

Open Communications Referenzen
Proactiv Communication Center GmbH, Hilden
Prozesskostendokumentation im Contact Center



Proactiv Communication Center GmbH, Hilden

Prozesskostendokumentation im Contact Center

SIEMENS

Die Proactiv Communication Center GmbH ist innerhalb des Geschäftsfeldes Banc-assurance der Talanx-Versicherungs-gruppe eine 100%ige Tochter der Proactiv Holding AG. Seit dem Jahr 2000 betreibt sie für ihre Kunden CiV-Versicherungen, PB Versicherungen und PB Pensionsfonds ein Contact Center mit 120 Mitarbeitern.

Um ihre Telefonservices lückenlos zu erfassen und exakt abrechnen zu können, führte Proactiv Communication Center GmbH eine maßgeschneiderte Prozesskosten-Dokumentationslösung ein. Diese wurde von Siemens Enterprise Communications in die vorhandene TK-Landschaft integriert.

Ingo Czerwonka
Geschäftsführer der Proactiv Communication Center GmbH:

„Mit der neuen Lösung können wir Kontaktdaten schneller bearbeiten und Telefongespräche leichter einstufen. Dadurch haben wir unsere Produktivität um 6 Prozent gesteigert.“



www.p-cc.de

Proactiv Communication Center GmbH, Hilden

Prozesskostendokumentation im Contact Center



Aufgabe	Lösung	Nutzen
<ul style="list-style-type: none">▪ Einführung einer Prozesskosten-Dokumentationslösung▪ Integration der Lösung in die vorhandene TK-Anlage S8700 von Avaya▪ Customizing des SLY-Phone	<ul style="list-style-type: none">▪ Vernetzung des SLY-Phone mit der vorhandenen ITK-Technik über offene Schnittstellen▪ Anpassung des SLY-Phone an die Benutzeroberfläche▪ Anpassung des Softphones an die gewohnten Arbeitsabläufe bei PCC▪ Integration des Standard-Tools Crystal Reports	<ul style="list-style-type: none">▪ Intuitive Bedienung▪ Schnellere und einfache Bearbeitung von Kundenanrufen▪ Schnellere Dokumentation▪ Sekundengenaue Abrechnungen möglich▪ Zeit- und Kostenersparnis▪ Effizienterer Einsatz von Ressourcen▪ Vereinfachte Administration▪ Investitionssicherheit▪ Höhere Flexibilität

Proactiv Communication Center GmbH, Hilden

Prozesskostendokumentation im Contact Center



Aufgabe

Exakte Abrechnung ermöglichen

Die Proactiv Communication Center GmbH ist innerhalb des Geschäftsfeldes Bancassurance der Talanx-Versicherungsgruppe eine 100%ige Tochter der Proactiv Holding AG. Seit dem Jahr 2000 betreibt sie für ihre Kunden CiV-Versicherungen, PB Versicherungen und PB Pensionsfonds ein Contact Center mit 120 Mitarbeitern.

Um die Anrufe exakt statistisch auswerten zu können, war bisher ein äußerst kompliziertes Procedere notwendig. Deshalb suchte Proactiv Communication Center GmbH nach einer Prozesskosten-Dokumentationslösung, die einfacher zu verwalten sowie intuitiv zu bedienen sein sollte. Darüber hinaus musste die neue Lösung in die vorhandene Telekommunikationsanlage von Avaya integriert und eine Software-Eigenentwicklung von Proactiv Communication Center GmbH berücksichtigt werden.

Eine weitere Anforderung: Mit der neuen Lösung sollte zukünftig der gesamte Prozess einer Kundenberatung erfasst werden können, nicht nur die Dauer des Telefonats. Zudem sollten die statistischen Auswertungen statt von einem externen Dienstleister zukünftig vom Unternehmen selbst vorgenommen werden können.

Proactiv Communication Center GmbH, Hilden

Prozesskostendokumentation im Contact Center



Lösung

SLY-Phone

Die Prozesskosten-Dokumentationslösung besteht aus dem Agenten-Client SLY-Phone, der den Mitarbeitern im Contact Center mit seiner Arbeitsoberfläche alle Funktionen zur Verfügung stellt, die er für die tägliche Arbeit benötigt. Zur Anbindung dieses Softphones wurde als Middleware ein Call-Coding-Server über die vorhandenen CSTA III-Schnittstellen an das bestehende Avaya S8700-System angeschaltet. Damit bekommt der Agent nun auch Zugriff auf die Daten der Telefonanlage, die auf seinem PC-Bildschirm angezeigt werden.

Die Programmierer im Kölner „Center of Competence für Call Center“ von Siemens Enterprise Communications passten das SLY-Phone an die Avaya-Anlage an und programmierten die Benutzeroberfläche gemäß den Wünschen von PCC.

Seit Anfang März 2008 ist die Lösung flächendeckend bei Proactiv Communication Center GmbH installiert und läuft einwandfrei. Auch einen Release-Wechsel des Avaya-Systems hat die Prozesskosten-Dokumentationslösung inzwischen ohne Probleme überstanden.

Proactiv Communication Center GmbH, Hilden

Prozesskostendokumentation im Contact Center



Nutzen

Produktivität um 6 % erhöht

Anders als früher können die Agenten des Contact Centers mit der neuen Lösung ihre Anrufe heute direkt verwalten sowie Gespräche annehmen, auflegen und wählen. Außerdem haben sie Zugriff auf alle spezifischen Funktionen eines Contact Centers – wie Telefoniefunktionen sowie einfache Screen-Popups – und können sich zudem einfacher als früher durch das Menü klicken, wodurch Bearbeitungen unkomplizierter von der Hand gehen.

Auf diese Weise lassen sich die bearbeiteten In- und Outboundgespräche schneller dokumentieren und auch die Kosten schneller erfassen. Denn die Einordnung und die Dokumentation der Tätigkeiten werden direkt über den Agenten-Client ausgeführt. Die meisten Prozesse zur Klassifizierung sind damit automatisiert, und die Telefonberater müssen nur noch wenige Informationen manuell hinzufügen, was sich pro Anrufer zu einem Zeitgewinn von 10 bis 15 Sekunden summiert.

Ingo Czerwonka, Geschäftsführer der Proactiv Communication Center GmbH sagt:
„Mit der neuen Lösung können wir Kontaktdaten schneller bearbeiten und Telefongespräche leichter einstufen. Dadurch haben wir unsere Produktivität um 6 Prozent gesteigert.“