



## ZA AG: Factoring mit Herz und Verstand – Kundenorientierung konsequent in den Mittelpunkt gestellt



### UCC-Plattform, Netzwerk- und Videotechnologie sowie Carrier Services von Avaya unterstützen Wachstumspläne

Die ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft Düsseldorf, AG (ZA AG) möchte ihre Service- und Kundenorientierung kontinuierlich weiter verbessern. Im Rahmen der Kampagne „herz:factor – die Service- und Factoringoffensive“ hat das Unternehmen deshalb sein Angebot an Dienstleistungen und Produkten massiv erweitert. Doch die alte Telefonanlage konnte den geänderten Anforderungen für Kundenbetreuung und Neukundengewinnung nicht mehr genügen. Daher hat die ZA AG ihre gesamte Kommunikation auf eine moderne All-IP-Lösung umgestellt – mit Avaya als Kompletthanbieter. Auf dieser Basis kann die Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft interne Prozesse neu ordnen und verschlanken, um den Kunden optimalen Service zu bieten – und die eigenen Wachstumspläne konsequent voranzutreiben.

1988 beschlossen sieben Zahnärzte, ihr Wissen zu teilen und gemeinsam wirtschaftlich erfolgreich zu sein – und gründeten die ZA-Zahnärztliche Abrechnungsgenossenschaft eG in Düsseldorf. Heute zählt die Genossenschaft rund 1.400 Mitglieder. Zahnärzte für Zahnärzte: Das ist auch die Maxime der eigens für den Bereich „Factoring“ gegründeten Tochter ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft Düsseldorf, AG. Das Unternehmen übernimmt die Fakturierung und Forderung für Leistungen, die Zahnarztpraxen oder Kieferorthopäden gegenüber ihren Patienten erbracht haben. „Unsere Kunden erhalten ihr Geld von uns direkt nach Abschluss der Behandlung und Übermittlung der Abrechnungsunterlagen. Wir erstellen dann die Rechnung für den Patienten und kümmern uns um die Zahlung. Mit dieser Dienstleistung stellen wir die Liquidität der Zahnarztpraxen sicher und sorgen dafür, dass sie sich



Die ZA AG möchte die positive Umsatzentwicklung der vergangenen Jahre mithilfe einer leistungsfähigen ITK-Infrastruktur auf Basis der Lösungen und Services von Avaya weiter steigern – und setzt dabei konsequent auf Kundenorientierung.

## „Dank der neuen Lösung können wir mit den vorhandenen Personalressourcen auch künftiges Wachstum sicher meistern.“

– **Holger Brettschneider**,  
Vorstand, ZA Zahnärztliche  
Abrechnungsgesellschaft  
Düsseldorf, AG

ganz auf ihre Kernaufgabe konzentrieren können – die Gesundheit der Patienten“, erklärt Holger Brettschneider, Vorstand der ZA AG. Die Abrechnungsprozesse der ZA AG unterliegen den strengen Standards der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Das garantiert den Praxen höchste Sicherheit und Datenschutz. Zudem fließen 75 Prozent der von der ZA AG erwirtschafteten Gewinne in die Zahnärzteschaft zurück – ganz im Sinne der genossenschaftlichen Grundidee. „Die ZA AG finanziert damit mittelbar Projekte, die dem Berufsstand nutzen, etwa das webbasierte Abrechnungsllexikon ALEX oder betriebswirtschaftliche Unterstützung von Zahnmedizinstudenten und Praxisgründern“, sagt Brettschneider.

### Neuerungen in IT und Kommunikation

In den vergangenen Jahren hat sich die ZA AG unter dem Motto „Factoring mit Herz“ verstärkt das Thema Kundenorientierung auf die Fahnen geschrieben. „Zum einen möchten wir mit kontinuierlich guten Services unsere Bestandskunden dauerhaft an uns binden“, führt Brettschneider aus. „Zum anderen wollen wir mit erstklassigen Dienstleistungen auch zunehmend neue Kunden im Markt- und Wettbewerbsumfeld gewinnen.“ Mit ihren rund 150 Mitarbeitern setzt die ZA AG aktuell ein Abrechnungsvolumen von rund 400 Millionen Euro um. Die positive Umsatzentwicklung der vergangenen Jahre will das Unternehmen mit den vorhandenen Personalressourcen nun weiter steigern. Doch den damit verbundenen Ansprüchen konnte weder die IT der ZA AG genügen noch die vorhandene, rund 15 Jahre alte Telefonanlage. „Um Kundenanfragen an den richtigen Ansprechpartner weiterzuleiten, standen uns beispielsweise nur fünf Vermittlungsplätze zur Verfügung“, erinnert sich Stefan Post, Leiter Organisation bei der ZA AG. „Das führte zu starken Prozessverzögerungen.“

