminvereinbarung für ein Gespräch mit einem Experten vor Ort oder telefonisch bzw. direkte Kontaktaufnahme
- Schneller Zugriff auf das Beratungsangebot in den verschiedensten Lebenssituationen

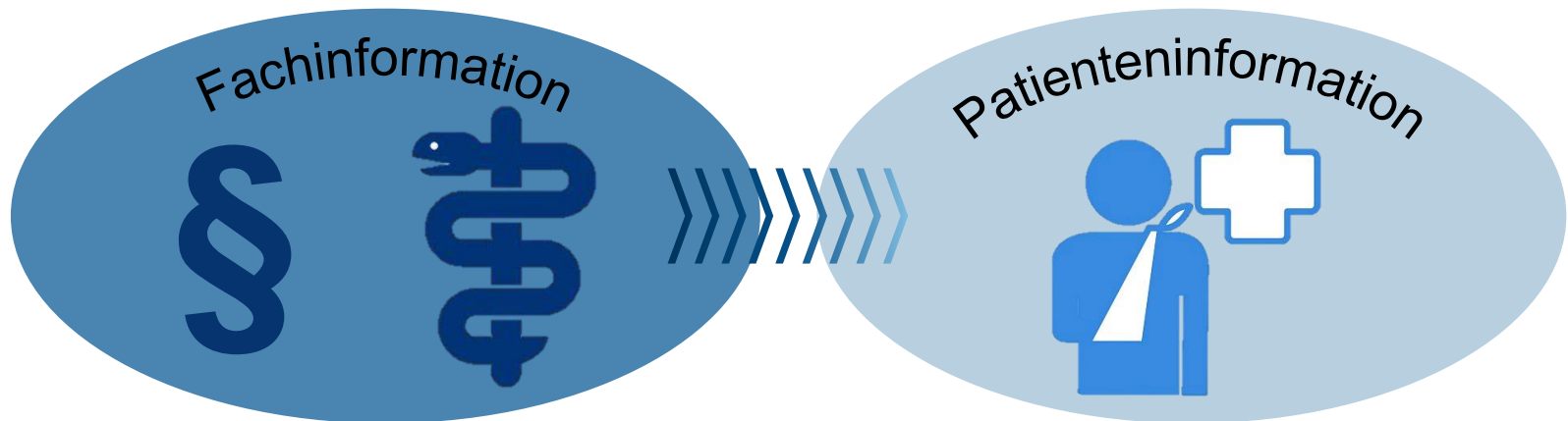




## Mehr QUALITÄT: Wiki spricht zwei Sprachen

Evidenzbasiertes Fachwissen für die „Profi-Recherche“ und ohne „Fach-Chinesisch“

- Zielgruppenspezifisch aufbereitete Informationen für die Beratungssituation
- Evidenzbasierter „Spickzettel“ für die Berater
- Systematische und intuitive Benutzerführung



