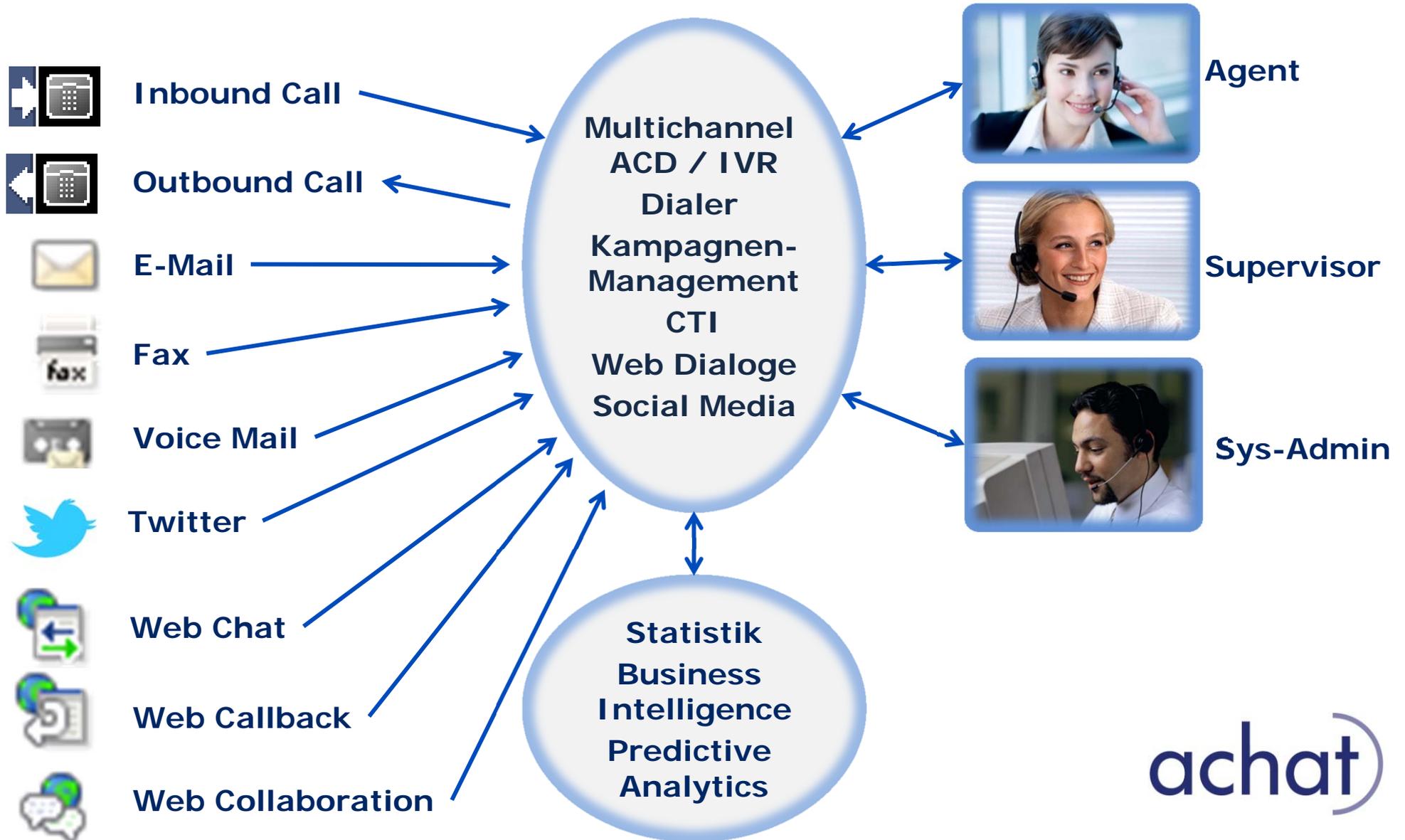


Best Practices Versicherungen

Erfolgreiches Contactcenter, 8.11.12, Hanau

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



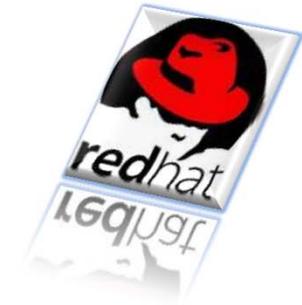
Infrastruktur-Plattformen

- 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)



