

Wo Organisation und Technologie sich kreuzen

red. Er ist erst seit Februar 2000 bei uns, und doch hat er in jedem einzelnen Atupri Büro in der ganzen Schweiz schon starke Spuren hinterlassen. Eines seiner ersten Projekte war das Call Center, und viele interne Arbeitsabläufe, Informations- und Informatiksysteme tragen die Handschrift von Roberto Capone. In diesem Backstage-Interview stellen wir Ihnen unseren Mann für jene Projekte vor, wo Unternehmensorganisation und Technologie sich kreuzen.



Roberto Capone, 35
Projektleiter Direktion,
Bern
roberto.capone@atupri.ch

Arbeitswelt

Sein Arbeitsort ist die Direktion in Bern, wo er Tür an Tür mit dem Vorsitzenden der Geschäftsleitung und keine zehn Schritte von der Redaktionsleitung des Atupri Magazins entfernt arbeitet. Kaum im Office, ist er aber Ansprechpartner aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der ganzen Schweiz, denn sobald es um Problemlösungen im Informatik- und Telekommunikationsbereich geht, ist Roberto Capone involviert.

Werdegang

Lehre als Automechaniker. Erste Fortbildung: Handelsschule. In der Welt der Krankenkassen seit 1991. Bildete sich seither intensiv weiter: Krankenversicherungsexperte, Organisator und Informatiker (Wirtschaftsinformatiker). Hat alle drei Ausbildungsgänge mit eidg. Fachausweis abgeschlossen.

Herkunft und Familie

Wer «Capone» heisst, kommt wohl nicht aus Island... Roberto Capone ist Sohn italienischer Einwanderer, wurde 1968 in Bern geboren und besuchte dort alle Schulen. Seit Mai 2003 ist er verheiratet mit Claudia, 31; auch sie

hat ihre Wurzeln südlich des Tessins. Das Ehepaar hat noch keine Kinder, freut sich aber auf Nachwuchs.

Hobbies

Lesen (aktuell Hermann Hesse, aber auch Paulo Coelho, Andrea Camilleri und Robert Ludlum), zeitgenössische Musik (Jovanotti, Jamiroquai, U2, Simply Red und «guten alten Funk» von James Brown bis Gloria Gaynor), Sport (Biken und Fitness) und das gemütliche Beisammensein mit Freunden (Roberto Capone ist ein guter Zuhörer und lebhafter Gesprächspartner).

Der Redaktor und Roberto Capone haben schon des öfteren zusammen gearbeitet und sind per Du. Aus diesem Grund wurde das Interview auch in der Du-Form geführt und soll originalgetreu wiedergegeben werden.

Deine Funktionsbezeichnung ist Projektleiter, ein sehr allgemeiner Begriff. Welche Projekte leitest du?

Wir haben für meinen Job noch keinen besseren Titel gefunden, Ideen sind also willkommen (lacht).

Nun zu meinen Aufgaben. Atupri ist ja keine kleine Krankenkasse, sie gehört zu den 15 grössten des Landes und hat eine entsprechend entwickelte und komplexe Struktur mit vielen Ebenen. Zudem ist Atupri weit verzweigt, vor Ort präsent in Lausanne, Bern, Luzern, Zürich und

Lugano. Wenn nun grössere organisationstechnische Probleme auftauchen, die mehr als nur eine Geschäftsebene oder mehr als nur ein Arbeitsfeld betreffen, entstehen Projekte, die von mir koordiniert und durchgezogen werden.

Aktuelles Beispiel?

Die optimierte Nutzung in der Telekommunikation. Im Moment evaluieren wir Systeme und Softwares, um alle Regionen besser zu vernetzen. So soll es in Zukunft möglich sein, dass – wenn zum Beispiel das Berner Call Center überlastet ist – automatisch Beraterinnen oder Berater in Zürich oder Luzern einspringen. Ziel ist es, den bestehenden und potenziellen Kundinnen und Kunden allfällige Wartezeiten zu ersparen. Abgesehen davon: In der Telekommunikation gibt es technologisch noch Riesenpotenziale.

