

7.000 Anrufe pro Tag

Die Postbeamtenkrankenkasse setzt auf Produkte der Sikom Software GmbH, um schnell und einfach mit ihren Versicherten zu kommunizieren.

„Das System ist über die Jahre sensationell stabil geworden“, freut sich Carsten Zierau, Fachbereichsleiter „IT-Produktion“ bei der Postbeamtenkrankenkasse. Dieses System hat die Sikom Software GmbH eingerichtet. Sie hat damit der Krankenkasse ganz neue Möglichkeiten eröffnet, mit ihren Versicherten in Kontakt zu treten. Dazu kommen u. a. zum Einsatz: AgentOne® und VoiceMan®.

PBeaKK
Gesund versichert.

Eine Krankenkasse für Postbeamte? Wurde die Post nicht 1995 privatisiert? Ja, sicher.

Die Postbeamtenkrankenkasse ist eine Sozialeinrichtung der früheren Deutschen Bundespost. Für Ihre Mitglieder mit ihren mitversicherten Angehörigen stellt die Postbeamtenkrankenkasse einen nicht wegzudenkenden Baustein in der sozialen Absicherung und einen wichtigen Partner rund um die Krankenversicherung dar. Da die Postbeamtenkrankenkasse mit dem Ziel der Abwicklung von der „Bundesanstalt für Post und Telekommunikation Deutsche Bundespost“ weitergeführt wird, ist sie in Ihrem Bestand geschlossen. Das bedeutet, dass keine neuen Mitglieder aufgenommen werden. Eine Ausnahme bilden dabei die Angehörigen bereits versicherter Mitglieder.

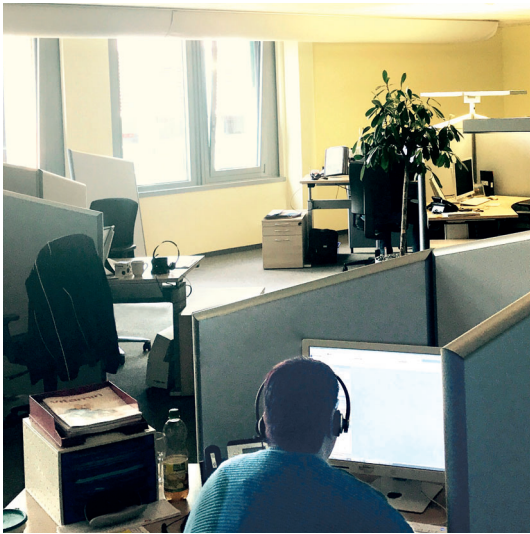
Die Krankenkasse für Postbeamte hat eine breite Palette von Angeboten: Leistungen für Krankheits- und Geburtsfälle, Maßnahmen zur Früherkennung und Prävention von Krankheiten. Es gibt weitere Angebote im Vorsorgebereich, auch die private Pflegepflichtversicherung wird angeboten. Die Krankenkasse zahlt ebenfalls Beihilfen nach der Bundesbeihilfeverordnung, was einen großen Vorteil für ihre Kunden bedeutet. Rund 1.000 Mitarbeiter betreuen in der Grundversorgung 330.000 Kunden (+ 140.000 mitversicherte Angehörige). Zum Zeitpunkt der Privatisierung der Deutschen Bundespost gab es rund eine Millionen Versicherte.



Sozialeinrichtung der ehemaligen Bundespost: Die Postbeamtenkrankenkasse in Stuttgart

Trotz geschlossenem Versichertenbestand – das Gesprächsaufkommen pro Tag ist noch immer enorm. Rund 7.000 Anrufe gehen täglich ein, im Jahr sind es ca. zwei Millionen. Da ist die Kompetenz der Sikom Software GmbH gefragt, die mit ihrem Produkt AgentOne® alle kommunikativen Anforderungen der Krankenkasse erfüllt: „Wir nutzen dieses System seit sechs Jahren“, berichtet Zierau, „und befinden uns in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, an dem Sikom einen großen Anteil hat.“ Das Software-Unternehmen aus Heidelberg habe eine sehr hohe Beratungskompetenz: „Die Sikom-Mitarbeiter haben unsere Probleme immer hervorragend gelöst“, so Zierau.

