

VER | SICHER | UNGS
KAMMER
BAYERN

CASE STUDY

GESCHÄFTSPROZESS-AUTOMATISIERUNG AM TELEFON

Erteilung einer elektronischen Versicherungs-
bestätigung bei der Versicherungskammer Bayern

2016 BRONZE
STEVIE® WINNER
GERMAN STEVIE AWARDS

SPRACHAUTOMATISIERUNG UNTERSTÜTZT EFFIZIENTE UND KOSTENBEWUSSTE PROZESSE

Die Versicherungskammer Bayern gehört zum Konzern VKB, dem größten öffentlichen Versicherer. Mit 7,27 Milliarden gebuchter Bruttoeinnahmen (2014) zählt er zu den zehn größten Erstversicherern in Deutschland. Eingebunden in die Sparkassen-Finanzgruppe ist der Konzern VKB Teil des führenden und erfolgreichsten Finanzverbundes in Deutschland – gemeinsam mit den Sparkassen, Landesbanken, Landesbausparkassen und der Deka.

Zu den Anforderungen an ein effizientes und kostenbewusstes Wirtschaften trägt seit Neuestem der Einsatz eines modernen Sprachdialogsystems von CreaLog bei. Dieses unterstützt den telefonischen Self-Service für Bestandskunden und Neukunden der Versicherungskammer Bayern bei der Bestellung einer elektronischen Versicherungsbestätigung (eVB).

„Die größte Herausforderung war die fachliche Komplexität innerhalb der Prozesse. Das gilt gerade auch für die Dialoge, die letztlich erheblich komplexer waren als ursprünglich gedacht. Nehmen wir das Beispiel Saisonkennzeichen: Hat der Kunde ein Normalkennzeichen und möchte es in ein Saisonkennzeichen ändern – oder umgekehrt? Nicht viel einfacher ist es bei einer Änderung der Zulassung. Hier kann es um eine Halteränderung inklusive neuer Adresse gehen oder lediglich um eine Namensänderung.“



CHRISTINE RÜDE,
VERSICHERUNGSKAMMER
BAYERN
DR. JÜRGEN HAAS
CREALOG-PROJEKTLEITER

ZU BEGINN: GESCHÄFTSPROZESSE AUF DEM PRÜFSTAND

„Welcher vertriebsrelevante Geschäftsprozess bietet sich für die Automatisierung durch ein Sprachdialogsystem an?“ Diese Gretchenfrage stellten sich die Verantwortlichen der Versicherungskammer Bayern, bevor sie das Projekt in Angriff nahmen. Die Wahl fiel auf den Bereich elektronische Versicherungsbestätigung (eVB). Hier bearbeitet die COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH, eine hundertprozentige Tochter des Konzerns VKB, jährlich rund 26.000 Vorgänge. Ein beachtliches Volumen und damit bestens geeignet, diesen Geschäftsprozess kundenfreundlich zu automatisieren.

OHNE EVB-NUMMER GEHT NICHTS

Worum genau geht es bei der elektronischen Versicherungsbestätigung? Sie ist der Nachweis einer Versicherungsgesellschaft über die gesetzliche Kfz-Haftpflichtversicherung (Deckung) für ein im öffentlichen Raum verkehrendes Kraftfahrzeug. Was bis 2008 die vielen noch bekannte ‚Versicherungs-Doppelkarte‘ erledigte, ist heute Aufgabe der elektronischen Versicherungsbestätigungsnummer, kurz eVB-Nummer. Ohne sie geht nichts bei der Zulassungsstelle, wenn ein Fahrzeug angemeldet, ein Fahrzeugwechsel durchgeführt, ein Saisonkennzeichen angefordert oder geändert werden soll – oder bei einem Besitzer-Wechsel neue Halterdaten einzutragen sind.

ANSPRUCHSVOLLE DIALOGE: BEI ANRUF VERSICHERUNG

Schon diese beispielhafte Aufzählung deutet an, welche hohen Anforderungen an das CreaLog-Sprachdialogsystem gestellt wurden. Zumal eine wesentliche Vorgabe der Versicherungskammer Bayern lautete, dass ein Großteil der Telefonate fallabschließend bearbeitet werden muss. Um dieses Ziel zu erreichen, erstellte das Projektteam aus CreaLog und Versicherungskammer Bayern einen ausführlichen Anforderungskatalog.

BEI ANRUF-WEITERLEITUNG: SERVICE-MITARBEITER SIND BESTENS INFORMIERT

Natürlich ist im Anforderungskatalog auch exakt definiert, wann und wie ein Gespräch, ausgesteuert, also an einen Service-Mitarbeiter weitergeleitet wird. Christine Rüde, Abteilungsleiterin Kunden und Vertriebsservice der Versicherungskammer Bayern, erläutert: „Die von uns als ‚fachliche Aussteuerung‘ bezeichnete Weiterleitung kann aus mehreren Gründen erfolgen, zum Beispiel wenn der Anrufer nicht eindeutig identifiziert werden kann, wenn es sich um einen Kunden im Mahnverfahren handelt, wenn ein Fahrzeug angemeldet werden soll, das der sogenannten Risikoprüfung unterliegt wie Taxis und Mietfahrzeuge, oder wenn der Anrufer mehrere stornierte Verträge hat.“

Darüber hinaus gibt es noch die ‚technische Aussteuerung‘, zum Beispiel bei einem Serverausfall oder bei Problemen mit einer Datenbank-Schnittstelle. Ganz wesentlich dabei: Wird der Anruf weitergeleitet, sieht der Sachbearbeiter auf seiner Desktop-Maske in jedem Fall die zur Identifizierung des Anrufers genannten Daten und erfährt zudem den Grund der Aussteuerung.