2015 wurde deshalb beschlossen, in puncto ITK umfassend zu modernisieren. Zu diesem Zweck stellte die ZA AG ihre IT auf eine aktuelle technologische Basis. Hardwareseitig wurde in eine virtualisierte Serverlandschaft der jüngsten Generation investiert, softwareseitig in das neue elektronische Abrechnungssystem ZA:EASY, das künftig eng mit der Kundenkommunikation verknüpft sein soll. Um die gewünschten Effizienzsteigerungen zu erzielen, galt es zudem, vorhandene Arbeitsprozesse und Organisationsstrukturen zu überdenken. Parallel wurden von der ZA AG sehr detaillierte Anforderungen für die neue Kommunikationsplattform definiert. „Wir haben in diesen Katalog sehr viel Arbeit investiert – und fühlten uns von Avaya am besten verstanden und

## Auf einen Blick

- Die ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft Düsseldorf, AG (ZA AG) übernimmt auf Wunsch die komplette Rechnungs- und Zahlungsabwicklung für Zahnärzte und Kieferorthopäden. Für sein künftiges Wachstum benötigt das Unternehmen eine leistungsfähige ITK-Infrastruktur.
- Über IP Office und Customer Interaction Express von Avaya kann die ZA AG optimal mit ihren Kunden und deren Patienten kommunizieren.
- Dank der Videokonferenzlösung Scopia rücken die Mitarbeiter und Standorte des Unternehmens eng zusammen – das erleichtert die Zusammenarbeit.
- Netzwerktechnologie und die Carrier Services von Avaya helfen, Kosten zu senken, und bilden zudem die Basis für einen Einstieg in eine moderne Fabric-Architektur auf Basis des internationalen SPB-Standards.

beraten“, schildert Post. Ende 2015 erhielt Avaya daher den Zuschlag für eine grundlegende Erneuerung der gesamten Kommunikation. Nach nur kurzer Planungsphase konnte die ZA AG die neue All-IP-Lösung von Avaya Mitte 2016 in Betrieb nehmen. „Dank der sehr engagierten Mitarbeiter von Avaya gelang uns ein völlig reibungsloser Umstieg“, lobt Post. Inzwischen blickt die ZA AG auf eine Vielzahl weiterer positiver Erfahrungen mit der neuen Kommunikationslösung zurück.

„Die Carrier Services von Avaya sind unsere Infrastruktur ins öffentliche Netz“, beginnt Post. „Hier waren wir rein vom Kostenaspekt getrieben: Wir konnten damit den Preis pro Gesprächsminute um 50 Prozent und den monatlichen Grundpreis für den Anschluss um 70 Prozent senken.“ Zudem hat die ZA AG das alte ISDN-Protokoll durch Next-Generation-Anschlüsse abgelöst. Auch im internen Netzwerk profitiert die ZA AG von Avaya-Technologie. „Wir verfügen über ein historisch gewachsenes Netzwerk auf der älteren Lichtwellenleiter-Kabeltechnik“, fährt Post fort. „Auf der Grundlage von 13 Ethernet Routing Switches 3549GTS-PWR und weiteren Avaya-Komponenten konnte die Datengeschwindigkeit um das Zehnfache gesteigert werden, auf nun zehn Gigabit/Sekunde.“ Darüber hinaus lässt diese Basis eine Virtualisierung im Netzwerk zu. Das ermöglicht der ZA AG perspektivisch einen Einstieg in eine moderne Fabric-Architektur mit Shortest Path Bridging.

Auf dieser Infrastruktur setzt die Unified-Communications-Lösung IP Office Server Edition von Avaya auf. Standardapplikationen wie Voice Mail Pro oder Fax Mail Pro liefern wichtige Basisfunktionen für Telefonie oder Faxintegration. Über die Nutzerprofile Officeworker und Poweruser und Applikationen wie Avaya one-X Portal lassen sich zudem Mitarbeiter im Außendienst oder Homeoffice leicht und sicher einbinden. Parallel stärkt die Videokonferenzlösung Scopia die interne Zusammenarbeit der Mitarbeiter in den Standorten Düsseldorf und Stade sowie im Außendienst. Zu diesem Zweck wurde am Standort Düsseldorf ein Konferenzraum mit dem Raumsystem Scopia XT 7000 ausgestattet. „Damit haben wir die Produktivität unserer Mitarbeiter bereits erheblich gesteigert“, gibt Post Auskunft. Künftig könnte die ZA AG diesen Kommunikationskanal auch ihren Kunden öffnen, etwa für Rückfragen, Schulungen oder Produktdemonstrationen.

