

EIN JAHR HARTE ARBEIT

Combitel gewann jüngst den Quality-Award in der Kategorie „Kundenzufriedenheit“ des CCV in Kooperation mit *TeleTalk*. Im folgenden Beitrag stellt *TeleTalk* das Projekt vor, mit dem der Dienstleister glänzte.



zentren der VKB in Nürnberg, Regensburg und München oder an andere Abteilungen des Kunden beauftragt. Dieser Service war quasi ohne Wertschöpfung für den Kunden. Der Dienstleister konnte seinen Auftraggeber jedoch immer wieder von seiner Qualität überzeugen und durch eine Erweiterung des Kompetenzprofils der Mitarbeiter einen konkreten Mehrwert für die Schadenservices bieten. Etwa in 2013 mit der Erweiterung des Services durch die Integration der Schadenanlage, mit der eine Anbindung der IT-Systeme der VKB für den Bereich Schaden erfolgte, so dass die Combitel-Mitarbeiter Schadendaten direkt bearbeiten können.

Oder in 2014 das Anstoßen von Prüfroutinen sowie die Vermittlung von Dienstleistern durch die Combitel-Mitarbeiter. Versicherungsnehmer erhalten bei Schadenfällen direkt den Kontakt zu Werkstätten und Handwerkern aus dem Partnernetzwerk der VKB. Aus dem reinen Front Office wurde so ein umfangreicher und vielfältiger 1st- und teilweiser 2nd-Level-Support für Endkunden und Versicherungsvermittler, bei dem Combitel über 90 Prozent der Anfragen sogar fallabschließend bearbeitet. Im Jahr 2015 hatten die Münchner dann für die VKB ein Konzept entwickelt, wie die Kompetenz für die Schadenbearbeitung besser gebündelt werden kann. Ziel im Sinne des Auftraggebers war eine schnellere und effizientere Bearbeitung der Schadenfälle mit den Effekten Kosteneinsparung seitens der VKB und größere Zufriedenheit seitens der Versicherungsnehmer und auch der Vermittler.

Das Projekt

Die Anforderung zum neuen Projekt umfasste:

- die Konzentration des Services für alle drei Schadenzentren der VKB in einem Projekt
- die Erhöhung des Service Levels auf 80/30 ab 01.01.2016
- die Ergänzung der Services um weitere Kompetenzbereiche sowie Sachbearbeitung
- die Ergänzung der Dienstleistung um den 1st Level Support für Schadenabteilungen von zwei weiteren Unternehmen aus dem Konzern (Feuersozietät Berlin Brandenburg und Saarland Versicherung) im Laufe des Jahres 2016

Die Münchner Combitel setzte sich im Wettbewerb um den höchsten Qualitätspreis der Branche, dem CCV Quality Award durch und wurde in der Kategorie Kundenzufriedenheit ausgezeichnet. Manfred Stockmann, Präsident des CCV dazu: „Der Preisträger fokussiert sich in jeder Hinsicht komplett auf den Kunden und richtet danach alle Abläufe aus.“

Gemeint ist die Inbound-Service-Dienstleistung „Schadenservice“, die von Combitel für die Versicherungskammer Bayern durch-

führt, wobei angemerkt werden muss, dass die Münchner Combitel ein Tochterunternehmen der VKB ist und es um weit mehr ging, als „nur“ die Übernahme einer Service-Dienstleistung

Das Modell

Bereits seit dem Jahr 2001 unterstützt Combitel die Schadenzentren der Versicherungskammer Bayern (VKB) durch Inbound Services. Anfangs war eine reine Entgegennahme der Anrufe und direkte Weiterleitung an die Sachbearbeiter in den drei Schaden-

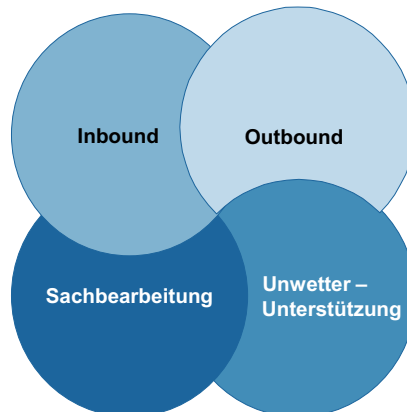
Generelle Dienstleistungen für Schadenversicherungen

