

ÖSA Versicherungen | Verbesserung des Kundenservice und Erweiterung des Kundendienst Centers

Ausgangssituation und Projektziele

Die ÖSA Versicherungen sind mit 180 Mio. Euro verdienten Beiträgen und 233 Mitarbeitern ein mittelständischer Regionalversicherer in Sachsen-Anhalt. Die Hauptvertriebswege sind die eigene Ausschließlichkeitsorganisation und die Sparkassen.

Die ÖSA Versicherungen wollen die Servicequalität für Kunden und Vertriebspartner kontinuierlich verbessern. Im Fokus des von zeb/ begleiteten Projektes stand daher die Gewährleistung einer hohen Erreichbarkeit an jedem Tag im Jahr – auch in Spitzenzeiten – und der Ausbau der fallabschließenden Bearbeitung im Kundendienst Center (KDC) als Kontaktpunkt für die Kunden und Vertriebspartner der ÖSA Versicherungen.

Projektumsetzung

Die Analyse des Anrufaufkommens und die Verbindung mit den Servicezielen zeigte schnell, dass eine personelle Verstärkung des KDC unerlässlich war. Zur Gewährleistung einer hohen Erreichbarkeit wurde ein neues Strukturmodell für das KDC erarbeitet. Die bisherige Konzentration auf die Telefonie ließ eine Abdeckung der Spitzenlasten, z. B. im Jahresendgeschäft, nur mit Unterstützung der Fachbereiche zu – mit entsprechend negativen Auswirkungen wegen der zahlreichen Unterbrechungen durch telefonische Geschäftsvorfälle.

Kern des neuen Konzepts ist eine flexible Bearbeitung von Telefonie und schriftlichen Geschäftsvorfällen im KDC. In Verbindung mit einer untertägigen Mengensteuerung konnte eine Abdeckung der Spitzenlasten ohne Effizienzverluste durch fehlende Auslastung der Mitarbeiter ermöglicht werden.

Zur Einführung des neuen Strukturmodells wurden die Kundenprozesse umfassend analysiert, dokumentiert und auf ihre fachliche Eignung für das KDC überprüft. Soweit erforderlich, wurden die Prozesse fachbereichsübergreifend harmonisiert, um eine einheitliche Bearbeitung im KDC zu ermöglichen.

Im Rahmen des Projektes wurde eine Kapazitätsanalyse durchgeführt und das Controllingssystem an die neuen Anforderungen angepasst. Eine aktive Auslastungsplanung auf Jahresbasis wurde eingeführt und die Personaleinsatzplanung des KDC konsequent an dem prognostizierten Arbeitsaufkommen ausgerichtet. Für die personelle Erweiterung konnten mit einer internen Stellenausschreibung kompetente Mitarbeiter gewonnen und in Schulungen auf die fachbereichsübergreifenden Geschäftsvorfälle vorbereitet werden.

Projektergebnisse

Die ÖSA Versicherungen haben mit der erfolgreichen Erweiterung des KDC in relativ kurzer Zeit eine deutliche Verbesserung des Kundenservice erreicht. Damit sind wichtige Voraussetzungen geschaffen worden, die hohen Service-Level zu erreichen und die Position als Serviceversicherer in Sachsen-Anhalt zu festigen. Bereits in der Personalgewinnung zeigte sich auch die hohe Akzeptanz des neuen Strukturmodells bei den Mitarbeitern. Die Fachbereiche sind von der Telefonie deutlich entlastet und können sich auf die Bearbeitung von komplexen Anliegen konzentrieren.



Peter Ahlgrím
Vorsitzender des Vorstands
ÖSA Versicherungen



Hans-Peter Kosmider
Partner
zeb/



Guido Maletzki
Leiter Kundendienst Center
ÖSA Versicherungen



Klaus Stobbe
Manager
zeb/