EIN ECHTES HIGHLIGHT: DIE EVB KOMMT AUCH PER SMS

Fragt man Christine Rüde, was zu den echten Highlights der neuen Lösung zählt, folgt prompt die Antwort:

„Besonders komfortabel für die Anrufer im Sprachdialogsystem ist das Versenden der eVB-Nummer als SMS.“

Dazu fragt das System die Mobilnummer des Kunden ab oder erkennt sie direkt, wenn der Anruf über ein Handy hereinkommt. Fehler beim Mitschreiben oder ein streikender Kuli sind also kein Thema mehr – und das unabhängig von den üblichen Servicezeiten.



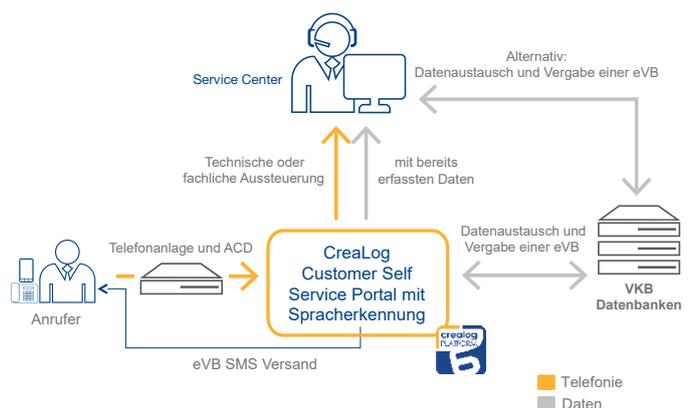
ISABELLA MARTORELL NASSL
BEREICHSLEITERIN OPERATIONS
BEI DER VERSICHERUNGSKAM-
MER BAYERN

„Automatisierung von Serviceleistungen bei Versicherungsunternehmen ist nicht neu. Doch dass ein Sprachcomputer eine eVB vollständig automatisiert erstellt, wird noch nicht so oft praktiziert. Bei der Realisierung der Lösung haben wir von der großen CreaLog-Erfahrung profitiert – die fachliche Betreuung durch unseren Partner hat hervorragend funktioniert. Das sind gute Voraussetzungen, später weitere Geschäftsprozesse unseres Hauses in Angriff zu nehmen.“

KOMPLEXE INFRASTRUKTUR: IMMER DIE RICHTIGE DATENBANK IM GRIFF

Man muss kein IT-Fachmann sein, um zu erkennen, dass bei den beschriebenen Vorgängen eine Reihe unterschiedlicher Datenbanken im Spiel sind – mit Versicherungsnummern, Versicherungsnehmern, eventuell abweichenden Halterdaten und vielen anderen Basisinformationen. Dr. Jürgen Haas: „Es war unsere Aufgabe, zum richtigen Zeitpunkt immer Zugriff auf die jeweils benötigte Datenbank zu haben. Dazu wurde die Lösung an die bestehenden Schnittstellen des Versicherungs-Backends angebunden.“

CUSTOMER SELF SERVICE BEI DER VERSICHERUNGSKAMMER BAYERN



INNOVATIV UND HOCH SPANNEND

Nach intensiven Abstimmungen zwischen den beteiligten Abteilungen der Versicherungskammer Bayern, gründlicher Planung, einem Friendly User Test mit Neu- und Bestandskunden sowie der Nachjustierung einiger Dialogbereiche konnte das eVB-Projekt im Juli 2015 in den Live-Betrieb gehen.

ÜBER DEN KONZERN VKB

Der Konzern VKB ist der größte öffentliche Versicherer und zählt zu den zehn größten Erstversicherern in Deutschland. Zum Konzern gehören 15 Versicherungsunternehmen und drei starke Regionalmarken.

Die Hauptgeschäftsgebiete sind Bayern, die Pfalz, das Saarland, Berlin und Brandenburg. Im Kranken- und Reiseversicherungsgeschäft ist der Versicherer bundesweit tätig. Die Marke BavariaDirekt macht den Konzern im Direktversicherungsgeschäft erfolgreich. Der Konzern VKB bietet einen Rundum-Versicherungsschutz für Menschen und Gegenstände – von A wie Auto bis Z wie Zahnzusatz. Das umfassende Produktangebot richtet sich an Privatkunden, Firmen, Landwirte und Institutionen. Laut Bilanz 2014 stiegen die gebuchten Bruttoeinnahmen des Konzerns von 7,15 Mrd. Euro (2013) auf 7,27 Mrd. Euro.

Weitere Informationen finden Sie auf: www.vkb.de

ÜBER CREALOG

CreaLog ist mit Referenzen in 30 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Systemen in Europa. Die CreaLog Plattform ist vollständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit insgesamt rund 60.000 installierten Lines.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie PAYBACK, die HypoVereinsbank, Sparkassen und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Telcos und Mehrwertdiensteanbieter wie Deutsche Telekom, Vodafone, Swisscom und A1 aus Österreich.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.crealog.com

DEUTSCHLAND

MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211
80807 München

FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

ÖSTERREICH

WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien
Tel.: +43 1 74040-640

info@crealog.com
www.crealog.com