Bist du ein Technokrat?

Gegenfrage: Was ist ein Technokrat?





Einer, der alles in rechten Winkeln oder durch die digitale Brille anschaut!

Ich habe keine Mühe damit, als Technokrat bezeichnet zu werden, will aber die Definition weiter dehnen. Ich glaube einfach daran, dass die Technologie auch weiterhin neue Lebens- und Arbeitshilfen anbieten wird. Denken wir an serielle Arbeitsprozesse wie Verpacken oder Sortieren. Soll man da zurück in die industrielle Steinzeit?

Muss man also alles technologisch lösen?

Sicher nicht. Jedermann soll selbst herausfinden, welche Routinearbeit er

technisch erledigen will. IT (Information Technology) lässt sich an Bedürfnisse anpassen. Ein Sklave der IT soll niemand sein. Im Gegenteil.

Wo hat Atupri in den letzten Jahren technisch den grössten Sprung gemacht?

Da kommt mir auf Anhieb das Offertwesen in den Sinn. Bis 2000 hatten wir ein funktionales aber insgesamt recht rudimentäres Offersystem. Seine Mängel waren die schlechten Grundlagen für die statistische Auswertung, zu wenig umfassende Inhalte sowie viele Doppelspurigkeiten. Im für unsere Verhältnisse grossen Projekt E-Com (steht

für Electronic Communication) konnten wir die meisten Makel ausräumen. E-Com startete 2000, wurde immer weiter perfektioniert und im Juli 2003 konnte das Projekt abgeschlossen werden.

Resultat von E-Com?

Die Kundschaft profitiert von einem hohen Tempo. Wer heute anruft und eine Offerte verlangt, hat schon morgen oder spätestens nach 48 Stunden die Offerte im Briefkasten.

Ist das noch nötig? Im Internet unter www.atupri.ch habe ich eine Offerte ja innert Sekunden!

Stimmt. Doch für viele Menschen bringen das Gespräch und die Beratung am Telefon mehr Sicherheit. Und auch wenn das Internet – welches auch zu meinen Kernaufgaben gehört – immer häufiger genutzt wird, den zwischenmenschlichen Kontakt wird es wohl nie ganz ersetzen können.

Eines deiner ersten Projekte war der Aufbau des Call Centers. Läuft da alles rund?

Das Call Center hat sich gut bewährt. Technisch wird, wie vorher schon erwähnt, immer wieder nachgebessert. Zudem werden auch organisatorische Veränderungen angebracht, wenn die Marktsituation oder neue Instrumente dies ermöglichen/erfordern. Wie du siehst, arbeiten wir immer wieder daran.

Welches ist dein aktueller Arbeitsschwerpunkt?

Atupri ist inmitten einer organisatorischen Neuausrichtung, bis Mitte 2004 finden diverse Strukturverbesserungen statt. Das Projekt hat den Arbeitstitel «Alloro» und hält mich täglich auf Trab. Es ist intensiv und betrifft mehr oder weniger alle Abteilungen in der ganzen Schweiz.

Was schätztst du an Atupri?

Die interne Kommunikation! Der Dialog in und zwischen den einzelnen Geschäftsebenen ist geprägt von gegenseitigem Respekt und von Offenheit. Wirklich vorbildlich. Ich hatte noch nie Probleme damit, mich kritisch zu äussern.

Diese Kommunikationsphilosophie von Atupri ist sicher auch der zentrale Grund für unseren Geschäftserfolg: Atupri blickt auf eine sehr hohe Kundentreue und wächst harmonisch!

Und dann natürlich die Innovationskraft. Obwohl der Gesundheitsmarkt ja schon überreguliert ist, findet Atupri immer wieder Freiräume, um für die Kundschaft individuelle Verbesserungen zu erzielen. Ferner entwickelt Atupri im Augenblick neue Angebote.

Was denkst du zum Namen Atupri?

Ich wüsste keinen besseren. Kurz, frisch, innovativ. Wir sind in wirklich kurzer Zeit so richtig in diesen Namen reingewachsen.