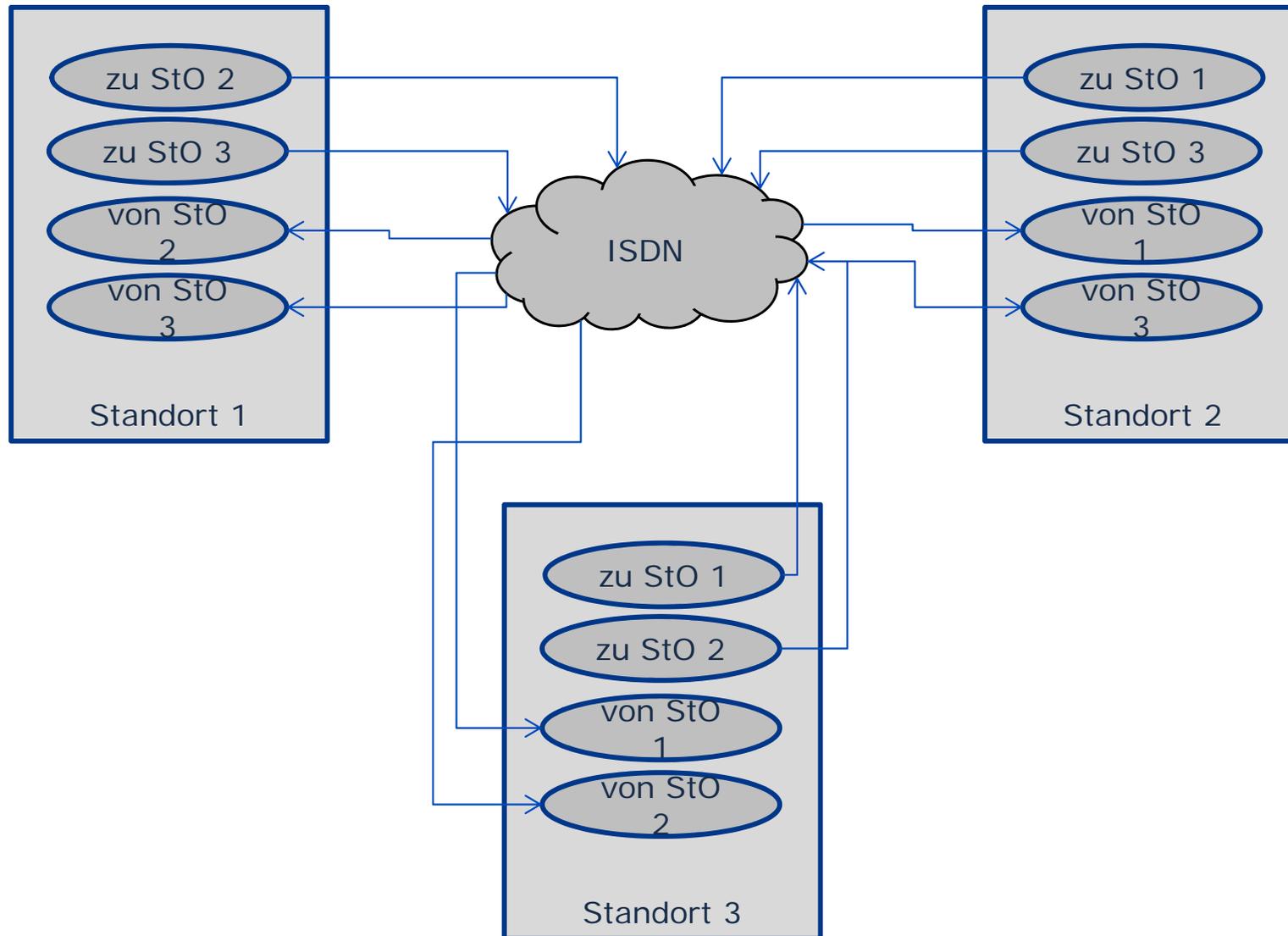
Im dritten Jahr
hintereinander
Bestplatzierungen
bei den belieb-
testen deutschen
Versicherungen

