

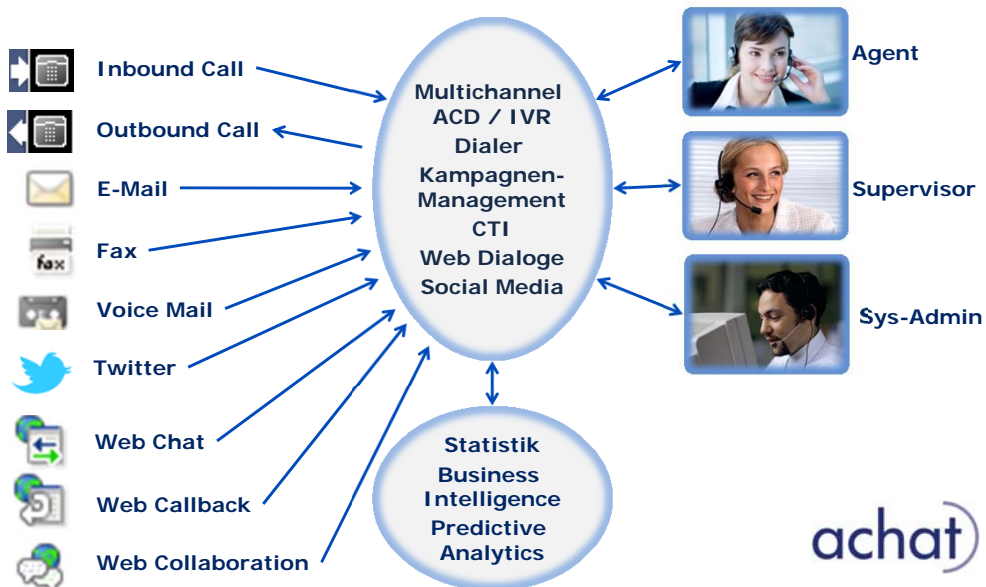
Best Practices Versicherungen

Erfolgreiches Contactcenter, 8.11.12, Hanau

Klaus-J. Zschaage
authensis AG
www.authensis.de

www.authensis.de

authensis ACHAT – multimedial und modular



Seite 2

www.authensis.de

Infrastruktur-Plattformen

- Alcatel OmniPCX Enterprise
- Avaya ACM, I 33/55
- Cisco UCM
- Ericsson MD110
- Innovaphone PBX
- NEC SOPHO iS/3000, SV8100
- Siemens Enterprise Communications
Hipath 3000, Hipath 4000
- Telekom Octopus CM, EP, F900, F650, S, 180i



IT-Umgebungen

- Linux (Red Hat, Suse, Debian)
- Microsoft Windows (NT, 2003, 2008, 7)
- Mac OS X Leopard, Lion
- Server in VMWare-Umgebungen
- Clients in Citrix- & Terminalserver-Umgebungen
- Mobile Clients als App auf iPad & iPhone



Telefonietechnologien

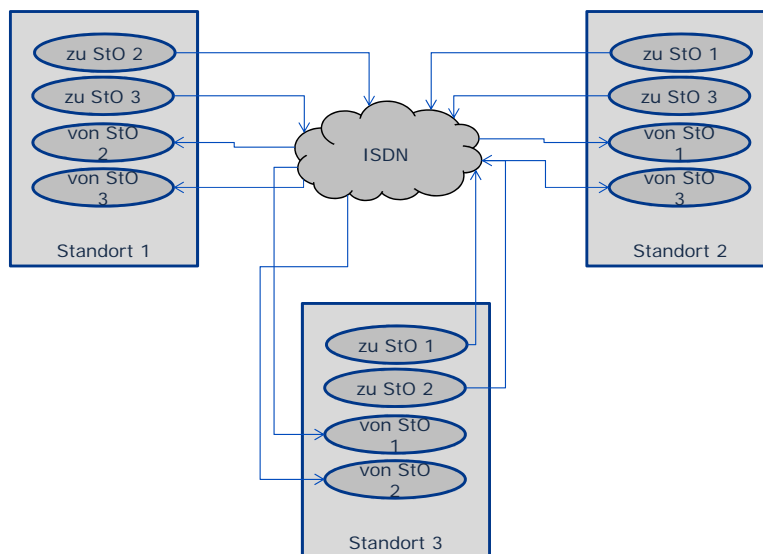
- TDM (ISDN, ...)
- VoIP (SIP, H.323)