Das Routing von AgentOne® beginnt im „First Level“-Bereich: 80 Mitarbeiter nehmen per Mail oder Telefon Kundenanfragen an. Zur Unterstützung blendet das System auf dem Bildschirm ein, wie die aktuellen Daten des Versicherten lauten. Lässt sich eine Anfrage nicht abschließend behandeln, wird das Gespräch an den „Second Level“-Bereich „durchgereicht“. Dort sind ca. 250 Mitarbeiter tätig, die aber erst aktiv werden,



PBeaKK Call Center in Münster

wenn der „First Level“-Bereich die speziellen Fragen der Versicherten nicht mehr beantworten kann. Dann hat der „First Level“-Bereich die Möglichkeit sich mit dem „Second Level“-Bereich telefonisch abzustimmen und gegebenenfalls das Kundengespräch, über die Sikom Anlage, zu übergeben. Die „Second Level“ sind in den 18 Geschäftsstellen zwischen Kiel und Freiburg verteilt, wo z. B. Spezialisten die Fragen zur Mitgliedschaft im Competence Center „Mitgliedschaftswesen“ beantworten.

Hinzu kommt ein „Überlaufventil“: Sollte der „First Level“-Bereich keine Kapazitäten mehr haben, gehen die Anrufe an einen externen Dienstleister, der ein Contact Center betreibt. Der Dienstleister kann dank der überragenden Technologie, die Sikom implementiert hat, ebenfalls Gespräche in den „Second Level“-Bereich der Postbeamtenkrankenkasse routen. Zum Erfolg trägt auch der ReportViewer bei, der detailliert das Geschehen im Contact Center dokumentiert und etwa dem Vorstand oder dem Controlling wesentliche Informationen zur Verfügung stellt.

„Unsere Telefonanlagen sind technisch sehr anspruchsvoll und nicht leicht zu synchronisieren“, sagt Zierau. Die 18 Geschäftsstellen verfügen über jeweils eigene Telefonanlagen mit bis zu vier Multiplexer als Selektionsschalter, die jeweils 30 ISDN-Anschlüsse aufweisen. Das macht es möglich, in der Spitze bis zu 120 Gespräche parallel zu bearbeiten. Außerdem verfügt das Rechenzentrum über 22 primäre Multiplexer, die mit 30 ISDN-Anschlüssen 660 Anrufe zur selben

Zeit bearbeiten lassen. Auch diesen Anforderungen ist die AgentOne® ContactCenter Suite von Sikom gewachsen und sorgt für eine flüssige Kommunikation mit den Versicherten.

Mit im Boot ist ebenfalls der VoiceMan® – das multimediale Sprachdialogsystem der Sikom Software GmbH. Dieses System erhöht die Erreichbarkeit der Krankenkasse deutlich und reduziert Kosten für 24/7-Services. Der VoiceMan® versteht DTMF, Stichworte oder komplette Sätze. Sogar umgangssprachliche Äußerungen kann er fehlerfrei verarbeiten. Gespräche werden in einer natürlichen Tonalität geführt. Ein weiterer Vorteil für die Krankenkasse: Das System ist einfach zu bedienen, lässt sich rasch integrieren und bei geringen Kosten erweitern.

„Auch mit diesem Sprachdialogsystem arbeiten wir sehr erfolgreich“, so Zierau. „Wir kommen mit unseren Versicherten viel besser ins Gespräch.“

Die Herausforderung

- Anbindung an Zentrale der PBeaKK und aller Zweigstellen über ein dezentrales verteiltes Netz von Telefonanlagen
- Eingeschränkte Verbindungswege zu den Zweigstellen
- Eigenes CRM-Bearbeitungsfrontend mit ACD-Funktionen

Die Lösung

- Kopplung mit vielen Alcatel 4400-Systemen über 18 Standorte
- Integration Agentenclientfunktionen in CRM-System Kunita
- Individuelle Reporting- und Realtime-Kennzahlen

Der Nutzen

- Ansteuerung der Zweigstellen
- Überlauf zu externem Call Center Dienstleister
- Einsatz Heimarbeiterfunktionalitäten
- Übergabe Echtzeit-Informationen an Leitstand
- flexible Steuerung und Administration

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

Sikom Software GmbH

Tullastraße 4 | 69126 Heidelberg | E-Mail: info@sikom.de

Telefonisch erreichen Sie uns unter:
06221-13788 0

(2019/05/15)