

BRAINFORCE AG
Hardturmstrasse 161
CH-8005 Zürich
Telefon +41 (0)44 448 41 41
Telefax +41 (0)44 448 41 79
www.brainforce-ag.com

ZÜRICH
MÜNCHEN
WIEN
MOSKOW

JOHANNESBURG
BANGKOK
HONG KONG
SHANGHAI

BRAINFORCE
Interim Management
International



BRAINFORCE (Deutschland) GmbH
Bavariaring 43
D-80336 München
Telefon +49 (0)89 33 03 86 60
Telefax +49 (0)89 33 03 86 89
www.brainforce-gmbh.de

ABTEILUNGSLEITER MANAGED CARE UND LEISTUNGEN AUF ZEIT BEI SYMPANY



Interview mit
Dr. Beat Ochsner
Chief Executive Officer



Sympany, die erfrischend andere Versicherungsgruppe, bietet Privatpersonen und Unternehmen massgeschneiderten Schutz und schnelle, unbürokratische Hilfe. Die innovativen Angebote und attraktiven Zusatzdienstleistungen sind auf unterschiedliche Kundengruppen fokussiert. Als Imageleader steht Sympany in der Schweiz und im angrenzenden Ausland für umfassende, bezahlbare Sicherheit und gelebte Kundennähe.

Überzeugende Werte und Strategien, marktgerechte Produkte und Dienstleistungen, gesunde Finanzen und zufriedene Kunden, Partner und Mitarbeitende stützen das Wachstum von Sympany nachhaltig. Die aus der ÖKK Basel hervorgegangene Sympany Gruppe erzielte im Jahr 2007 mit mehr als 450 hoch motivierten Mitarbeitenden einen Jahresumsatz von 767 Millionen Schweizer Franken. Das Basler Stammhaus verzeichnete per Ende Jahr einen Versichertenzuwachs von 2.5%. Sympany vergrösserte sich um 1% auf 188'000 Grundversicherte und 7'000 Unternehmenskunden. Die Krankenkassen ÖKK-Basel, ÖKK Schweiz, die Krankenkasse 57 sowie die neu gegründete Sympany Versicherungen AG treten als Sympany auf.

Herr Dr. Ochsner, welches sind die grossen Herausforderungen der Krankenkassen in der heutigen Zeit?

Im Moment ist im Gesundheitswesen Einiges im Umbruch. Sollten sich wirklich marktverändernde Rahmenbedingungen durchsetzen, so gilt es, sich als Unternehmen entsprechend neu zu positionieren. Fast noch grössere Herausforderungen als vom Markt her stellen sich für die Versicherer von der Aufsichtsgesetzgebung her. Hier werden Professionalisierungsschritte nötig, welche viele kleinere Krankenversicherer nicht mehr alleine finanzieren können. Dies fördert Zusammenschlüsse in der Branche und die Notwendigkeit, nicht marktrelevante Dinge zusammen zu tun.

Wie stellt sich SYMPANY diesen Herausforderungen und wie haben sich die Geschäftsaktivitäten verändert?

Sympany hat sich selbst stark verändert. Aus ÖKK Basel ist eine Versicherungsgruppe entstanden. Der neue Name sagt, was schon davor unsere Devise war. Wir wollen als Imageleader den wirklichen Kundennutzen ins Zentrum stellen und auf sympathisch-erfrischende Art den Unterschied zu unseren Mitbewerbern machen. Mit unseren Marken Moove Sympany für aktive, sportliche und selbstverantwortliche Menschen sowie Sozialpartner, mit Vivao Sympany für Familien, Berufstätige, Jugendliche und Grenzgänger und mit Trust Sympany, dem Spezialisten für Firmenkundenanliegen sind wir gut aufgestellt und können die Bedürfnisse des Marktes optimal bedienen.

Welches war die Ausgangslage, die Sie bewogen hat, einen Interim Manager von BRAINFORCE in Betracht zu ziehen?

Um unsere Vakanz im Bereich des Leistungsmanagements schnell und kompetent zu besetzen, mussten wir einen verfügbaren Branchenkenner haben. Da wir aber gleichzeitig eine strukturelle Neuausrichtung des Bereichs Leistungen anstrebten, konnten wir keine klaren Angaben machen, wie sich die Leistungsabteilung in naher Zukunft verändern wird. Daher benötigten wir eine flexible Persönlichkeit, die mit den Unsicherheiten zurechtkommen würde und bereit war, uneigennützig Veränderungen vorzunehmen.