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	
HanseMercur	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	

Lastausgleich zwischen Standorten im ISDN



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

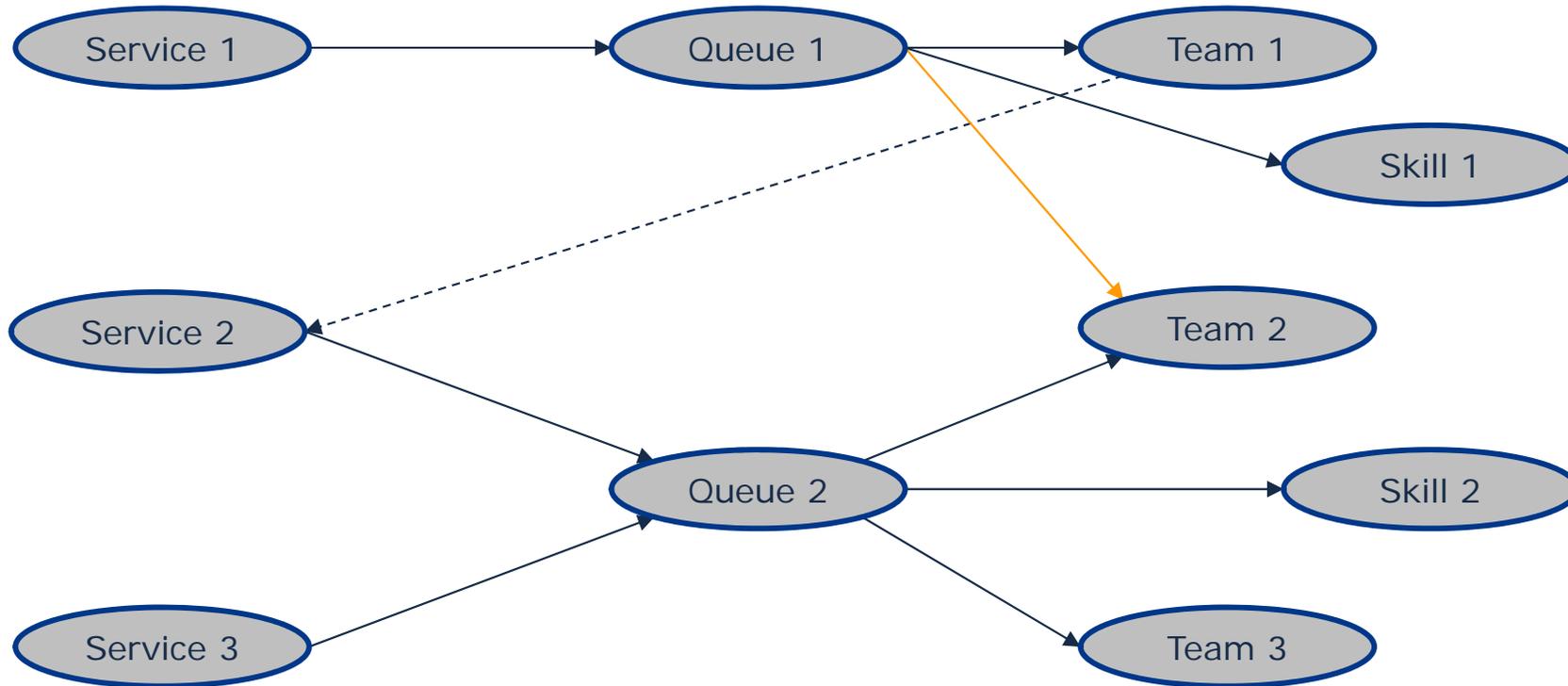
- **Blocktarif für Festnetz 0,20€ / Verbindung, Mobilfunk max. 0,60 € / Verbindung (neu für Mobilfunk)**
- **Warteschleifen aufgrund des Blocktarifes zulässig**

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

Maximaler Service durch Weichenstellungen



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, ...

