

Nominiert für Deutschland



Dieter Roth

Geschäftsführer der COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH.

Was macht das Unternehmen generell?

Der COMBITEL-Mutterkonzern, die Versicherungskammer Bayern, kurz VKB, ist der größte öffentliche Versicherer und einer der zehn größten Erstversicherer Deutschlands. Derzeit hat der Konzern rund 6 800 Beschäftigte.

Was macht das Call Center generell?

Als 100-prozentige Tochter ist COMBITEL seit 15 Jahren für die VKB im Kundenservice tätig und bedient die zentrale Kundenhotline für den Bereich Komposit (Sach-, Haft- und Kfz-Versicherung).

Wie kam die Person ins Call Center?

Nach einem Studium der Soziologie leitete Dieter Roth ab 1996 zunächst mehrere Serviceabteilungen bei der InterAssistance GmbH. 2000 wechselte er dann als Leiter Telemarketing, Personal und IT zu COMBITEL, bei der er seit 2007 Geschäftsführer für die Bereiche Operations, Betriebs-

organisation und IT sowie Vertrieb und Marketing ist.

Warum wurde das Projekt gestartet?

Vor zwei Jahren begann die VKB im Rahmen einer Restrukturierung, sukzessiv erhebliche Teile des Kundenservice wieder inzulagern. Schon bald war COMBITEL deshalb gezwungen, 30 Prozent der Belegschaft zu entlassen, und es drohte der weitere Verlust von Mitarbeitern und damit komplexem Fachwissen. Ein frustrierendes Schlüsselerlebnis mit dem Vermittler seines Bausparvertrags, den er telefonisch einfach nicht erreichen konnte, und ähnliche Erfahrungen bei VKB-Vertriebsagenturen brachten Geschäftsführer Dieter Roth auf die Idee eines Agentur-Service Centers mit Fallabschluss.

Was waren Ziele des Projekts?

Mit COMBI ASC sollte ein neuer Back-office-Service für Agenturen und damit ein tragfähiges Geschäftsmodell geschaffen werden, um das weiterhin schwindende Auftragsvolumen seitens der VKB zu kompensieren und so die bestehenden Arbeitsplätze bei COMBITEL zu sichern. Mittelfristiges Ziel: durch das neue Angebot 120 bis 180 Agenturen zu den bereits bestehenden 600 VKB-Vertriebspartnern als neue Auftraggeber zu gewinnen.

Was wurde erreicht?

Nach anfänglicher Skepsis auf allen Seiten und einigen Pilotprojekten, deren Erfolg

Der neue Service wird angenommen und sinkende Anrufvolumina sind kompensiert.



schließlich überzeugte, ging COMBI ASC Anfang 2013 regulär an den Start. Inzwischen nutzen bereits 50 Agenturen den neuen Service. Das Zwischenziel von 100 Agenturen erreicht COMBITEL voraussichtlich noch in diesem Jahr. Auch das Zusatzangebot Outbound, insbesondere Terminvereinbarungen für die Agenturen, ist erfolgreich. Insgesamt konnte COMBITEL dadurch nicht nur die bestehenden Arbeitsplätze sichern, sondern ist derzeit auf dem besten Wege, auch wieder zusätzliche zu schaffen. ←

IM FOKUS

Call Center: Inhouse-Call Center und externer Dienstleister

Anzahl Mitarbeiter: 200 (400 Seats)

Projekt: Mehr Auslastung und mehr Umsatz durch mehr Service



Seit 2007 ist Dieter Roth Geschäftsführer bei der COMBITEL.

Nominiert für Deutschland



Dieter Roth

Geschäftsführer der COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH.

Was macht das Unternehmen generell?

Der COMBITEL-Mutterkonzern, die Versicherungskammer Bayern, kurz VKB, ist der größte öffentliche Versicherer und einer der zehn größten Erstversicherer Deutschlands. Derzeit hat der Konzern rund 6 800 Beschäftigte.

Was macht das Call Center generell?

Als 100-prozentige Tochter ist COMBITEL seit 15 Jahren für die VKB im Kundenservice tätig und bedient die zentrale Kundenhotline für den Bereich Komposit (Sach-, Haft- und Kfz-Versicherung).

Wie kam die Person ins Call Center?

Nach einem Studium der Soziologie leitete Dieter Roth ab 1996 zunächst mehrere Serviceabteilungen bei der InterAssistance GmbH. 2000 wechselte er dann als Leiter Telemarketing, Personal und IT zu COMBITEL, bei der er seit 2007 Geschäftsführer für die Bereiche Operations, Betriebs-

organisation und IT sowie Vertrieb und Marketing ist.

Warum wurde das Projekt gestartet?

Vor zwei Jahren begann die VKB im Rahmen einer Restrukturierung, sukzessiv erhebliche Teile des Kundenservice wieder inzusourcen. Schon bald war COMBITEL deshalb gezwungen, 30 Prozent der Belegschaft zu entlassen, und es drohte der weitere Verlust von Mitarbeitern und damit komplexem Fachwissen. Ein frustrierendes Schlüsselerebnis mit dem Vermittler seines Bausparvertrags, den er telefonisch einfach nicht erreichen konnte, und ähnliche Erfahrungen bei VKB-Vertriebsagenturen brachten Geschäftsführer Dieter Roth auf die Idee eines Agentur-Service Centers mit Fallabschluss.

