

DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

DAMOVO IMPLEMENTIERT
EINE COMPUTER TELE-
PHONIE INTEGRATION (CTI)
FÜR BUNDESWEIT RUND
1.200 SACHBEARBEITER



HUK-COBURG



HUK-COBURG
Aus Tradition günstig

Branche:
Versicherungen

Region:
Deutschland

Unternehmensgröße:
ca. 9.000 Mitarbeiter

www.huk.de

Über HUK-COBURG:

Mit mehr als sieben Millionen Mitgliedern und Kunden, davon vier Millionen aus dem öffentlichen Dienst, ist die HUK-COBURG Versicherungsgruppe der große Versicherer für private Haushalte.

Das Angebot reicht von der Kraftfahrtversicherung mit integriertem Schutzbrief über Haftpflicht-, Unfall- und Sachversicherungen über Rechtsschutzversicherungen bis hin zur privaten Krankenversicherung, der Lebens- und der privaten Rentenversicherung. Hinzu kommen Bauspar- und Baufinanzierungsangebote sowie die HUK-COBURG-VISA Card.

Understand

Die Stiftung Warentest verlieh der HUK-COBURG zwar jüngst Bestnoten für die Kundenzufriedenheit, doch damit begnügt sich die ehrgeizige Versicherung nicht. In einer internen Studie erforschte die HUK-COBURG das Verbesserungspotenzial für ihre Kundenbetreuungszentren und fand Folgendes heraus:

- Die Sachbearbeiter sollen möglichst schon beim ersten Versuch erreichbar sein.
- Die meisten Anliegen der Kunden sollen im ersten Anruf geklärt werden. Der Sachbearbeiter benötigt also direkt alle relevanten Informationen zum Gesprächspartner.
- Die Personaleinsatzplanung der 1.200 Beschäftigten in den Kundenbetreuungszentren könnte effizienter gestaltet werden.
- Zusätzliche Cross-Selling Chancen sollen zu einem Umsatzwachstum beitragen.

Hinter diesen Verbesserungsschwerpunkten steht die Absicht der HUK-COBURG, durch die Aufwertung ihrer Sachbearbeiter zu vollwertigen Kundenbetreuern die Kundenzufriedenheit weiter zu optimieren. Um diese Anforderungen technisch zu realisieren, suchte die HUK-COBURG eine Contact-Center-Plattform, die die bisherige IT-Umgebung ergänzt. Eine Ausschreibung Mitte 2003 galt darum nicht nur einer bestimmten Lösung, sondern auch der komplexen Integration aller für die Kundenbetreuung wichtigen Anwendungen. Das Rennen machten schließlich Damovo und Sofflab mit Software von Genesys. Die Bietergemeinschaft konnte sich gegen namhafte Konkurrenz wie Avaya, T-Systems und IBM, die beiden letzteren sogar mit derselben Lösung, durchsetzen. Ausschlaggebend hierfür war nicht nur die gute Kundenbeziehung der HUK-COBURG zu Damovo, sondern auch die Fähigkeit der Anbieter, bereits vorhandene Systeme zu integrieren.

Deliver

Damovo ist Generalunternehmer für dieses Projekt, Genesys liefert die Software und Sofflab integriert die bereits vorhandene TK-Plattform in das Framework von Genesys einschließlich Routing und Reporting. Dies führt zu einer gleichmäßigeren, überregionalen Verteilung der Anrufe und

damit zu einer schnelleren Beantwortung der Kundenanfragen. Ebenfalls in die Lösung einbezogen wird die interne Anwendung der HUK-COBURG zur Verteilung von gescannter Eingangspost, E-Mail und Fax.

Die Lösung erlaubt auch eine bundesweite Lastverteilung der eingehenden Gespräche auf alle Kundenbetreuungszentren. Grundsätzlich werden eingehende Telefonate regional zugeordnet. Ist das nicht möglich, wird in den anderen Centern ein freier Kundenbetreuer ermittelt, der dann den Anruf bearbeitet. Diese Lösung wurde bereits in einem Pilot-Projekt am Standort Coburg umgesetzt. Die Realisierung erfolgte in der Rekordzeit von sieben Monaten. Der Zusammenschluss von Experten mit Damovo als Generalunternehmer bietet der HUK-COBURG vollständige Sicherheit bei der Umsetzung, zudem wurden Missverständnisse über Zuständigkeiten vermieden. Nur so konnte der enge Zeitplan eingehalten werden. Damovo führte dabei alle Fäden zusammen und sorgte für die fristgerechte Umsetzung des Projektes. Mitarbeiter von Damovo entwickelten darüber hinaus auch die Oberfläche eines Softphones für die Agenten. Diese Anwendung unterstützt durch ihre intuitive Bedienbarkeit die HUK-COBURG-Mitarbeiter bei der Annahme und Bearbeitung von Anrufen. Neben dem Projektmanagement war Damovo auch für die Koordination der Trainings verantwortlich und übernimmt seit der Inbetriebnahme auch den 1st Level Support für die Lösung.

Improve

Die durch Damovo und Sofflab entwickelte Lösung sorgt künftig dafür, dass Kundenanfragen bei der HUK-COBURG schneller beantwortet werden und die Berater besser erreichbar sind. Die Abwicklung von Anfragen wird somit effizienter und kostengünstiger. Das Vorhaben, neben dem Telefon auch andere Kanäle zu integrieren (Multi-Channel-Ansatz) ist in dieser Konsequenz außerdem relativ neu für Versicherungen. Die Erfahrungen, die die HUK-COBURG mit diesem Projekt macht, sind also interessant und richtungweisend für die gesamte Branche.

Damovo liefert technologiebasierende Lösungen, um Geschäftskunden weltweit auf dem Weg ihrer Digitalisierung zu begleiten.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk.

Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren über 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter www.damovo.de