



MULTICHANNEL  
ACD

## 4Com-REFERENZPROJEKT

Hannoversche nutzt die 4Com Multichannel ACD

### EINFACH BESSER DIREKT: KUNDENKONTAKT AUF HANNOVERSCHER ART!

Die Hannoversche Lebensversicherung AG ist der erfahrenste Direktversicherer Deutschlands und gehört zur hannoverschen VHV Gruppe. Das Leistungsversprechen lautet: „Hannoversche. Einfach. Besser. Direkt.“ Auch beim Telefonservice setzt die Hannoversche durch „einfach besser direkt“ auf innovative Call Center-Lösungen von 4Com und macht ihr Motto damit zum Volltreffer!

Der telefonische Kundenkontakt ist eines der selbstverständlichen Serviceangebote, das Unternehmen ihren Kunden machen können - zumindest seit Anfang der 2000er Jahre. Und davor? „Noch bis zum Ende der 1990er Jahre lief der Kontakt mit unseren Kunden vor allem über Briefe und Faxe“, erinnert sich Markus Richardt, Teamleiter Direktvertrieb Leben & Service bei der Hannoverschen. „Natürlich hatten wir eine physische ACD-Anlage im Haus, aber gerade mal eine Handvoll Mitarbeiter war seinerzeit in der telefonischen Kundenbetreuung tätig.“ Das hat sich seither gründlich geändert.

#### Früher Wechsel in die Cloud

Mit dem wachsenden Telefonvolumen wurden die Grenzen der ACD-Anlage spürbar, Ersatz unausweichlich. „Interessant dabei ist: Heute sprechen alle ganz selbstverständlich von flexiblen Cloud-Lösungen. Diesen Begriff gab es 2003 noch gar nicht“, so Richardt. „Dennoch hatte 4Com bereits genau das zu bieten: Eine virtuelle ACD aus dem Netz, die mitwächst und nach Bedarf abgerechnet wird!“ Die bis dahin ebenfalls zur Diskussion stehende Neuanschaffung einer neuen, lokalen Anlage war damit kein Thema mehr. Eine richtige Entscheidung: Seit 2004 konnte die cloudbasierte 4Com Multichannel ACD jeden Kapazitätssprung der telefonischen Serviceleistung des Versicherers problemlos mitgehen.

#### Flexibilität überzeugt im Tagesgeschäft

„Uns überzeugt nach wie vor die hohe Flexibilität der Lösung. Die Möglichkeit, notwendige Änderungen problemlos schnell selbst durchführen zu können, macht außerdem alles einfacher – tatsächlich ist die ACD so gut, dass ich sie im Tages-

geschäft derzeit noch allein betreuen kann“, stellt Richardt fest. Kommt es darüber hinaus zu komplexeren Änderungen, Fragen zu Erweiterungen oder der Abrechnung ist bei 4Com immer derselbe Ansprechpartner für Markus Richardt da: „Das Joint Administration-Konzept von 4Com ist tatsächlich ein Alleinstellungsmerkmal, denn es ist keineswegs üblich, dass bei allen Belangen immer derselbe Ansprechpartner Bescheid weiß und sich kümmert. Wir fühlen uns daher perfekt betreut!“

“ Das Joint Administration-Konzept von 4Com ist tatsächlich ein Alleinstellungsmerkmal, denn es ist keineswegs üblich, dass bei allen Belangen immer derselbe Ansprechpartner Bescheid weiß und sich kümmert. Wir fühlen uns daher perfekt betreut! “

Markus Richardt, Teamleiter Direktvertrieb Leben & Service

**HANNOVERSCHER**  
EINFACH. BESSER. DIREKT.

#### Nahtlose In- und Outbound-Bearbeitung

Pro Jahr führt die Hannoversche etwa fünf große Werbeaktionen zu Versicherungsprodukten durch. Hinzu kommen regelmäßige Bestandskunden- und Neukundenmailings. „Um die Response zu bearbeiten sowie für das Cross- und Upselling sind unsere Mitarbeiter von 8 bis 20 Uhr telefonisch erreichbar. Aktuell kommen beispielsweise sehr viele Anfragen zum Thema Risikolebensversicherung“, erklärt Markus Richardt. Vorrangig will der Versicherer dabei vor



„Uns überzeugt nach wie vor die hohe Flexibilität der Lösung. Die Möglichkeit, notwendige Änderungen problemlos schnell selbst durchführen zu können, macht außerdem alles einfacher.“

Markus Richardt, Teamleiter Direktvertrieb Leben & Service, Hannoversche Lebensversicherung AG



allem gewährleisten, dass die Anrufer schnellstmöglich den richtigen Ansprechpartner erreichen. „Um dies zu steuern, nutzen wir unter anderem für unterschiedliche Werbemaßnahmen auch unterschiedliche Eingangsrufnummern. Das erleichtert die Auswertung des Werbeerfolgs.“

Daneben werden Outbound-Aktionen bei Bestandskunden durchgeführt, die beispielsweise bei früheren Kontakten Interesse an bestimmten Themen und Produkten signalisiert haben. Auch hierfür kommt die 4Com ACD zum Einsatz, die ausgehende Anrufe initiiert, erklärt Richardt: „Um die Outbound-Aktionen effizient durchführen zu können, haben wir uns für den Einsatz des 4Com Professional Clients mit TAPI-Schnittstelle und diversen Komfortfunktionen entschieden. Allerdings ist aktuell auch der künftige Einsatz des 4Com Outbound Managers im Gespräch, das Optimierungspotenzial interessiert uns sehr!“

## Einstieg in die Komplettlösung

Das Ziel bei den Inbound- und Outbound-Gesprächen ist die fallabschließende Bearbeitung des Kundenanliegens inklusive umfassender Beratung, individueller Bedarfsanalyse und Angebot: „Das führt dazu, dass unsere Gespräche schon mal länger dauern können“, erklärt Richardt. „In anderen Fällen geht es aber auch schneller, wenn telefonisch beispielsweise nur Unterlagen oder Broschüren erbeten werden.“ Statistische Daten wie Gesprächsdauer, Servicelevel, Erreichbarkeit etc., die auch für den Forecast genutzt werden, liefert bisher die Multichannel ACD. „Künftig wollen wir dazu aber das 4Com Cockpit einsetzen, das uns noch viel umfassendere und tiefgreifende Einblicke und Analysen ermöglicht“, erklärt Markus Richardt. „Und durch den geplanten Einsatz des 4Com Outbound Managers wird das dann gleich doppelt interessant!“

## ÜBER 4Com

Das Technologieunternehmen 4Com GmbH & Co. KG mit Sitz in Hannover entwickelt und betreibt für seine Kunden seit 1994 cloudbasierte und damit standortübergreifende Lösungen zur produktiven ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten in Unternehmen aus einer Hand. Das modulare Produktportfolio der 4Com Suite umfasst unter anderem Service-

rufnummern, IVR-, Multichannel-ACD-, E-Mail-, Business Intelligence-, Kampagnenmanagement-, Workforce Management-, CRM- und Social Media-Module sowie Lösungen zur Qualitätssicherung. Alle Module sind webbasiert, einzeln buchbar, miteinander vernetzt, werden Pay per Use abgerechnet und können zudem an Ihre Wünsche angepasst und an Ihre lokalen Systeme

angebunden werden. Wir freuen uns auf Ihre Herausforderung!

**4Com GmbH & Co. KG**  
**Hamburger Allee 23**  
**30161 Hannover**  
**solutions@4Com.de**  
**Fon +49 (0) 511 300 399 - 09**  
**Fax +49 (0) 511 300 399 - 99**