Integration von Internet Dialoganforderungen



 **Rückrufservice**

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

Persönliche Daten

Name, Vorname

Telefonnummer

Gewünschter Rückrufzeitpunkt Sofort

oder gegen Uhr

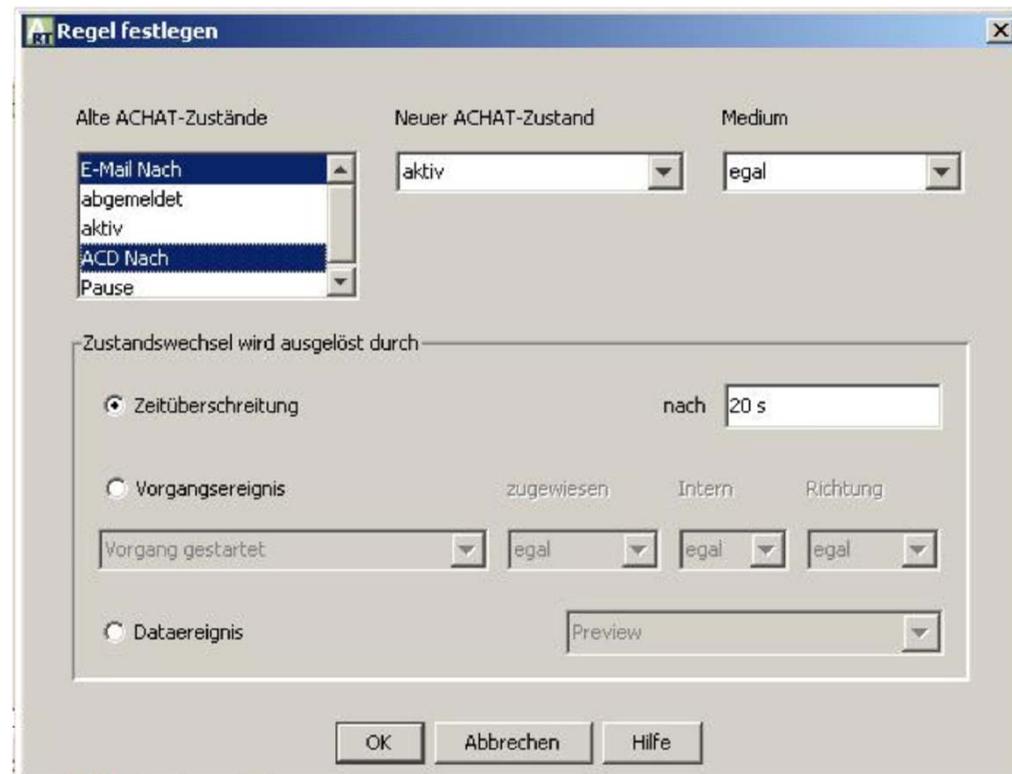
Ihre Mitteilung (optional)

