

„Eine gelungene Zusammenarbeit“

NICON Consult koordinierte für SIGNAL IDUNA die Auswahl der optimalen Servicecenter-Lösung



Gebäude der Hauptverwaltung der SIGNAL IDUNA in Dortmund



Manfred Damm: „NICON Consult hat mit seiner Branchenkenntnis zur richtigen Auswahl beigetragen.“

„Die Qualität der Kundenkommunikation ist gerade in der Versicherungsbranche von entscheidender Bedeutung. Leider war die vorhandene ITK-Technik in unseren Servicecentern nicht mehr zeitgemäß, vor allem weil sie uns nicht mehr die notwendige Flexibilität bot“, erklärt Manfred Damm, Leiter Telekommunikation bei der SIGNAL IDUNA Gruppe in Dortmund und Hamburg,

einem der bedeutendsten Konzerne im Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbereich. „Interne technische Veränderungen waren fast immer auch mit einem erheblichen personellen Aufwand und finanziellen Investitionen verbunden. Dabei waren die Abläufe zudem oft wenig transparent, so dass wir trotz umfassender eigener Kompetenzen immer wieder auf die Unterstützung des Anbieters angewiesen waren.“

Grund genug für SIGNAL IDUNA, die alte Technik durch eine moderne und einfach zu handhabende Servicecenter-Lösung zu ersetzen, die alle Medienkanäle kanalisiert, bündelt und intelligent verwaltet. Bei der Suche nach dem passenden Anbieter setzte der Konzern auf die Erfahrung und Expertise der NICON Consult GmbH in Dornach.

Am Anfang der Zusammenarbeit stand eine ausführliche Analyse der vorhandenen Infrastruktur sowie der Prozesse, erinnert sich NICON Consult Geschäftsführer Olaf Niggemann: „Um eine professionelle und effiziente Ausschreibung formulieren zu können, mussten wir die konkreten Anforderungen und Bedürfnisse der SIGNAL IDUNA kennen – dazu haben wir uns erst einmal detailliert die Prozesse des Unternehmens angeschaut und mit den Verantwortlichen verschiedenster Abteilungen gesprochen.“ Dabei kristallisierte sich schnell ein wesentliches Kriterium heraus, so Niggemann: „Das neue Servicecenter-System sollte auf jeden Fall plattformunabhängig sein, damit der Konzern seine bestehende TK-Infrastruktur weiterhin nutzen kann und in dieser Hinsicht künftig unabhängig ist.“ Eine Anforderung, die

den Kreis potenzieller Anbieter bereits deutlich reduzierte.

Standorte virtuell verschmolzen

Darüber hinaus war den Beratern von NICON Consult schnell klar, dass für SIGNAL IDUNA nur ein System in Frage kam, das einen nahtlosen Multichannel-Ansatz ermöglicht – „egal ob der Kunde von seinem Handy oder von zu Hause aus anruft, einen Brief schreibt oder ein Fax schickt – die Verwaltung und das Zusammenspiel aller nur denkbaren Kommunikationsformen muss reibungslos funktionieren“, so Niggemann. „Auch die Erfassung der Kommunikationsabläufe und die damit verbundenen CRM-Prozesse müssen jederzeit sichtbar und nachvollziehbar sein, damit der Konzern seine Kunden optimal betreuen kann.“

In weiteren Gesprächen erfuhren die Mitarbeiter von NICON Consult zudem, dass SIGNAL IDUNA im Bezug auf die Kundenkommunikation künftig noch stärker als bisher auf den Vernetzungsgedanken setzen möchte. Niggemann: „Die SIGNAL IDUNA Versicherung hat zwei Hauptverwaltungen in Dortmund und Hamburg, die Standorte sollen durch die Technik virtuell verschmolzen werden. Das setzt natürlich voraus, dass die Lösung möglichst eigenständig zu handhaben ist. Denn bei Bedarf müssen die Administratoren schnell reagieren, ohne erst ein externes Unternehmen kontaktieren zu müssen.“

Detaillierte Ausschreibung

Mit diesem Wissen formulierte NICON Consult schließlich eine detaillierte

Anwenderbericht

Ausschreibung. „Dann galt es, all jene Anbieter im Markt zu identifizieren, die das notwendige Know-how für das Projekt haben“, so Niggemann. „Wir haben die Unterlagen der Bewerber geprüft und eine entsprechende Bewertung abgegeben. Auf diese Weise konnten wir den Kreis der Bewerber eingrenzen.“ In der engeren Auswahl standen schließlich noch drei Unternehmen mit unterschiedlichen Lösungen und Philosophien.