Was waren Ziele des Projekts?

Mit COMBI ASC sollte ein neuer Backoffice-Service für Agenturen und damit ein tragfähiges Geschäftsmodell geschaffen werden, um das weiterhin schwindende Auftragsvolumen seitens der VKB zu kompensieren und so die bestehenden Arbeitsplätze bei COMBITEL zu sichern. Mittelfristiges Ziel: durch das neue Angebot 120 bis 180 Agenturen zu den bereits bestehenden 600 VKB-Vertriebspartnern als neue Auftraggeber zu gewinnen.

Was wurde erreicht?

Nach anfänglicher Skepsis auf allen Seiten und einigen Pilotprojekten, deren Erfolg

Der neue Service wird angenommen und sinkende Anrufvolumina sind kompensiert.



schließlich überzeugte, ging COMBI ASC Anfang 2013 regulär an den Start. Inzwischen nutzen bereits 50 Agenturen den neuen Service. Das Zwischenziel von 100 Agenturen erreicht COMBITEL voraussichtlich noch in diesem Jahr. Auch das Zusatzangebot Outbound, insbesondere Terminvereinbarungen für die Agenturen, ist erfolgreich. Insgesamt konnte COMBITEL dadurch nicht nur die bestehenden Arbeitsplätze sichern, sondern ist derzeit auf dem besten Wege, auch wieder zusätzliche zu schaffen. <

IM FOKUS

Call Center: Inhouse-Call Center und externer Dienstleister

Anzahl Mitarbeiter: 200 (400 Seats)

Projekt: Mehr Auslastung und mehr Umsatz durch mehr Service



Seit 2007 ist Dieter Roth Geschäftsführer bei der COMBITEL.

Nominiert für Deutschland



Dieter Roth

Geschäftsführer der COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH.

Was macht das Unternehmen generell?

Der COMBITEL-Mutterkonzern, die Versicherungskammer Bayern, kurz VKB, ist der größte öffentliche Versicherer und einer der zehn größten Erstversicherer Deutschlands. Derzeit hat der Konzern rund 6 800 Beschäftigte.

Was macht das Call Center generell?

Als 100-prozentige Tochter ist COMBITEL seit 15 Jahren für die VKB im Kundenservice tätig und bedient die zentrale Kundenhotline für den Bereich Komposit (Sach-, Haft- und Kfz-Versicherung).

Wie kam die Person ins Call Center?

Nach einem Studium der Soziologie leitete Dieter Roth ab 1996 zunächst mehrere Serviceabteilungen bei der InterAssistance GmbH. 2000 wechselte er dann als Leiter Telemarketing, Personal und IT zu COMBITEL, bei der er seit 2007 Geschäftsführer für die Bereiche Operations, Betriebs-

organisation und IT sowie Vertrieb und Marketing ist.

Warum wurde das Projekt gestartet?

Vor zwei Jahren begann die VKB im Rahmen einer Restrukturierung, sukzessiv erhebliche Teile des Kundenservice wieder inzusourcen. Schon bald war COMBITEL deshalb gezwungen, 30 Prozent der Belegschaft zu entlassen, und es drohte der weitere Verlust von Mitarbeitern und damit komplexem Fachwissen. Ein frustrierendes Schlüsselerebnis mit dem Vermittler seines Bausparvertrags, den er telefonisch einfach nicht erreichen konnte, und ähnliche Erfahrungen bei VKB-Vertriebsagenturen brachten Geschäftsführer Dieter Roth auf die Idee eines Agentur-Service Centers mit Fallabschluss.

Was waren Ziele des Projekts?

Mit COMBI ASC sollte ein neuer Backoffice-Service für Agenturen und damit ein tragfähiges Geschäftsmodell geschaffen werden, um das weiterhin schwindende Auftragsvolumen seitens der VKB zu kompensieren und so die bestehenden Arbeitsplätze bei COMBITEL zu sichern. Mittelfristiges Ziel: durch das neue Angebot 120 bis 180 Agenturen zu den bereits bestehenden 600 VKB-Vertriebspartnern als neue Auftraggeber zu gewinnen.

Was wurde erreicht?

Nach anfänglicher Skepsis auf allen Seiten und einigen Pilotprojekten, deren Erfolg

Der neue Service wird angenommen und sinkende Anrufvolumina sind kompensiert.



schließlich überzeugte, ging COMBI ASC Anfang 2013 regulär an den Start. Inzwischen nutzen bereits 50 Agenturen den neuen Service. Das Zwischenziel von 100 Agenturen erreicht COMBITEL voraussichtlich noch in diesem Jahr. Auch das Zusatzangebot Outbound, insbesondere Terminvereinbarungen für die Agenturen, ist erfolgreich. Insgesamt konnte COMBITEL dadurch nicht nur die bestehenden Arbeitsplätze sichern, sondern ist derzeit auf dem besten Wege, auch wieder zusätzliche zu schaffen. <

IM FOKUS

Call Center: Inhouse-Call Center und externer Dienstleister
Anzahl Mitarbeiter: 200 (400 Seats)
Projekt: Mehr Auslastung und mehr Umsatz durch mehr Service



Seit 2007 ist Dieter Roth Geschäftsführer bei der COMBITEL.