Worin bestanden konkret die Aufgaben und Ziele des Abteilungsleiters Managed Care und Leistungen auf Zeit?

In erster Linie sollte er Stabilität und Führung für die über 80 Mitarbeitenden bringen. Dann war die Neuausrichtung der Abteilung eine zentrale Aufgabe, die vor allem durch die Interimsführung getragen werden musste. Unterstützt durch klare Führung mussten die Mitarbeiter sich in den neuen Strukturen schnell zurechtfinden können.



Gab es spezielle Herausforderungen in diesen Projekten und wie wurden sie gelöst?

Die Herausforderung bestand darin, dass sich viele Dinge gleichzeitig verändern sollten. Zum Einen waren wir dabei, die Marke ÖKK in die neue Marke Sympany zu wandeln. Wir wollten die Geschäftsbereiche Firmen- und Privatkunden von einander trennen und klar positionieren, was eine Aufbau-Reorganisation mit sich zog. Weiter nahmen wir just in diesem Zeitraum die Krankenversicherung KK57, heute Moove Sympany, in unsere Gruppe auf und integrierten sie noch im selben Jahr. Und zuletzt nutzten wir im Zuge der allgemeinen Neuausrichtung auch die Möglichkeit, innerhalb des Leistungsmanagements und des Privatkundenbereichs einige anstehende Änderungen vorzunehmen. Sie sehen, für eine Führungskraft, die neu dazu gekommen ist, waren die Aufgaben keineswegs trivial. Wir verlangten viel vom Interim Manager von BRAINFORCE. Und wurden bestens unterstützt.

Welche Fortschritte und Ergebnisse wurden durch den eingesetzten BRAINFORCE Manager auf Zeit erzielt?

Heute ist der Bereich Leistungsmanagement wieder in geordneten Bahnen. Organisatorisch ist das Leistungsmanagement dem Privatkundenbereich angegliedert und hat seit Januar dieses Jahres wieder einen dezidierten Leiter. In der Zeit der Veränderung wurden alle operativen Aufgaben ohne Einschränkungen und in gewohnt hoher Qualität weiter geführt. Die Strukturen des Leistungsmanagements sind heute verständlicher und die Abläufe einfacher. Der medizinische Dienst ist effizienter und gleichzeitig effektiver. Durch die neue Aufnahmepolitik und das Instrument des dezentralen Underwritings haben wir ein neues Instrument erhalten, um nochmals näher beim Kunden zu operieren. Durch das neue, detaillierte Führungskennzahlensystem erkennen wir nun die Leistungsquote des Leistungsmanagements genauer und schneller und können Trends frühzeitig auffangen.

Wie beurteilen Sie den Einsatz des BRAINFORCE Managers und wo sehen Sie die Grenzen eines «Auf-Zeit»-Einsatzes?

Der Einsatz des BRAINFORCE Managers hat genau das abgedeckt, was wir in dieser Zeit gebraucht haben. Zudem erhielten wir über BRAINFORCE Zugang zu einer Fachkraft, die auf dem klassischen Markt erstens nicht so schnell und zweitens nicht so unkompliziert zur Verfügung gestanden hätte. Wir sind sehr zufrieden mit der Dienstleistung von BRAINFORCE. Zum Einen mit dem offensichtlich hohen Spezialisierungsgrad des BRAINFORCE Manager Pools und zum Anderen mit dem Evaluationsverfahren von BRAINFORCE, das genau die richtige Fachkraft förderte. Der Einsatz war zuerst auf drei Monate ausgelegt, was nach einer Interimslösung verlangte. Im Nachhinein war der Interims Manager aber mehr als 18 Monate in führender Position bei uns tätig. Eine Dauer, die ich davor einer Interimslösung nicht zugetraut hätte.

Unter welchen Umständen würden Sie wieder einen Interim BRAINFORCE Manager in Betracht ziehen?

Wenn sehr schnell eine sehr spezifische Aufgabe zu lösen ist, die neben profunder Fachkenntnis auch Führung, Hartnäckigkeit und persönliches Engagement beinhalten muss, werde ich immer wieder auch auf BRAINFORCE zurückkommen.

«BRAINFORCE – IHR PARTNER FÜR INTERNATIONAL
ERFAHRENE LINIEN- UND PROJEKTMANAGER UND
EXPERTEN»