Besuche bei Referenzkunden

Vor der endgültigen Entscheidung arrangierte NICON Consult Besuche bei Referenzkunden dieser drei Anbieter. „Es war uns wichtig, die jeweiligen Systeme im Praxiseinsatz zu sehen. Wir haben beispielsweise die Arbeitsabläufe betrachtet und uns das Monitoring angeschaut“, so Niggemann. „Und das eine oder andere Gespräch mit Projektverantwortlichen der Referenzkunden geführt, um zu erfahren, wie das Projekt vonstatten ging: Gab

es Probleme bei der Installation? Wie lief die Zusammenarbeit? Wie wird die Technik bewertet? Das sind alles wichtige Aspekte, die den Prozess der Entscheidungsfindung maßgeblich vorangetrieben haben.“

Nach rund einjähriger Ausschreibungs- und Evaluierungsphase fiel die Wahl schließlich auf die Sikom Software GmbH. Der Heidelberger Spezialist für Kommunikationssoftware wird nun alle Abteilungen der SIGNAL IDUNA, bei denen die Kundenkommunikation im Vordergrund steht, mit der Servicecenter-Lösung AgentOne® beliefern. AgentOne® ist eine plattformunabhängige Lösung, die nahezu alle Anforderungen der SIGNAL IDUNA erfüllt und eine nahtlose Integration in bestehende und auch künftige Backend-Lösungen ermöglicht. Punkten konnte Sikom darüber hinaus auch mit einem guten Service: So entwickelte das Unternehmen beispielsweise speziell für SIGNAL IDUNA eine Java-API, um die CTI-Funktionalitäten zu gewährleisten.

„Extrem professionell“

Die Zusammenarbeit mit NICON Consult bewertet Stephan Krüger, Key Account Manager bei Sikom, absolut positiv: „Die Ausschreibung war extrem professionell und hat uns einen exakten Eindruck von den tatsächlichen Bedürfnissen der SIGNAL IDUNA vermittelt. Die Mitarbeiter von NICON Consult waren als Ansprechpartner jederzeit präsent.“ Ähnlich positiv sieht dies Manfred Damm von der SIGNAL IDUNA: „Wie wir die Zusammenarbeit mit NICON Consult bewerten, sehen Sie allein schon daran, dass wir das Unternehmen nun auch mit der Steuerung der Umsetzung des Projekts beauftragt haben.“

Derzeit installiert Sikom eine Testumgebung, um den Praxiseinsatz des neuen Systems bei SIGNAL IDUNA zu simulieren. NICON Consult kommt auch in dieser Phase eine wichtige Rolle zu. Niggemann: „Ein solches Projekt ist recht umfangreich – wir koordinieren die Termine, Workshops,



NICON Consult Geschäftsführer Olaf Niggemann: „Ein solches Projekt ist gleichermaßen anspruchsvoll wie umfangreich.“

Schulungen und Projektgespräche, sorgen für einen durchgängigen Kommunikationsfluss zwischen den Beteiligten und achten darauf, dass alle vereinbarten Leistungen eingehalten werden.“ Zwar wird die neue Servicecenter-Lösung erst Ende 2010 unter realen Bedingungen zum Einsatz kommen, trotzdem ist sich Manfred Damm schon jetzt sicher: „Wir sind überzeugt, mit AgentOne® eine flexible Lösung gekauft zu haben, mit der wir noch besser als bisher auf unsere Geschäftsprozesse reagieren, die Qualität der Kundenkommunikation steigern und unsere Kosten für Service und Wartung reduzieren können. NICON Consult hat uns nicht nur bei der Suche viel Arbeit abgenommen, sondern mit seiner Branchenkenntnis auch zur richtigen Auswahl beigetragen – eine gelungene Zusammenarbeit.“

Weitere Informationen:

NICON Consult GmbH
Max-Planck-Str. 4
85609 Dornach / München (Germany)
Telefon: +49 89 18918 1370
Telefax: +49 89 18918 2370
E-Mail: info@nicon-consult.de
Internet: www.nicon-consult.de

Kunde

SIGNAL IDUNA

Branche

Versicherung und Finanzdienstleistungen

Problemstellung

Vorhandene ITK-Technik in den Servicecentern soll durch eine moderne Lösung ersetzt werden.

Aufgabe NICON Consult

Koordination der Auswahl des richtigen Anbieters sowie der passenden Lösung.

Vorgehensweise

Analyse der Ausgangssituation und Erstellung einer detaillierten Ausschreibung sowie Beratung bei der Entscheidungsfindung.