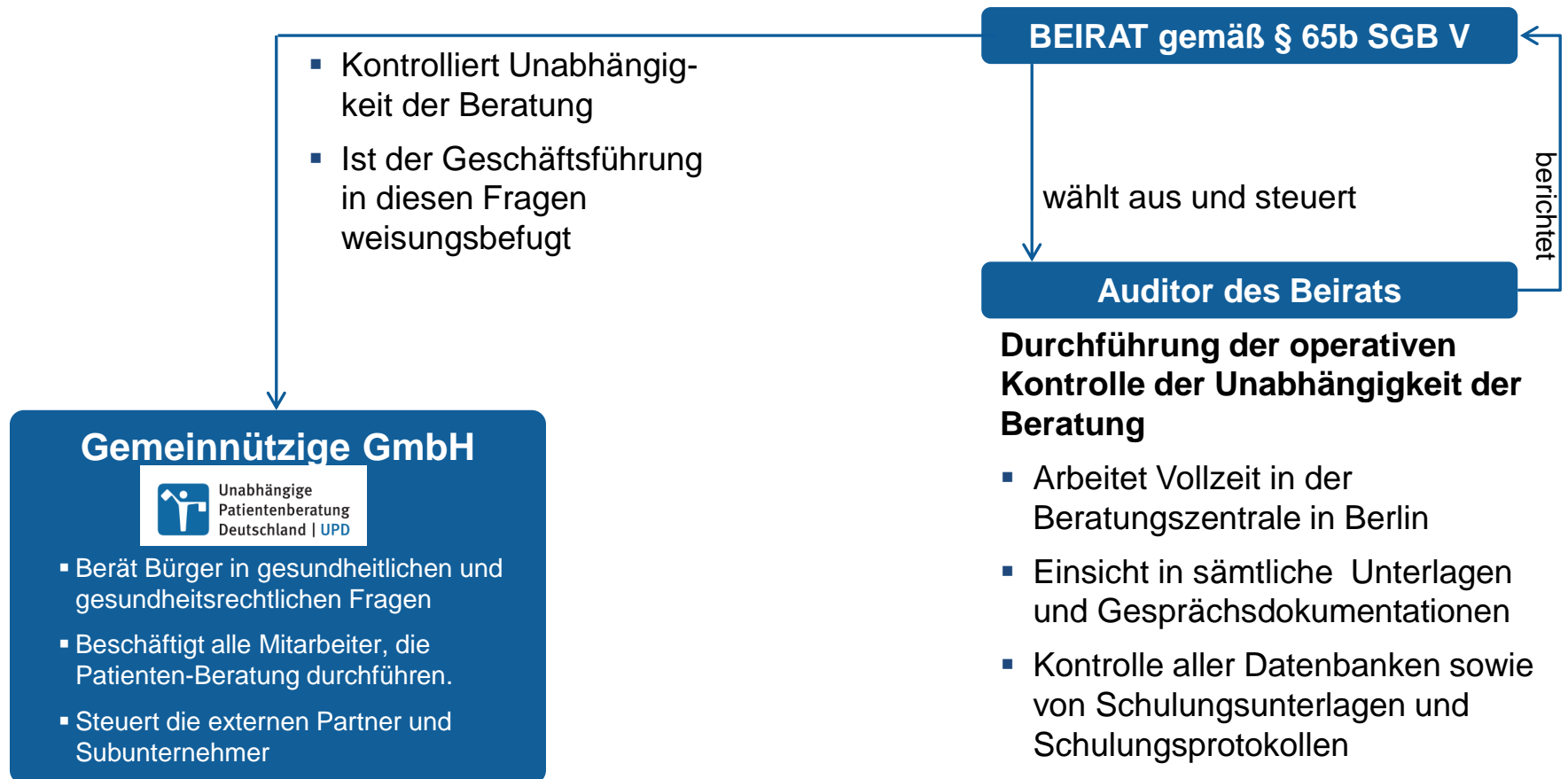
# Mehr QUALITÄT: Zertifiziertes Qualitätsmanagement

Nicht nur gelebte Kundenorientierung, sondern auch nachprüfbare Qualität

- Höchste Qualität durch unser zweifach TÜV-zertifiziertes QM-System
  - DIN ISO EN 9001 = Prozesse und Dokumentation
  - DIN ISO EN 15838 = Kundenorientierung und operative Callcenter-Steuerung
- Umfassendes internes Qualitätsmanagement sichert gleichbleibend hohes Beratungsniveau
  - Mystery Calls
  - Dokumentationskontrolle
  - Schulungen und Coaching