Im dritten Jahr hintereinander Bestplatzierungen bei den beliebtesten deutschen Versicherungen

DISQ / n-tv



Ergebnis Serviceanalyse			
Unternehmen	Punkte*	Rang	Qualitätsurteil
Barmenia	74,7	1	gut
Münchener Verein	74,4	2	
SDK	72,5	3	
Central	72,2	4	
HUK-Coburg	71,7	5	
AXA	71,6	6	
DKV	70,7	7	
Inter	70,3	8	
LVM	70,0	9	
Hallesche	69,9	10	befriedigend
Deutscher Ring	69,8	11	
UKV	69,1	12	
HanseMerkur	65,8	13	
Signal Iduna	65,4	14	
Universa	64,5	15	
Debeka	61,8	16	ausreichend
LKH	60,9	17	
Allianz	59,8	18	
Continentale	58,9	19	
Gothaer	53,6	20	



Kostenfreie Warteschleifen **nicht** erforderlich für

- entgeltfreie Rufnummern (z.B. 0800er Servicenummern)
- ortsgebundene Rufnummern
- Servicenummern mit Festpreisen pro Verbindung (z.B. 0180-2, 0180-4)
- Mobilfunknummern (z.B. 015, 016, 017)
- Anrufe aus dem Ausland.

Kostenfreie Warteschleifen erforderlich für

- Servicenummern ohne Festpreise pro Verbindung, z.B.
 - 0180-1,
 - 0180-3,
 - 0180-5,
 - 0900.

Preisübersicht im Rufnummernbereich (0)180 ab dem 1. März 2010

Nummernteilbereich	Preise für Anrufe aus den Festnetzen		Preise für Anrufe aus den Mobilfunknetzen
	Preis in ct/min	Preis in ct/Anruf	Höchstpreis in ct/min
(0)180-1	3,9	-	42
(0)180-2	-	6	42
(0)180-3	9	-	42
(0)180-4	-	20	42
(0)180-5	14	-	42

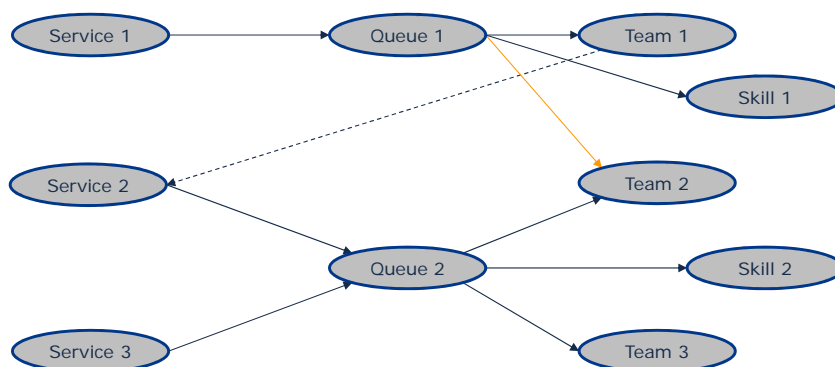
0180-6

- Blocktarif für Festnetz 0,20€ / Verbindung, Mobilfunk max. 0,60 € / Verbindung (neu für Mobilfunk)
- Warteschleifen aufgrund des Blocktarifes zulässig

0180-7

- 30 Sekunden für den Anrufer pauschal kostenlos, danach Festnetz 0,14 € / min, Mobilfunk max. 0,42 € / min
- Warteschleifen während der gesamten Verbindung dürfen in Summe 30 Sek. nicht übersteigen, ansonsten müssen diese kostenfrei sein

Für beide Gassen ist eine Warteschleife von bis zu 120 Sek. durch verzögertes Connect vor Verbindung möglich



Verteilung von Vorgängen auf z.B.

- Teams, Personen mit Skillprofil, anonyme Arbeitsplätze,
- IVRs, Ansagen,
- Heimarbeiter & beliebige Rufnummern

Ausleihen von Agenten

- Verstärken schwach besetzter Teams
- Bewältigen spontaner Anrufwellen



Berücksichtigung von z.B.

