

## Es muss nicht immer Brexit sein ...

### AgentOne® ContactCenter: Experten stimmen mit großer Mehrheit für Sikom Lösung.

Mehr Demokratie wagen? Das geht auch in Unternehmen, wie es die Provinzial Rheinland Versicherung AG beweist: Es war ein Kopf-an-Kopf-Rennen, als die Sikom Software GmbH in einer Ausschreibung darum kämpfte, den Zuschlag zu erhalten.



Der Versicherer aus dem Rheinland wollte seine Telekommunikation modernisieren; ein Wettbewerber lag gleich auf. Die Sikom hatte spannende Referenzen aus umfangreichen Projekten in Großunternehmen, darunter viele Kunden aus dem Finanzsektor. Ein weiterer Pluspunkt: Die Software der Sikom läuft produktneutral; sie lässt sich mit ganz unterschiedlichen Telefonanlagen kombinieren.

Das gab neben einer überzeugenden Präsentation den Ausschlag, wobei die Provinzial Rheinland Versicherung einen demokratischen Weg einschlug: Sie ließ 20 Supervisoren in leitender Funktion per Fragebogen abstimmen, wer den Auftrag bekommen sollte. So gewann die Sikom die Ausschreibung, weil sich die erfahrenen Praktiker für das Heidelberger Unternehmen entschieden. Eine große Mehrheit für das AgentOne® ContactCenter – mit ihm stellte die Sikom ein professionelles Management auf die Beine, das die Kundenkommunikation der Provinzial optimiert.



**Provinzial Rheinland Versicherung AG, Düsseldorf**

„Was mir besonders gefallen hat“, so Jens Trueson, „war der direkte Draht zur Sikom, ihre hohe Flexibilität sowie die gute Erreichbarkeit der Mitarbeiter.“ Trueson ist bei der Provinzial verantwortlich für strategische Weiterentwicklung der Telekommunikation und deren Administration. Alle zwei Wochen waren Techniker der Sikom vor Ort: Sie unterstützten das Unternehmen bei der Administration und Konfiguration, installierten weitere Dienste wie das E-Mail-Routing und bauen das System in anderen Abteilungen aus: Der Startschuss fiel am User Helpdesk“, eingerichtet für über 2.000 Innendienst-Mitarbeiter, und 600 Geschäftsstellen die über Telefon PC-Probleme am Arbeitsplatz klären wollen. 15 bis 20 Agenten betreuen diese interne IT-Hotline; ihnen gelang dank Sikom ein großer Qualitätssprung.

Es folgte das Tochter-Unternehmen Sparkassen Direkt Versicherung: Der AgentOne® komplettierte die neue IP Telefonanlage. Das neue System bewältigte mühelos 60.000 Anrufe am 30. November 2018 – dem letzten Tag im Jahresendgeschäft. 80 bis 100 Agenten wickelten diese Anrufe ab. Das Rollout im Unternehmen ging weiter, es folgten die Sparten: „Lebensversicherung“ (100 Agenten), „Schaden“ (40-50 Agenten) und „Wohnen“ (80-90 Agenten).



## **AgentOne® steuert Anrufe, Faxe und E-Mails.**

Die Mitarbeiter hier arbeiten „nur“ noch mit einem Softphone auf dem Rechner und einem USB Headset.

Beim ersten Schritt ging es um ein Routing der eingehenden Anrufe, dann kam ein Modul für E-Mails dazu. Basis ist das extrem ausbaufähige AgentOne® ContactCenter, das Sikom auch erweitern kann, um Fax, Chat oder Dokumente erfassen zu lassen. So ist die Lösung in der Lage, mit den Anforderungen der Versicherung zu wachsen, wobei ein unschlagbares Kosten/Nutzen-Verhältnis und hohe Investitionssicherheit bestehen.

„Die alte Telefonanlage stammte aus dem Jahr 2000“, erklärt Jens Trueson. Das Unternehmen habe dringend in ein neues System investieren müssen. Denn: „Wir hatten zwei parallele Anlagen, eine für normale Anrufe, und eine für die Call Center Agenten“, so Trueson. Mehr Kosten und ein doppelter Wartungsaufwand waren die Folge. „Im neuen System“, erklärt der Telekommunikationsexperte, „sind die Anrufverteilung und die Call Center Applikation integriert.“

Diese „Automated Call Distribution“ (ACD) ergänzt im AgentOne® ContactCenter ein weiterer wichtiger Baustein, der VoiceMan®: ein IVR-System, das die Möglichkeit bietet, teil- oder vollautomatisiert Dialoge in natürlicher Sprache zu führen. IVR steht für „Interactive Voice Response“. Mit der Zeit kamen ebenfalls spezielle Reporting-Funktionen hinzu, wobei in der Versicherungswirtschaft die Anonymisierung der Daten eine wichtige Rolle spielt.

Nicht nur den Kunden bietet die Provinzial eine viel höhere Servicequalität. Auch die Call Center Agenten gewinnen mehr Freiheit am Arbeitsplatz. Das Stichwort lautet „Tele-Arbeit“: Wer das will, kann überall arbeiten, wo es WLAN gibt. Die neue Lösung von Sikom läuft nicht nur am zentralen Arbeitsplatz. „Daher kann ein Agent“, sagt Trueson, „an jedem Ort der Region auf dem Laptop arbeiten.“ Wieder etwas mehr Selbstbestimmung in der Wirtschaft, was die Demokratie stärkt.

### Über Sikom

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von Contact Center Lösungen und automatisierten Sprachanwendungen. Auf der Basis offener Standards realisiert Sikom leistungsstarke und zukunftssichere Lösungen zur Optimierung von Kommunikationsprozessen in allen Branchen.

Kernprodukte des umfassenden Portfolios sind das mehrfach ausgezeichnete, multimodale Spracherkennungssystem VoiceMan®, die ContactCenter Suite AgentOne® und der AgentOne Dialer® für die effiziente Outbound-Kommunikation.

Neben zahlreichen Auszeichnungen ist Sikom Preisträger des Nachhaltigkeitspreises des Innovationspreises der deutschen Wirtschaft 2010. Mit starken Partnerschaften, u. a. in großen Forschungsprojekten mit Universitäten und industriellen Partnern, kann Sikom große Erfolge vorweisen.

Zu den Kunden zählen Unternehmen wie Telekom, INTER Versicherungen, Bausparkasse Schwäbisch Hall, Techem, Hess Natur, Flughafen München, zahlreiche Unternehmen der Versorgungswirtschaft, Banken und Sparkassen sowie Behörden und Kommunen.

### Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern.  
Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:

[www.sikom.de](http://www.sikom.de)

### Sikom Software GmbH

Tullastraße 4 | 69126 Heidelberg | E-Mail: [info@sikom.de](mailto:info@sikom.de)

Telefonisch erreichen Sie uns unter:  
06221-13788 0

(2019/04/30)