

Hans Jürgen Dregger

CONTACTCENTER-DIENSTLEISTUNGEN AUS ZÜRICH – WELTWEIT IN 29 SPRACHEN

Wenn ich heute einen Standort für internationale, länderübergreifende Contactcenter-Dienstleistungen auswählen müsste, wäre die Schweiz auf den ersten Blick sicher nicht die erste Wahl und die zweite und dritte auch nicht. Ehrlich gesagt wäre Zürich ganz unten auf meiner Liste. Und doch, TELAG produziert erfolgreich seit fast 60 Jahren in der Schweiz am Standort Zürich. Neuerdings auch weltweit.



Internationales Team: Über mehrere Jahre werden in 29 Sprachen über 500 000 telefonische Betreuungskontakte mit Erwachsenen und Jugendlichen durchgeführt.

Im Contactcenter liegt die Personalkostenquote im Branchendurchschnitt bei ca. 70 Prozent. Aus diesem Grund sind Contactcenter beim Thema Globalisierung von je her ganz vorne mit dabei. Nearshoring, Offshoring, die Karawane zieht immer weiter auf der Suche nach dem Standort mit den günstigsten Personalkosten.

Dienstleistung aus der Schweiz

Billig können wir in der Schweiz per Definition nicht. Aber wir können Swissness, wir können hoch spezialisierte Dienstleistungen, wir können Zuverlässigkeit, Sprachen und wir können Qualität. Das ist unsere Chance, und die gilt es zu nutzen. Serviceleistungen im Bereich Healthcare müssen alle vorgenannten Kriterien erfüllen und sind deshalb für Dienstleistungserbringung aus der Schweiz prädestiniert. Interna-

tionale Forschungsinstitute setzen bei der Durchführung von Patienten- Begleitprogrammen und klinischen Studien trotz ausländischem Wettbewerb auf Schweizer Qualität.

Patientenbegleitprogramme – spezialisierte Dienstleistungen

Über 50 Prozent aller Patienten halten sich nicht an die vorgeschriebenen Empfehlungen zur Medikamenteneinnahme. In Europa sterben dadurch jährlich 200 000 Menschen vorzeitig und für die Gesundheitssysteme im Europa entstehen Mehrkosten von über 130 Milliarden Franken. Die Compliance oder «Therapietreue» des Patienten bedeutet das konsequente Befolgen der ärztlichen Ratschläge. Die Gründe, warum Patienten diese Ratschläge nicht befolgen, sind vielschichtig: Angst, Leugnung, Kosten, unrealistische Erwartungen, Vergesslichkeit, Ungeduld und Mangel an Bildung. Patienten-

begleitprogramme unterstützen und ermutigen. Sie tun das unter Einbindung diverser Kommunikationskanäle. Regelmässige Betreuungskontakte mit fachkundigen Contactcenter-Mitarbeitern kann die Compliance um bis zu 50 Prozent steigern.

Medikamentenstudien weltweit

Damit ein Pharmaunternehmen ein sicheres Medikament auf den Markt bringen kann, sind umfangreiche klinische Studien notwendig. Auflagen und komplexe Prozesse sind zwingend einzuhalten. Nachdem ein Impfstoff oder Medikament diverse Labortests, Tierversuche und die Erprobung an ausgewählten Testpersonen erfolgreich bestanden hat, erfordert die definitive Zulassung eine gross angelegte weltweit durchgeführte klinische Studie, die sogenannte Phase III. Dazu gehört eine grosse Anzahl von Testpersonen mit verschiedenen Merkmalen in Hinblick auf Geschlecht, Alter und Ethnie. Der Impfstoff wird am Menschen auf Wirksamkeit, Verträglichkeit und allfällige Nebenwirkungen getestet. Der Fachbegriff dafür ist «Randomisierte Doppelblind-Studie» d.h., der behandelnde Arzt weiss nicht, ob er dem Patienten einen wirksamen Impfstoff verabreicht oder ein Placebo. Die teilnehmenden Patienten werden über viele Monate und manchmal Jahre betreut, müssen Tagebuch führen und regelmässig zur Blutabnahme und zur Überprüfung ihrer Gesundheit in die lokalen Kliniken.