- Eigenschaften des Anrufers
 - VIP, extern, intern, ...
- Eigenschaften des Vorgangs
 - Wartezeit, Medium, ...
- Eigenschaften der Ressourcen
 - Skillprofil, ...
- Betriebsvereinbarungen
 - Gerechtigkeit, Gleichverteilung, ...
- Betriebssituation
 - Füllgrad, Servicelevel, Tag/Nacht, ...





Rückrufservice

Die Mitarbeiter unseres 24h-Beratungsservice stehen Ihnen rund um die Uhr und sogar an Sonn- und Feiertagen gerne persönlich zur Verfügung.

Personliche Daten

Name, Vorname:

Telefonnummer:

Gewünschter Rückrufzeitpunkt: Sofort

oder: gegen Uhr

Ihre Mitteilung (optional):

[Bitte rufen Sie mich an](#)

SSL-verschlüsselte Datenübertragung

feine Integration in Geschäftsprozesse

- **automatische Zustandsübergänge der Agenten durch**
 - Ereignis in der Fachanwendung
 - Vorgangs-bezogenes Ereignis
 - Zeit
- **Profile aus Mengen einzelner Regeln**
- **Beispiel: Postkorb-Lösung steuert Agentenzustände**

Regel festlegen

Alte ACHAT-Zustände	Neuer ACHAT-Zustand	Medium
E-Mail Nach abgemeldet	aktiv	egal
aktiv		
ACD Nach		
Pause		

Zustandswechsel wird ausgelöst durch:

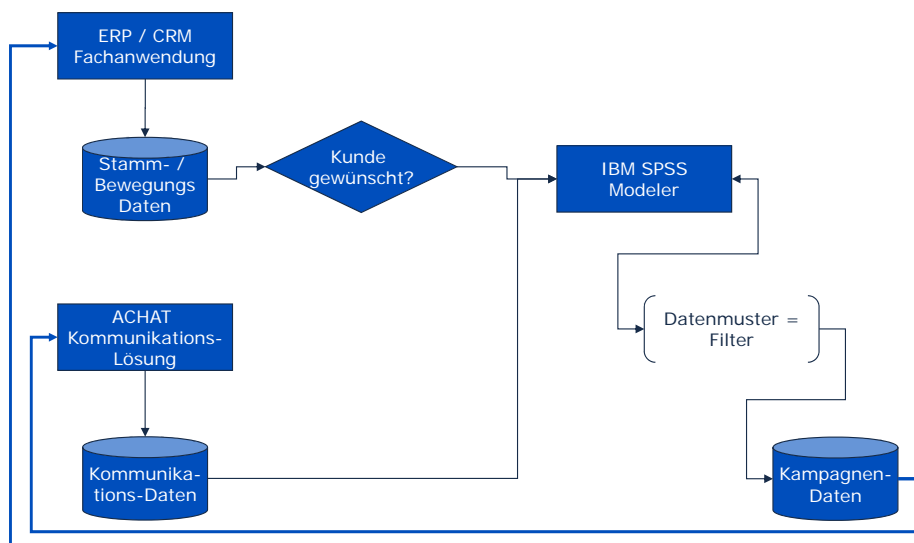
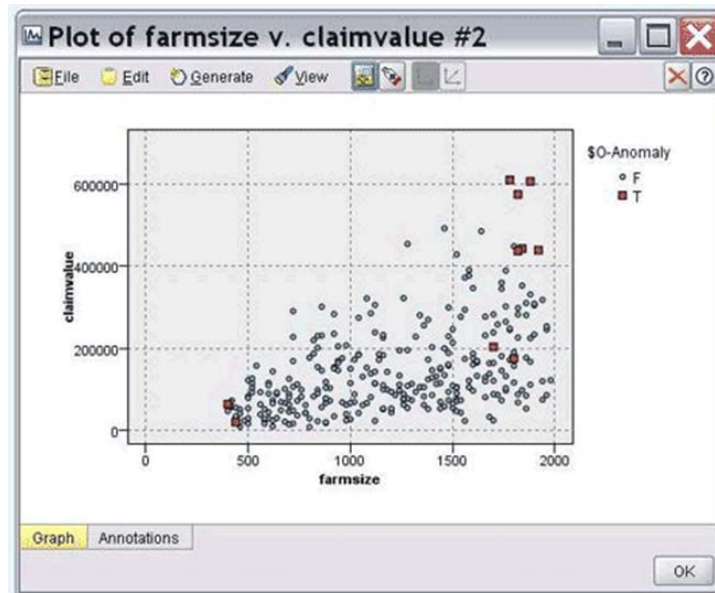
Zeitüberschreitung nach