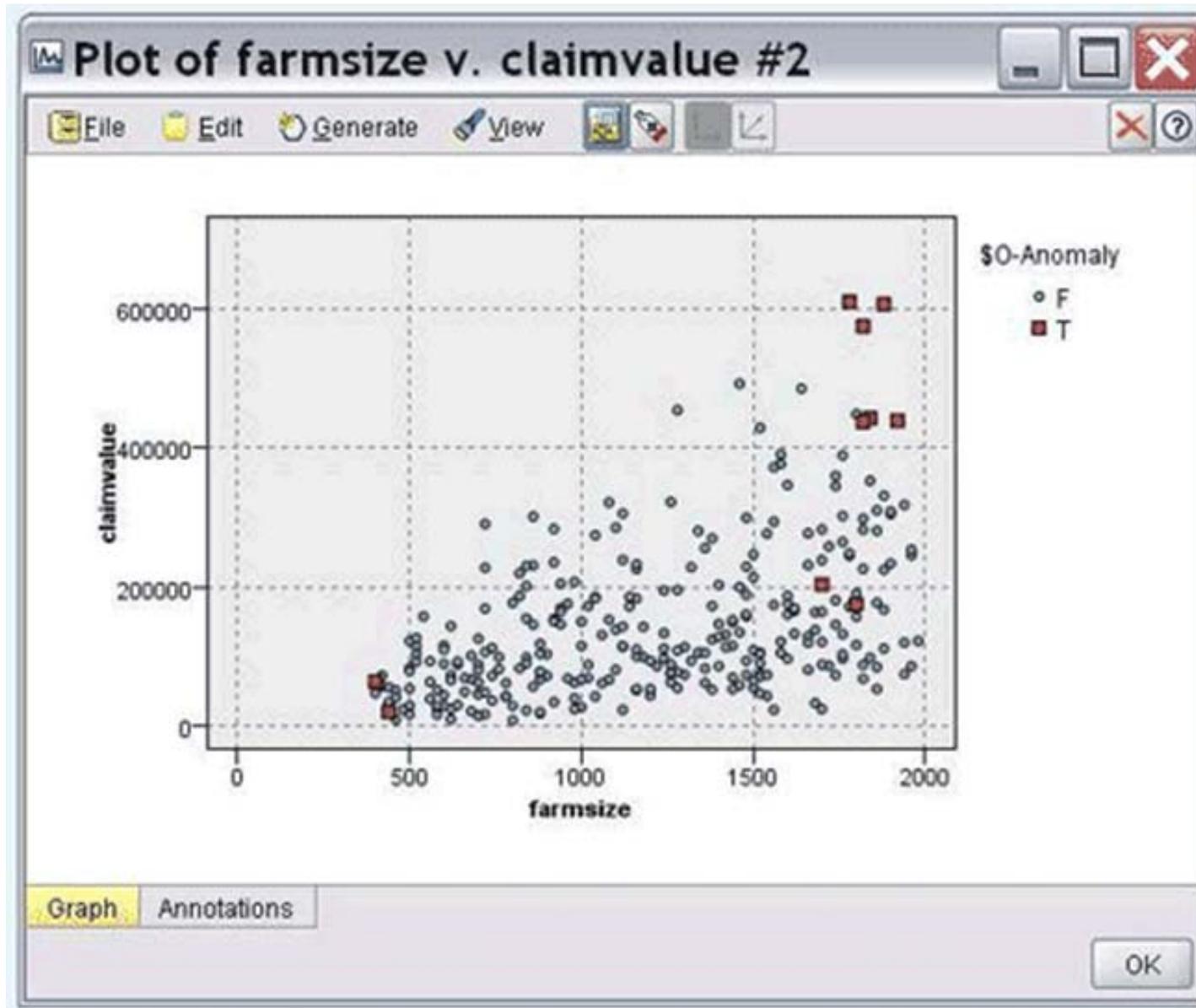
[Bitte rufen Sie mich an](#)

