



Enghouse
Interactive



VAV Versicherung optimiert Service mit neuer Contact- Center-Software

*Multichannel-Lösung der
Enghouse-Marke VOXTRON
garantiert hohe Flexibilität
und kundenorientierte
Kommunikation.*

Selbst wenn das Telefon aktuell noch eines der populärsten Kommunikationsmittel ist – der Kundenservice befindet sich im digitalen Wandel. Wer wettbewerbsfähig bleiben will, muss seinen Kunden unterschiedlichste Kommunikationskanäle zur Kontaktaufnahme anbieten. Welche Vorteile eine professionelle Kundeninteraktionslösung bieten kann, zeigt das Beispiel der VAV Versicherung.

VAV

VERSICHERUNG

Die VAV Versicherung ist ein seit 1974 in Österreich etabliertes Versicherungsunternehmen. Im Privatkundengeschäft bietet die Gesellschaft maßgeschneiderte Lösungen mit den Schwerpunkten Kfz, Eigenheim, Haushalt, Rechtsschutz und Unfall. Im Firmenkundengeschäft liegt der Fokus auf den Bereichen Bauwesen, Haftpflicht und Sachversicherung. Die rund 150 Mitarbeiter der VAV Versicherung betreuen derzeit rund 300.000 Versicherungsverträge. Großer Wert wird dabei auf individuellen Service, schnelle Reaktion im Schadensfall sowie umfassende Information und Beratung gelegt. Trotz der monatlich rund 12.000 Kundenkontakte verläuft der Service reibungslos.

„Der Kontakt mit Onlinekunden wird in den nächsten Jahren noch stärker zunehmen. Diese können schon heute über eigene Hotline-Nummern Kontakt mit uns aufnehmen.“

Angela Schumann, VAV Versicherungen

Unterstützt werden die VAV-Mitarbeiter bei der Kundenberatung und -betreuung durch die Software VOXTRON Communication Center. Diese Multichannel-Kundeninteraktionslösung der zur Enghouse AG gehörenden VOXTRON GmbH verarbeitet Kundenkontakte auf den unterschiedlichsten Kanälen (z.B. Telefon, Chat, Fax, E-Mail) und erlaubt umfassende Auswertungsmöglichkeiten – sowohl historisch als auch in Echtzeit.

**„Als stark wachsendes Unternehmen
reichte diese simple Art der
Anrufvermittlung einfach nicht mehr aus.
Diese Software erfüllt all unsere
Voraussetzungen.“**

Gerhard Steinwendter, VAV Versicherungen



Altes Telekommunikationssystem hat ausgedient

Die VAV Versicherung nutzte bis zum Einsatz von VOXTRON Communication Center keine professionelle Contact-Center-Software, zur Verfügung stand lediglich eine einfache Vermittlungsfunktion der vorhandenen Telefonanlage. „Als stark wachsendes Unternehmen reichte diese simple Art der Anrufvermittlung einfach nicht mehr aus“, sagt Gerhard Steinwendter, Prokurist und Ressortleiter IT bei der VAV Versicherung. „Wir konnten auch keinerlei statistische Auswertung unserer Kundenkontakte vornehmen, so dass jegliche Transparenz fehlte.“ Damit war die Zeit reif für den Einsatz einer professionellen Kundeninteraktionslösung.



ZERTIFIZIERT VON



Spezielle Anforderungen an die Kommunikation

Bei der Suche nach einer Contact-Center-Lösung hatte das Versicherungsunternehmen klare Vorstellungen. So sollte die Software nicht nur ein intelligentes Routing für Sprachanrufe bieten, sondern insbesondere auch den E-Mail-Verkehr erfassen und logisch verteilen. Ebenfalls auf der Wunschliste: Ein Reporting-Tool zur statistischen Auswertung der Bearbeitungsperformance. Außerdem sei es wichtig gewesen, dass die neue Lösung die Unabhängigkeit von einer bestimmten Telefonanlage garantiert. Erste Wahl war VOXTRON Communication Center. „Diese Software erfüllt all unsere Voraussetzungen“, sagt Gerhard Steinwendter. Zudem sei die VAV Versicherung an einer Lösung interessiert gewesen, die ausgezeichnete Referenzen aufweisen konnte und von einem Anbieter vertrieben wird, der mit vielen zuverlässigen Servicepartnern zusammenarbeitet. „All dies“, so Steinwendter, „haben wir hier vereint gefunden.“

Die Installation erfolgte durch den Enghouse/VOXTRON-Partner Televis, ein Anbieter von Internet- und Telekommunikationslösungen, der die VAV vor Ort begleitete. Nach ausführlicher Analyse der Ausgangslage wurden schließlich neue Regelwerke und Routingregeln erstellt, nach denen die komplette Kommunikation über das neue System laufen konnte. Gerhard Steinwendter zeigt sich mit der Einführung sehr zufrieden: „Die ganze Umstellung hat sehr gut geklappt, auch im Betrieb musste nur noch sehr wenig nachgebessert werden.“

Neue Lösung verbessert Kundenservice

Die Vorteile von VOXTRON Communication Center machten sich schon bald im Alltag der VAV Versicherung bemerkbar. „Unsere Serviceleistung hat sich durch den Einsatz der Contact Center Software erheblich verbessert“, sagt Angela Schumann, Abteilungsleiterin des Service Team Vertrieb. Dank der Multiple Queues würden Anrufe direkt an den richtigen Mitarbeiter geroutet, der zusätzlich sofort alle wichtigen Informationen zum Anrufer auf den Bildschirm bekomme. Außerdem, so Schumann, „haben wir unsere Rückstände in der Bearbeitung eingehender E-Mails durch das Mailrouting komplett aufgeholt“. Neben den vielen technischen Vorteilen ist Angela Schumann noch eine Verbesserung aufgefallen, die nicht sofort auf der Hand liegt: „Während früher jeder Mitarbeiter an seinem Telefon vor sich hin gearbeitet hat, sind die Agenten in ihren Gruppen nun viel stärker zu Teams zusammengewachsen.“

Dank der positiven Erfahrungen mit der neuen Contact-Center-Lösung sieht die VAV Versicherung den künftigen Anforderungen des Unternehmens zuversichtlich entgegen. So blickt Angela Schumann gespannt auf die zunehmende Bedeutung des Onlinevertriebs: „Der Kontakt mit Onlinekunden wird in den nächsten Jahren noch stärker zunehmen. Diese können schon heute über eigene Hotline-Nummern Kontakt mit uns aufnehmen.“ Auch Gerhard Steinwendter prognostiziert eine weiterhin erfolgreiche Kundeninteraktion: „Mit den Funktionen des VOXTRON Communication Center werden wir die in nächster Zeit noch wachsenden Volumina problemlos bewältigen können.“ Der VAV-Prokurist weiß genau, dass Telekommunikation der heikelste Punkt im Unternehmen ist und Probleme in diesem Bereich zum Stillstand führen können. „Ich bin daher froh, dass wir in Enghouse einen Partner gefunden haben, dem wir auch in Zukunft vertrauen können.“

Wolfgang Falk

Director Solution Consultant

Voxtron GmbH
Modecenterstrasse 22 / Ebene C / C59
1030 Wien

Telefon +43 (1) 9629999-10
Fax +43 (1) 9629999-88
wolfgang.falk@enghouse.com

www.enghouseinteractive.com

**„Ich bin daher froh, dass wir
in Enghouse einen Partner gefunden
haben, dem wir auch in Zukunft
vertrauen können.“**

Gerhard Steinwendter, VAV-Versicherungen