

Referenzbericht

## **ACHAT VoIP Call Center Lösung an Cisco UCM bei der Knappschaft Bahn See**



**Deutsche  
Rentenversicherung  
Knappschaft-Bahn-See**

Pieperstraße 14-28  
44789 Bochum



(Hauptniederlassung Knappschaft Bahn See in Bochum)

### **Service Plus durch zeitgemäße Call Center Technologie**

Im Jahr 2010 feierte die Knappschaft ihr 750-jähriges Jubiläum. Hohe Erreichbarkeit und bester Kundenservice stehen bei den „Erfindern der Krankenkasse“, der Knappschaft Bahn See, an erster Stelle.

Nach dem Motto „Unser Netz - nah am Menschen“ ist die Knappschaft Bahn See übergreifend unter einheitlichen Servicrufnummern weltweit erreichbar.

Über 12.000 Mitarbeiter und derzeit ca. 130 Agenten in drei Standorten kümmern sich um alle eingehenden Kundenanfragen und gewährleisten schnellen und kompetenten Service rund um alle Themen der Knappschaft.

Die alte Call Center Lösung CC600 auf Basis mehrere SOPHO TK Systeme war „end of life“ und musste nun durch ein modernes, über mehrere Standorte vernetztes VoIP TK System, inklusive einem neuen leistungsfähigem Call Center, ersetzt werden.

Gemeinsam mit den VoIP Spezialisten von Computacenter und den Mitarbeitern der internen ITK Abteilung der Knappschaft konstruierte authensis eine für die Anforderungen der Knappschaft Bahn See maßgeschneiderte Call Center Lösung. Diese setzte auf Voice over IP Technologie, mehreren vernetzte

Cisco Unified Communication Manager (UCM) sowie die moderne Call Center Software authensis ACHAT. Dabei wurden verschiedene Aspekte berücksichtigt, unter anderem auch der gleichzeitige Einsatz mehrere Codecs zwischen den Standorten.

Die verschiedenen 0800 Service Rufnummern werden von der ACHAT ACD entsprechend einem intelligenten Call Flow zu den Standorten geroutet und hier an die angemeldeten Agenten entsprechend deren Fähigkeiten effizient verteilt.

Die flexible ACHAT Ansagetechnik ermöglicht zudem eine bequeme Verwaltung und Aktivierung beliebiger Sprachanwendungen, die Anrufern eingespielt werden können.

Die Knappschaft entschied sich für die ACD Lösung von authensis, weil mit dem Vorgänger CC600 aus dem gleichen Haus und dem authensis Service bereits über Jahre sehr gute Erfahrungen gesammelt wurden.

Ausschlaggebend für die Entscheidung waren auch die einfache Bedienbarkeit, die hohe Stabilität im Betrieb, die weitreichenden Statistikfunktionen sowie die gute Wirtschaftlichkeit.

Das komplette ACHAT ACD System wird unter VMWare betrieben. Dies bietet eine maximale Ausfallsicherheit im laufenden Betrieb.

Jetzt sind alle Standorte der Bundesknappschaft zu einer leistungsfähigen, stets erreichbaren Einheit verbunden. Der jeweilige Agent sieht sofort, zu welchem Thema der Anrufer „herein“ kommt und wo welcher Spezialist frei ist, um den Anruf bei Bedarf direkt und schnell zum zuständigen Kundenberater weiterzuvermitteln.

Dies sichert der Knappschaft eine optimale Erreichbarkeit für ihre Versicherten und schafft damit beste Voraussetzungen für erfolgreiche Beratungs-, Informations-, und Verkaufsgespräche. Die Anrufer fühlen sich mit ihren jeweiligen Anliegen schnell, gut und kompetent betreut.



Impressum:

**authensis AG**

Landsberger Straße 408

81241 München

Tel.: +49 89 720157-0

Fax: +49 89 720157-79

[info@authensis.de](mailto:info@authensis.de)

[www.authensis.de](http://www.authensis.de)