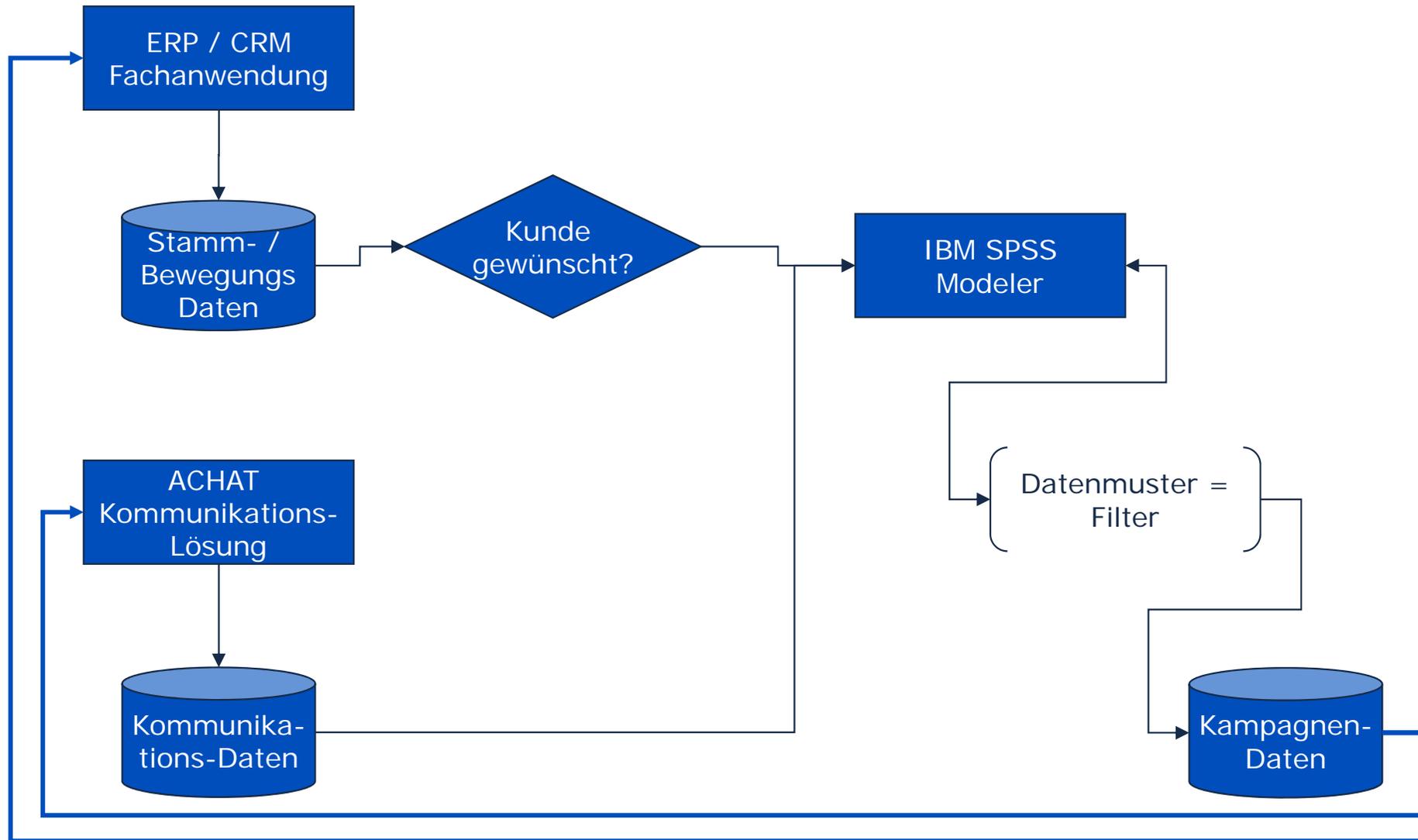
 SSL-verschlüsselte Datenübertragung

feine Integration in Geschäftsprozesse

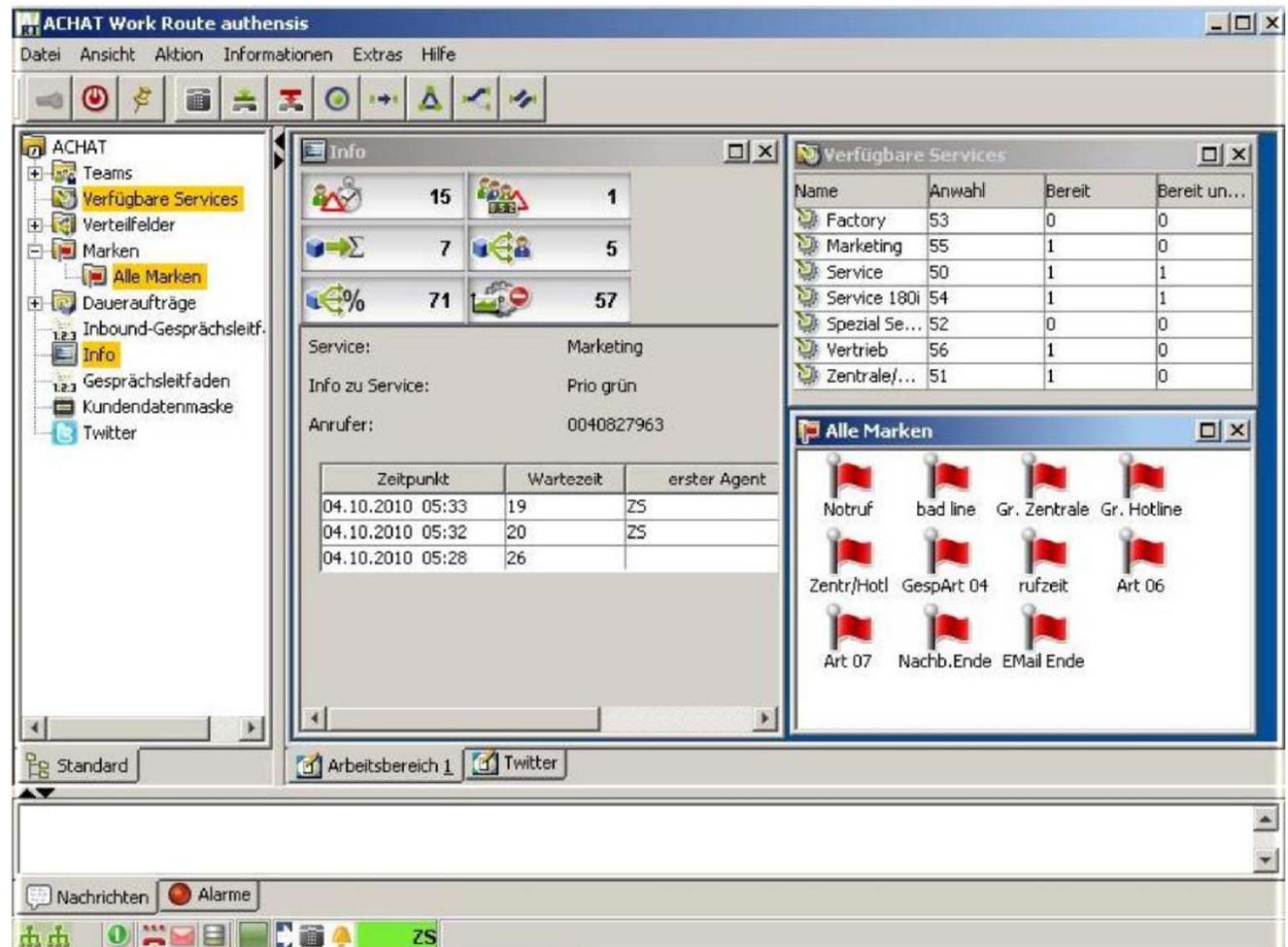
- **automatische Zustandsübergänge der Agenten durch**
 - Ereignis in der Fachanwendung
 - Vorgangs-bezogenes Ereignis
 - Zeit
- **Profile aus Mengen einzelner Regeln**
- **Beispiel: Postkorb-Lösung steuert Agentenzustände**







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



The screenshot displays the 'ACHAT Work Route authensis' application interface. It features a menu bar (Datei, Ansicht, Aktion, Informationen, Extras, Hilfe) and a toolbar with various icons. The main workspace is divided into several panels:

