

CASE STUDY



++ AUF EINEN BLICK

Organisation:

Wiener Städtische
Versicherung AG
Vienna Insurance Group

Branche:

Finanzdienstleister

Mitarbeiter:

über 20.000

Bilanzsumme:

rd. EUR 26,7 Mrd.

Anzahl der Kontakte im Wiener Call Center:

Ca. 1,0 Mio. p.a.

Website:

www.wienerstaedtische.at

Die Vienna Insurance Group mit Sitz in Wien ist eine der führenden Versicherungsgruppen in Mittel- und Osteuropa. Das österreichische ca. 100köpfige Call Center erreichen pro Jahr etwa 1 Million Kontakte. Für den Zugriff auf wichtige Informationen in unterschiedlichen Wissensquellen nutzt die Service-Organisation seit März 2007 die intelligente Suchtechnologie des USU KnowledgeMiners.

KUNDEN-SERVICE RUND UM DIE UHR

Wiener Städtische forciert Service-Wissen

+ DIE HERAUSFORDERUNGEN

- Ausgedehnte Schulungszeiten
- Umfangreiche kundenorientierte Themen und Aufgaben
- Zugriff auf umfangreiche Wissensdokumente
- Integration einer intelligenten, selbstlernenden Wissensdatenbank
- Realisierung wichtiger Business-Metriken, z.B. Steigerung der Erstlösungsrate, einheitlich hohe Antwortqualität, Verkürzung der Call Dauern, Kundenzufriedenheit etc.

+ PROJEKT-MEILENSTEINE

- Gründliche Analyse und Dokumentation der organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen und Anforderungen
- Implementierung der USU-Produktlinie KnowledgeCenter



Die Wiener Städtische denkt an die Zukunft

- Erfolgreiche Testinstallation im Frühjahr 2007
- Integration in ein Service-Portal, ausgefeilte Benutzer-Verwaltung, Reporting-Funktionen
- Nutzung selbstlernender Mechanismen, um Wissensnachfrage und -angebot zu steuern

+ WARUM WURDE USU AUSGEWÄHLT?

- Komplettes Technologie-Portfolio der USU geht weit über die Funktionalitäten einer Volltextsuchmaschine hinaus
- Gute Referenzen - erfolgreiche Realisierung bei ähnlichen Kundenprojekten
- Hohe Integrationsfähigkeit in die bestehende IT-Umgebung
- Kurze Implementierungszeiten
- Technische und fachliche Kompetenz sowie hohes Erfahrungswissen aus vielen Kundenprojekten

+ NUTZEN

- Zentrale, bewährte und äußerst effiziente Kommunikationsdrehscheibe für kompetente und rasche Auskünfte
- Hohe Dokumentenqualität der Lösungen durch Workflowfunktionalität der KnowledgeBase
- Einheitliche und qualitätsgesicherte Antworten
- Verkürzung von Einarbeitungs- und Schulungszeiten
- Reduzierte Call-Handling-Time, zielgeführte Steuerung der Lerneffekte



Verwaltungsgebäude Ringturm in Wien

„Für unsere Service-Organisation ist die Wissensbereitstellung am „point of contact“ erfolgskritisch. Dies bringt uns jeden Tag den nötigen Produktivitätsschub bei der Bewältigung von über 1 Million Anfragen im Jahr“

Wiener Städtische Call Center
Leiterin Barbara Eitler

+ Differenzierung durch Service

Das 100köpfige Service-Center der Wiener Städtischen Versicherung AG Vienna Insurance Group bildet die zentrale Visitenkarte nach außen. Nach einer Stärke-Schwäche-Analyse in diesem Bereich entschieden sich die Verantwortlichen Ende 2006 für die Integration eines effektiven Wissensmanagementsystems. Das Projekt zielte vor allem auf den verbesserten Zugriff auf dokumentiertes Lösungswissen sowie eine strukturelle Vereinfachung angebotener Lösungen ab. Dadurch sollte das jährlich auflaufende Volumen von ca. 1 Million Anfragen deutlich effizienter bewältigt werden. Neben dem „Kopfwissen“ von Know-how-Trägern waren relevante Fachinformationen in unterschiedlichen Datenquellen verteilt. Dazu kam, dass Daten teilweise redundant bzw. in unterschiedlichem Status vorhanden waren. Die Folge war eine längere Bearbeitung von Anfragen, auch durch Rückfragen an Kollegen. Nicht zuletzt sollte ein einheitliches, qualitativ hochwertiges Antwort-Niveau die Kundenzufriedenheit weiter erhöhen. Durch eine flachere Struktur konnte das gewohnt hohe Qualitätsniveau gesichert werden.

+ Die Service-Kette ist eine Wissens-Kette

Mit der Integration der USU-Recherchelösung KnowledgeCenter in das Service-Portal wurden seit Frühjahr 2007 über 10.000 Wissensdokumente eingepflegt und die Benutzerverwaltung etabliert. Wichtig war insbesondere die Berücksichtigung der Wünsche und Praxis-Anforderungen der Service-Mitarbeiter. So sollte z.B. die Lösungsfindung „durch eine Google-ähnliche

Suche“ erfolgen. Eine weitere Anforderung war die Steuerung der zeitlichen Gültigkeit von Dokumenten für spezielle Marketing-Aktionen. Auf der Startseite sollten u.a. aktuelle Nachrichten und die Top-Five-Fragen erscheinen. Neben verschiedenen Suchmöglichkeiten stehen den Service Agents auch so genannte Entscheidungsbäume zur Verfügung, die auch bei komplexen Themen per Dialog sehr rasch zur passenden Lösung führen. Durch seine Selbstlernfunktion schreibt das System die Interaktion der Fragen und Antworten mit und schlägt automatisch den kürzesten Lösungsweg vor. Anwenderschulungen flankierten die Produktivphase des Projektes im Sommer 2007.

+ Lösungswissen auf Knopfdruck

Ob Produktauskünfte, Informationen zu Fonds-Werten, Schadenmeldungen, Vertragsänderungen bis hin zum Beschwerdemanagement – geduldig, höflich und kompetent widmet sich jeder Mitarbeiter der 24-Stunden-Serviceline täglich einer Fülle von Anrufern. Das integrierte Gesamtsystem hat bereits nach kurzer Zeit dafür gesorgt, dass die Findequote im laufenden Betrieb nachhaltig gestiegen ist. So hat sich die durchschnittliche Call-Handling-Time auch durch die geringere Nachbearbeitungszeit und die reduzierten Rückfragen deutlich verkürzt. Angestrebt wird eine Klärung der Kundenanliegen zu über 80 Prozent bereits beim Erstkontakt – bei einer Service-Qualität, die von den Kunden sehr positiv honoriert wird. Die Werkzeuggestützte Analyse der nachgefragten Themen und des Informationsangebotes hilft den Verantwortlichen, die Informationen immer kundenorientierter und bedarfsgerechter bereitzustellen.