Neuschadenhotline

- Neuschadenanlage bei telefonischer Schadenmeldung von Kraftfahrt-, Haftpflicht-, und Sachschäden im System des Auftraggebers
- Schadensteuerung (Werkstattpartner, Gebäudeschadenservice, Prüfdienstleister, Mietwagen...)
- Versand einer schriftlichen Gesprächszusammenfassung
- Anrufe zu bestehenden Schäden
- Beantwortung Fragen gemäß Leitfaden
- Vereinbarung von Rückrufterminen durch die Schadensachbearbeiter

Bearbeitung von schriftlichen Neuschadenmeldungen

- Neuschadenanlage bei schriftlicher Schadenmeldung von Kraftfahrt-, Haftpflicht-, und Sachschäden im System des Auftraggebers
- Bei Blitz- und Überspannungsschäden Schadenregulierung in Absprache mit dem Auftraggeber bis zum Fallabschluss
- Versand von Informationsschreiben zum weiteren Vorgehen
- Versand von Betrugsabwehrschreiben



Outbound nach telefonischer oder schriftlicher Neuschadenmeldung

- Ergänzung fehlender Daten bei der Neuschadenmeldung
- Abgleich der Schadenschilderung bei mehreren Beteiligten und Dokumentation im System
- Steuerung von weiteren Beteiligten in das Partnerwerkstattnetz (z.B. Anspruchsteller)
- Versand von Informationsschreiben, falls der Gesprächspartner nicht erreicht werden konnte
- Hagelhotline Generali: Organisation der Termine für Hagelscanner

Unterstützung der Auftraggeber nach Unwetterereignissen

- Kurzfristige Bereitstellung von zusätzlichen Mitarbeiterkapazitäten für bis zu 10.000 zusätzliche Gespräche pro Tag
- Temporäre Übernahme der Telefongespräche für Schadensachbearbeiter
- Schadenanlage in gesonderten Systemen zur leichteren Koordination von Gutachtern und Sammelterminen
- Terminvereinbarungen zu Sammelterminen

Combitel übernimmt als Dienstleister komplexe Dienstleistungen im In- und Outbound.



Der Vorschlag von Combitel war dann der Aufbau eines komplett neuen und eigenen Standorts für die Bündelung und Konsolidierung der Schadenbearbeitung für alle Bereiche des Konzerns VKB - Konzeption neuer Strukturen und Prozesse, Maßnahmen,

tion für den neuen Standort gefunden werden (man wurde in Nürnberg fündig), Technik und Infrastruktur mussten komplett neu aufgebaut werden, und Mitarbeiter für zwei bis drei komplette Teams rekrutiert und ausgebildet werden.

Methoden und Instrumente für das Erreichen der Service Levels und die Sicherung der Qualität der Schadenhotline. Dieser Vorschlag wurde im Mai 2015 angenommen mit dem Ziel der Umsetzung in Q3 2015. So musste in nur wenigen Monaten eine Loca-