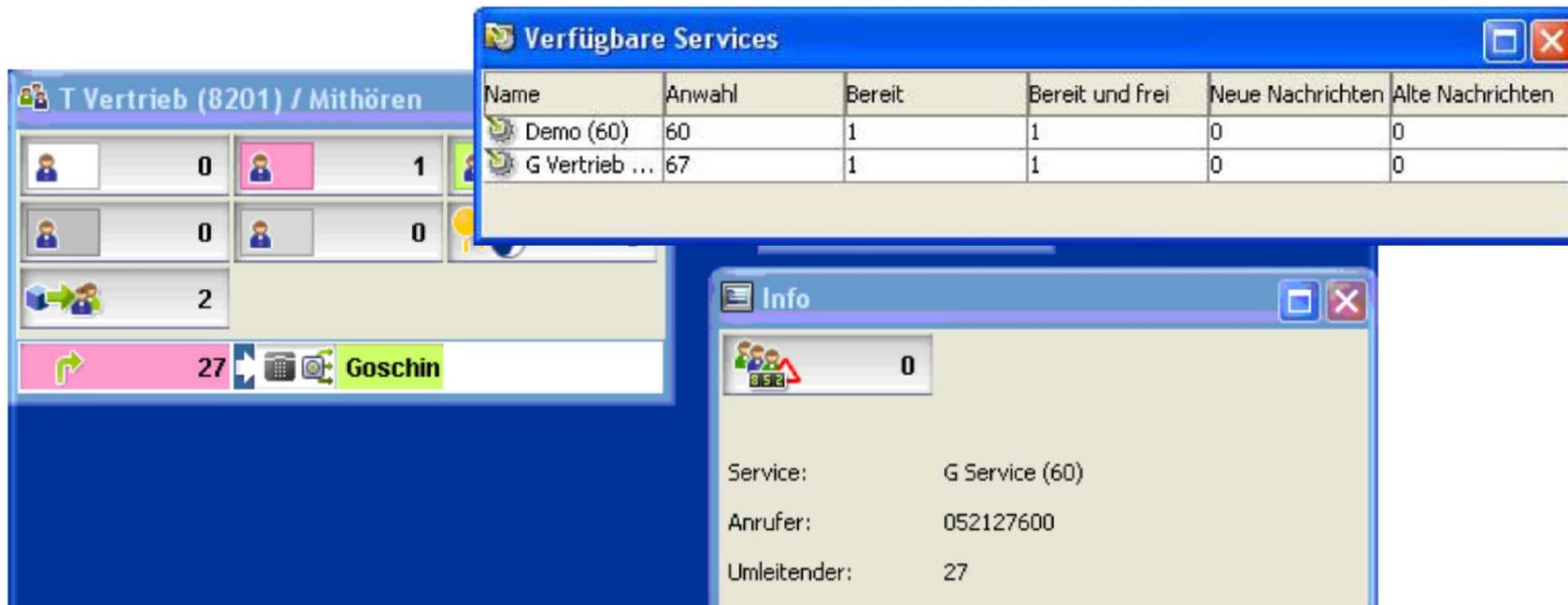
- Left Panel:** A tree view showing the application structure: ACHAT, Teams, **Verfügbare Services** (highlighted), Verteilfelder, Marken, **Alle Marken** (highlighted), Daueraufträge, Inbound-Gesprächsleitf., **Info** (highlighted), Gesprächsleitfaden, Kundendatenmaske, and Twitter.
- Info Panel:** Displays call statistics and details. It shows three rows of call data with icons representing different call types. Below this, it shows 'Service: Marketing', 'Info zu Service: Prio grün', and 'Anrufer: 0040827963'. A table below lists call times, wait times, and the first agent.
- Verfügbare Services Panel:** A table showing the availability of various services.
- Alle Marken Panel:** A grid of red flag icons representing different service categories.

Name	Anwahl	Bereit	Bereit un...
Factory	53	0	0
Marketing	55	1	0
Service	50	1	1
Service 180i	54	1	1
Spezial Se...	52	0	0
Vertrieb	56	1	0
Zentrale/...	51	1	0

Zeitpunkt	Wartezeit	erster Agent
04.10.2010 05:33	19	ZS
04.10.2010 05:32	20	ZS
04.10.2010 05:28	26	

At the bottom, there are buttons for 'Standard', 'Arbeitsbereich 1', and 'Twitter', along with a status bar showing 'Nachrichten', 'Alarme', and a green 'ZS' indicator.

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



The screenshot displays a call center software interface. On the left, a window titled 'T Vertrieb (8201) / Mithören' shows a grid of agent status icons and counts. Below it, a pink bar indicates 27 active calls and the name 'Goschin'. Overlaid on this is a 'Verfügbare Services' window with the following table:

Name	Anwahl	Bereit	Bereit und frei	Neue Nachrichten	Alte Nachrichten
Demo (60)	60	1	1	0	0
G Vertrieb ...	67	1	1	0	0

Below the services window is an 'Info' window showing call details:

Info
0
Service: G Service (60)
Anrufer: 052127600
Umleitender: 27

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



authensis ACHAT u.a. bei...



Vielen Dank für Ihr Interesse



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