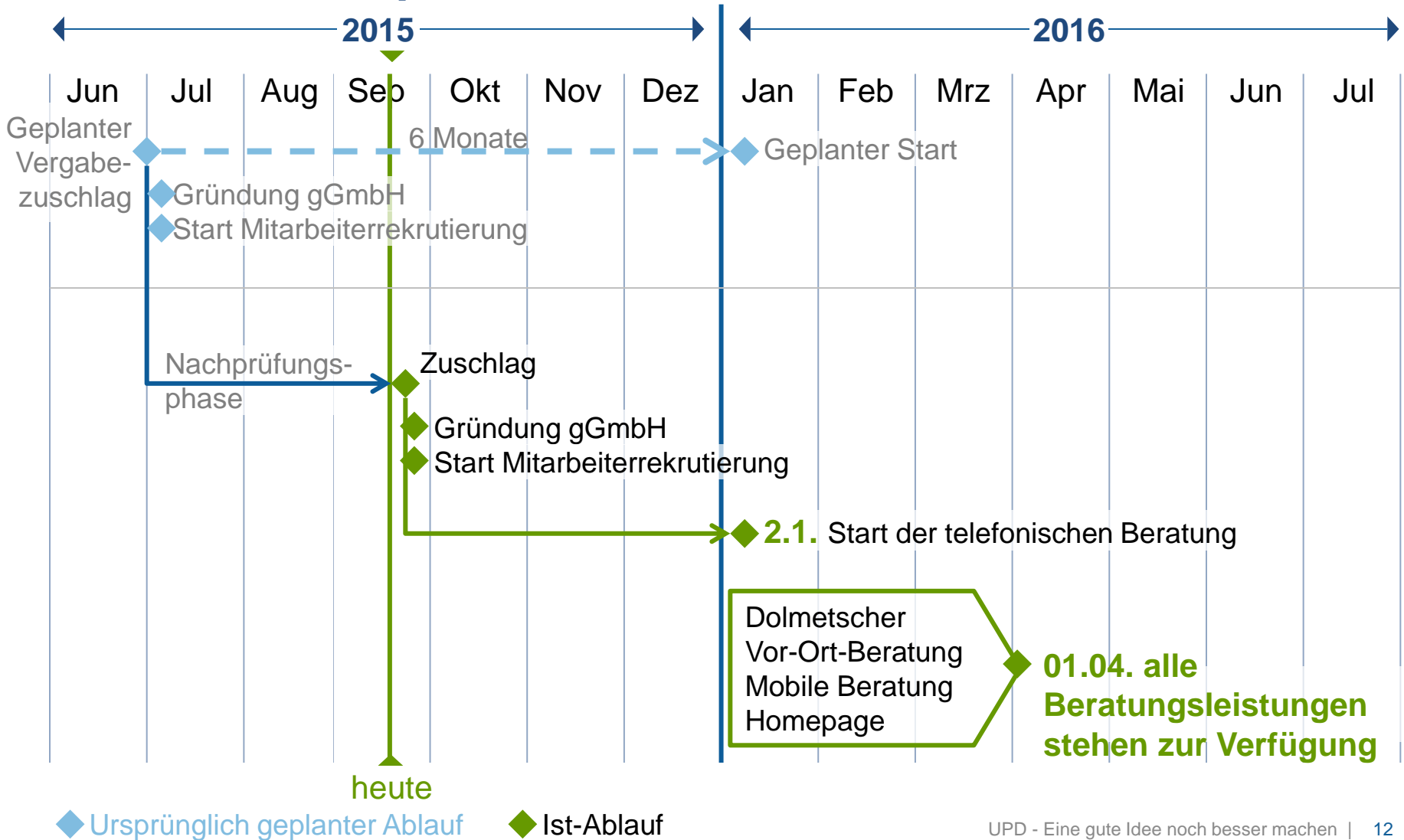


# Mehr TRANSPARENZ: Ein Auditor sichert die Unabhängigkeit der Beratung





# UPD 2016 Fahrplan





**Eine gute Idee noch  
besser machen**

**Mehr**

**Fachkompetenz**

**Erreichbarkeit**

**Bürgernähe**

**Service**

**Qualität**

**Transparenz**