Fachkompetenz und Zuverlässigkeit

Die TELAG erbringt in Zürich seit vielen Jahren umfangreiche Dienstleistungen im Healthcare-Bereich. Patientenbegleitprogramme und die Betreuung klinischer Studien erfordern grosse Kompetenz, Zertifizierung und qualitativ hochwertige Prozessabwicklung. Grosse Pharmafirmen und internationale Forschungsinstitute setzen dabei auf die Qualität unseres Schweizer Arbeitsmarktes. Zugang zu internationalem, gut ausgebildetem Personal am Standort Zürich ist viel wichtiger als die Jagd nach den günstigsten Produktionskosten. Die Qualität und die Ausbildung unserer Mitarbeiter sind entscheidend für den Erfolg der Programme und befähigen uns für die tägliche Arbeit mit den Patienten. Erfahrenes Fachpersonal aus dem Gesundheitsmarkt zeichnet sich neben spezifischem Fachwissen auch durch grosse Sozialkompetenz und psychologisches Hintergrundwissen aus. Dadurch entsteht Vertrauen. Mitarbeiter können so auf den Patienten eingehen und den individuellen Bedürfnissen empathisch und fachlich kompetent gegenüberstehen. Wir sind das Bindeglied zwischen Forschungsinstitut, Arzt und Patient. Wir vermitteln medizinische Betreuung, wenn es zu unerwünschten Nebenwirkung kommt und registrieren die gesundheitliche Entwicklung der Patienten in einer zentralen Datenbank.

Dienstleistungen in 29 Sprachen

Ein Beispiel aus der Praxis: Derzeit arbeiten wir in Zürich für ein amerikanisches Forschungsinstitut u.a. an einer Zulassung eines Grippeimpfstoffes mit weltweit 15 000 Patienten. Über mehrere Jahre werden in 29 Sprachen über 500 000 telefonische Betreuungskontakte mit Erwachsenen und Jugendlichen durchgeführt. Um Vertrauen aufzubauen und auf individuelle Bedürfnisse einzugehen, ist es wichtig, dass die Patienten von unseren Mitarbeitern in ihrer Muttersprache betreut werden. Wir legen grossen Wert auf «Native Speakers», die mit der lokalen Mentalität jeweils bestens vertraut sind. Malaysia allein hat 4 Landessprachen. Mitarbeiter müssen sich aufgrund der lokalen Mentalität für die Betreuung sehr viel Zeit nehmen und viel Geduld haben. Hingegen kommunizieren Patienten aus Estland, Lettland, Litauen oder aus den skandinavischen Ländern viel direkter und kommen sehr viel schneller zur Sache.

Der Vorteil für unsere Kunden liegt auf der Hand. Ein Dienstleister, ein Ansprechpartner, eine Zertifizierung, eine Qualitätsüberprüfung, ein Contactcenter für eine weltumfassende klinische Studie. In Zürich haben wir es geschafft,



Verteidigt den Standort Schweiz für weltweite Contactcenter Dienstleistungen: Hans Jürgen Dregger, Geschäftsführer TELAG.

in kurzer Zeit eine Vielzahl von sehr gut qualifizierten Expats zu finden und auszubilden. Das sind häufig bestens qualifizierte Frauen, die ihren Männern in die Schweiz gefolgt sind und keine ihrer Ausbildung entsprechende Tätigkeit finden, weil ihre deutschen Sprachkenntnisse noch nicht ausreichend sind. Wir bilden sie aus und sie arbeiten für unsere Kunden in ihrer Muttersprache. Diesen Arbeitsmarkt bietet die Schweiz und den bietet Zürich. Ob das in Dresden, Prag oder Istanbul wohl auch möglich gewesen wäre? ■

Hans Jürgen Dregger ist Geschäftsführer der TELAG AG. Das Unternehmen bietet sechs Jahrzehnte Erfahrung mit innovativen Dienstleistungen auf allen Kommunikationskanälen an. www.TELAG.ch