Vorgangsereignis zugewiesen Intern Richtung

Vorgang gestartet

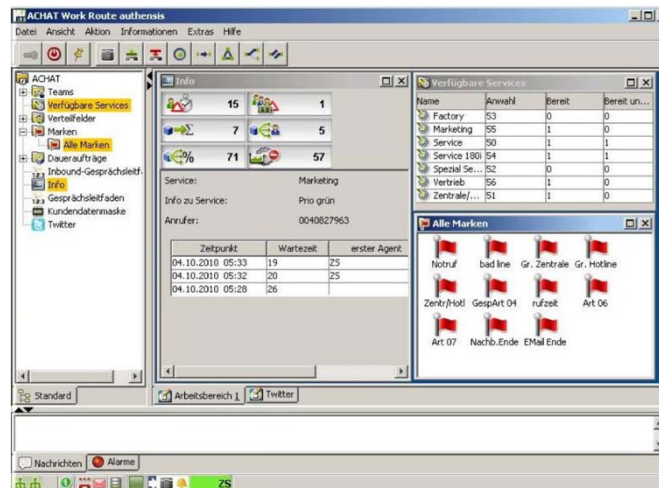
Dataereignis

OK Abbrechen Hilfe



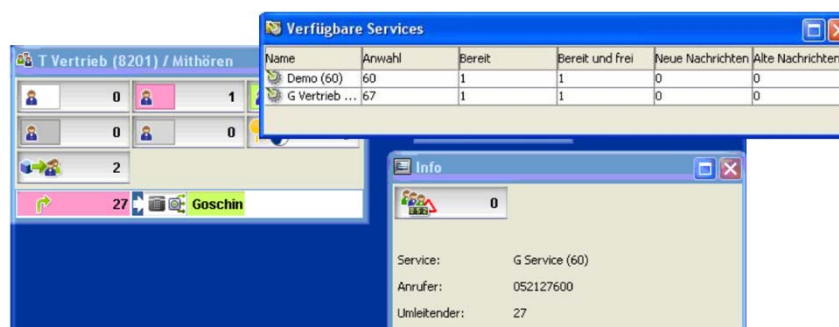
Umfassende Information für Agenten

- Ständige Sicht auf Verfügbarkeit anderer Services
- Weiterverbinden per Mausklick
- Ständige Sicht auf Nachrichten für Services
- Abhören per Mausklick



Vermittlungsplatzfunktion für Agenten

- Alle Telefone in einem Fenster
- Aktive Anrufumleitungen pro Telefon
- Informationen zum Anruf

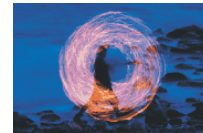


Anforderungen

- Allbranchenbetreuung Kranken, Leben, Sach / KFZ
- Gründung von Expertenteams höherer Kompetenz mit niedrigerem Schulungsaufwand
- Qualifizierung der Anrufe und korrekte Zuordnung nötig

Informationsphase

- Unternehmenssicht: sinnvoll und wünschenswert
- Kundensicht: hochsensibles Thema, teilweise negativ besetzt
- Einführung woanders mitunter an Akzeptanz-problemen gescheitert
- Ansatz: Einfach und unkompliziert, aber leistungsfähig!



Umsetzung

- 4 Ausgänge: Kranken, Leben, Sach / KFZ, anderes
- Frei unterbrechbare Spracheingabe und Tonwahl
- Gesteuerte Abfrage von „Schlüsselwort“,
- Erkennung anderer Begriffe
- Für 4 Ausgänge ein Vokabular von ca. 500 Wörtern!

Fazit des Kunden

- Korrekte Zuordnung zu den Fachgruppen
- Aus Kundensicht schnellere Vermittlung zum kompetenten Gesprächspartner
- Einsparung von Gesprächszeit bei Unternehmen und Kunde
- Unterstützung der Erreichbarkeit





Fragen? Bitte an...

Klaus-J. Zschaage
Vorstand
authensis AG
Landsberger Str. 408 · D-81241 München
Telefon +49 (0) 89 720157-0
Fax +49 (0) 89 720157-79
E-Mail k.zschaage@authensis.de
Web www.authensis.de