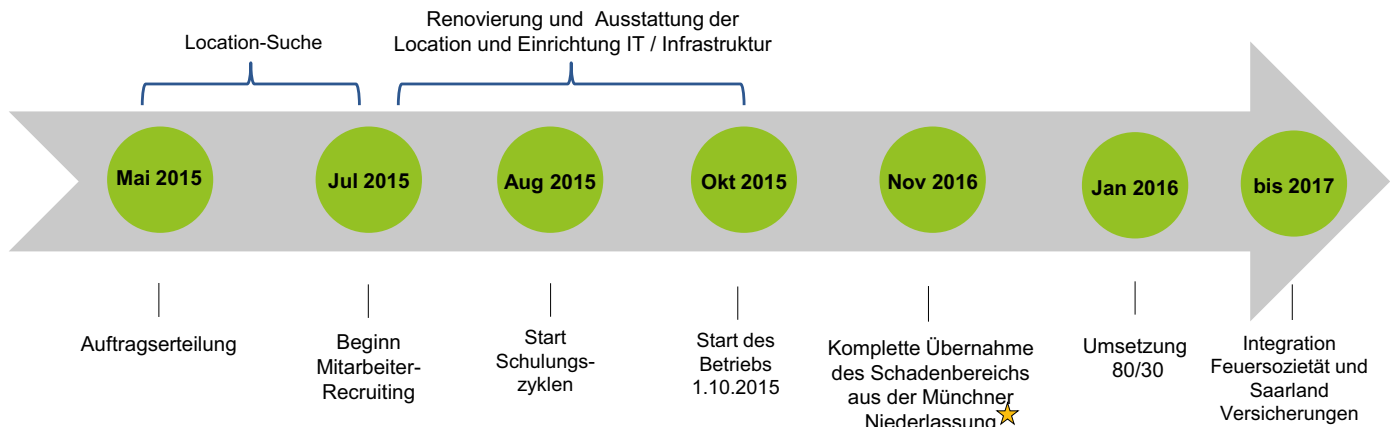
Dass alle Services vom bisherigen Standort nahtlos und ohne Auswirkungen auf den laufenden Betrieb in das neue Kompetenz Center Schaden übertragen werden mussten, ein neues Konzept für das Qualitätsmanagement entwickelt und implementiert wurde – das alles ist heute schon Geschichte: Anfang November 2015 konnte der bisher in München abgewickelte Bereich Schaden vom neuen Kompetenz-Center in Nürnberg umgesetzt werden.

Die Umsetzung

Durch die komplette Neustrukturierung des Schadenservices für die Versicherungskammer Bayern (VKB) konnte Combitel die Qualitätsanforderungen seines Auftraggebers sogar noch übertreffen – aber das war nur eine Punkt, weshalb der Dienstleister für sein Projekt den Quality Award des CCV in der Kategorie Kundenzufriedenheit einheimen konnte. Eine anderer, weit wesentlicherer war, dass Auftraggeber VKB und

Umsetzungsfahrplan Kompetenz-Center Schaden

COMBITEL
Gesellschaft für Dialog-Marketing



★ Die Anforderung des Kunden war eine abgeschlossene Übertragung der Services von München nach Nürnberg zum Mai 2016. COMBITEL hat dies in deutlich kürzerer Zeit realisiert

Nur etwas mehr als ein Jahr dauerte die komplette Umsetzung des Combitel-Projekts für die Versicherungskammer Bayern – inklusive der Einrichtung eines neuen Standorts, sowie Anwerbung und Schulung aller rund 400 Mitarbeiter.

Combitel ihres Services zu 100 Prozent auf die Bedürfnisse ihrer Kunden ausrichten – und dies auch konsequent umsetzen.

Ein strukturiertes Team- und Qualitätsmanagement sorgt für Einhaltung der Service

Level Agreements und das Projektmanagement mit festen Kundenberatern gewährleistet die reibungslose Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber. Dazu wird der Auftraggeber individuell und kontinuierlich zur Verbesserung der Prozesse beraten. Für die

Umsetzung des aktuellen Projekts wurden gar externe, neutrale Berater hinzugezogen, die unter anderem alle Kundenprozesse auf ihre Kundenorientierung im Vorfeld „abklopfen“ und heute noch für bei der Einhaltung und Umsetzung der beschlossenen Prozessänderungen assistieren.

Fazit

Kurzum: Kundenzufriedenheit hat für Combitel und seinen Auftraggeber oberste Priorität – und das ist bei beiden kein Lippenbekenntnis. Die Gewährleistung der Kundenzufriedenheit wird von allen Ebenen unterstützt - von der Geschäftsführung über die Stabsmitarbeiter bis hin zu den Telefonberatern, die in den Schulungen und durch die konstante Begleitung in ihrer täglichen Arbeit ein Bewusstsein dafür entwickeln.

Für Combitel-Geschäftsführerin Birgit Becker ist die Auszeichnung das Ergebnis eines langen Weges: „Wir sind sehr erfreut über den CCV Quality Award. Hinter uns liegt ein Jahr harte Arbeit. Für die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Versicherungskammer Bayern brauchten wir leidenschaftliche Mitarbeiter, bei denen wir das Feuer entfachen konnten.“

Kai-Werner Fajga

