

## Versicherungsbetrieb der Zukunft

12.000 Außendienstmitarbeiter der Volksfürsorge können mit einem einfachen Telefonanruf auf alle Daten ihrer Kunden zugreifen. Ermöglicht wird das durch ein automatisiertes Sprachportal. cerasus consulting hat das Projekt von der Machbarkeitsstudie bis zur Umsetzung begleitet.

Wie kann man 12.000 Außendienstmitarbeitern möglichst rund um die Uhr Zugang zu Kunden- und Vertragsdaten verschaffen? Diese Frage war eine von vielen Herausforderungen der Volksfürsorge Versicherung, Hamburg, die sich im Projekt „Versicherungsbetrieb der Zukunft“ Gedanken über eine innovative und anwendergerechte Gestaltung von Geschäftsprozessen gemacht hat. Herausgekommen ist unter anderem eine beispielhafte Lösung für den Außendienst. Ohne externen Datenzugang, nur per Telefon, können die Vertreter der Volksfürsorge vollkommen ortsunabhängig auf alle Daten ihrer Kunden zugreifen. Ein Computer ist nicht erforderlich.

### Rund um die Uhr Zugang zu Kunden- und Vertragsdaten

Bisher war der Zugriff auf Kundendaten nur über einen Netzwerkzugang möglich. Oft genug, so die Erfahrung bei der Volksfürsorge, ist es für die Außendienstmitarbeiter aber wichtig, dass sie kurzfristig ohne Computereinsatz an Daten ihrer Kunden gelangen. Die Vision eines automatisierten telefonischen Zugangs zu den Daten nahm schnell Gestalt an. Jedoch kam damit eine Vielzahl weiterer Fragen auf die Tagesordnung: Wie kann der Zugang zu den hochvertraulichen Informationen geschützt werden? Wird der Dienst überhaupt akzeptiert? Wie wird sichergestellt, dass neben dem automatischen Dienst auch Fachfragen noch über die Sachbearbeiter beantwortet werden können? Wer kann so etwas realisieren und möglichst noch rund um die Uhr betreiben?



Die Hauptverwaltung der Volksfürsorge in Hamburg.

„Für uns als Volksfürsorge ist dieses Projekt eine Weichenstellung. Die zukünftigen organisatorischen Herausforderungen können nur mit optimalen Prozessen und der geeigneten Technologie gemeistert werden – der Einsatz von Sprachportalen scheint interessant, die Eignung und insbesondere die Akzeptanz muss sich aber noch in der Praxis beweisen“, unterstreicht Katrin Eggers, Abteilungsleiterin Customer Care und Projektleiterin den hohen Stellenwert des Projektes in der Generali-Gruppe. Über eine Ausschreibung Mitte 2006 qualifizierte sich ein externer Umsetzungspartner für diese komplexe Aufgabenstellung. Die umfassenden fachlichen Anforderungen wurden in einem cross-funktionalen Team bestehend aus Fachseite, IT, Mitarbeitern von cerasus consulting und dem Außendienst erarbeitet. Besonders wichtig war die Einbeziehung der zukünftigen Anwender, die bereits in einem frühen Stadium einen Prototyp zur Verfügung gestellt bekamen.

Innerhalb von sechs Monaten wurden auf Basis des Fachkonzeptes eine Vielzahl von Innovationen wie der Echtzeitzugriff auf Unternehmensdaten (CRM) über ein Sprachportal, ein wirksamer Schutzmechanismus über Sprachbiometrie (Stimmprofil

statt Fingerabdruck), eine automatische Telefonzentrale, die auf Wunsch zum zuständigen Sachbearbeiter vermittelt und der Betrieb der Sprachapplikation und des Spracherkenners im so genannten „Hosted-Service“-Betrieb umgesetzt. Diese sechs Monate bedeuteten auch ein halbes Jahr des gespannten Wartens darauf, wie der minutiös geplante Roll-out mit Informationsveranstaltungen und Coaches für die über 12.000 Mitarbeiter ablaufen würde. Und wie reagieren die Mitarbeiter? Findet diese innovative Lösung Akzeptanz?

### Optimale Vertriebsunterstützung für den Außendienst

Einer der ersten Kommentare lautete: „Hier hat man als Anwender endlich mal etwas von einem IT-Projekt“. Der Gebietsdirektor Stuttgart stellte begeistert fest: „Das System versteht ja sogar Schwäbisch.“ Der Pilot ist problemlos durchgestartet und das Projekt befindet sich im Roll-Out. „Wir hatten selten ein innovatives Projekt, welches so reibungslos eingeführt werden konnte“, bestätigt Katrin Eggers, Projektleiterin der Volksfürsorge, die erfolgreiche Zusammenarbeit.

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