Doch das Herzstück der ZA AG für das entscheidende Plus an Kundenzufriedenheit und Serviceorientierung bildet Customer Interaction Express. „Das Multichannel-Contact-Center von Avaya gibt uns moderne Monitoring- und Reportingfunktionen an die Hand“, sagt Post. „Die neuen Statistiken und Analysen helfen uns, im Tagbetrieb Transparenz zu schaffen und so unsere Personalressourcen auch in Stoßzeiten optimal einzusetzen.“ Zudem gewährleistet die Ausfallsicherheit der Lösung höchste Erreichbarkeit der gewünschten Ansprechpartner.

## Fokus Serviceorientierung und Kundenzufriedenheit

„Wir können heute viel proaktiver an unsere Kunden herantreten und ungleich besser auf Anfragen reagieren“, zieht Stefan Post daher aus seiner Sicht eine positive Bilanz. „Wenn nun noch die Integration mit dem Abrechnungssystem ZA:EASY vollständig abgeschlossen ist, sind wir für die Zukunft in der Kundenkommunikation bestens aufgestellt.“ Und das betriebswirtschaftliche Fazit? „Wir haben einen innovativen Kommunikationspartner gesucht, um auf technischer Seite die Voraussetzungen für Höchstleistung gegenüber unseren Kunden zu schaffen. Das ist uns mit Avaya gelungen. Dank der neuen Lösung können wir mit den vorhandenen Personalressourcen auch künftiges Wachstum sicher meistern“, ist sich Holger Brettschneider sicher.



*Dank einer modernen All-IP-Lösung kann die ZA AG interne Prozesse neu ordnen und verschlanken, um den Kunden optimalen Service zu bieten.*

## Ergebnisse

- Contact-Center: Echtzeit-Analysen erlauben eine tagesaktuelle Lastverteilung und so eine bessere Nutzung der vorhandenen Personalressourcen. Das erhöht die Erreichbarkeit.
- Telefonie: Eine moderne Unified-Communications-Plattform vereinfacht die Anbindung von ERP- und CRM-Systemen sowie die Einbindung mobiler Mitarbeiter.
- Video: Die sichere Anbindung interner Bereiche und externer Standorte verbessert die Kommunikation in der ZA-Gruppe.
- Netzwerk: Avaya-Komponenten erlauben den Einstieg in eine moderne Fabric-Architektur.
- Avaya Carrier Services: Die Kosten pro Gesprächsminute wurden um 50 Prozent gesenkt, der monatliche Grundpreis für den Anschluss um 70 Prozent.

## Lösungen

- IP Office™ Server Edition
- Voice Mail Pro, Fax Mail Pro, Avaya one-X Portal
- Nutzerprofile Officeworker, Poweruser
- Customer Interaction Express
- Ethernet Routing Switches der 3500 Serie
- Avaya Scopia®
- Scopia® XT 7000
- Avaya Carrier Services

## Bestens für künftiges Wachstum gerüstet

„Wir haben einen innovativen Kommunikationspartner gesucht, um auf technischer Seite die Voraussetzungen für Höchstleistung gegenüber unseren Kunden zu schaffen. Das ist uns mit Avaya gelungen.“

Holger Brettschneider, Vorstand, ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft Düsseldorf, AG

„Heute können wir viel proaktiver an unsere Kunden herantreten und ungleich besser auf Anfragen reagieren. Damit sind wir für die Zukunft in der Kundenkommunikation bestens aufgestellt.“

Stefan Post, Leiter Organisation, ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft Düsseldorf, AG

## Über die Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG

Die Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft AG (ZA AG) wurde 1999 von Zahnärzten für Zahnärzte als Tochtergesellschaft der Zahnärztlichen Abrechnungsgenossenschaft eG (ZA eG) gegründet. Das Unternehmen bietet maßgeschneiderte Service- und Beratungsleistungen für Zahnärzte und Kieferorthopäden. Das Spektrum umfasst die komplette Rechnungs- und Zahlungsabwicklung mit Patienten. In dieser Rolle erhöht die ZA AG die Liquidität und senkt das Ausfallrisiko für die bundesweit rund 4.000 angeschlossenen Praxen. Die ZA AG beschäftigt aktuell am Hauptsitz Düsseldorf rund 150 Mitarbeiter und konnte im Jahr 2016 einen Umsatz von ca. 400 Millionen Euro verbuchen. Weitere Informationen finden Sie unter [www.die-za.de](http://www.die-za.de).

## Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse - Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).