

Näher am Kunden dank GPRS

Neue Perspektiven für Unternehmen im Wettbewerb

Effizientere Unternehmensprozesse und verbesserter Kundenservice durch Konvergenz: Das Verschmelzen moderner Kommunikations- und Informationstechnologien eröffnet Unternehmen neue Perspektiven im Wettbewerb. Die Versicherungsgruppe LVM setzt jetzt auf eine einzigartige Kombination aus GPRS-Mobilfunknetz und ATM-Breitbandnetz.

Der Segelurlaub in Portugal ist seit Wochen gebucht. Christoph und Katja haben die Gebrauchtwagenportale im Internet nach dem passenden Gefährt für den Tripp in den Süden durchforstet. Endlich sagte ihnen ein annoncierter Van zu. Der Wagen war glücklicherweise noch zu haben. Aber halt, die Autoversicherung fehlt noch. Und es ist Samstag.

Die beiden haben Glück: „Kein Problem“, sagt Katjas Versicherungsberater am Telefon. „Ich bin um 18 Uhr bei Ihnen.“ Katja und Christoph haben sich auf ein längeres Gespräch und jede Menge Papierkram

sen als sich Katja und Christoph haben träumen lassen. Via Notebook und Handy hat Katjas Berater von überall aus jederzeit den direkten Zugriff auf aktuelle Kunden- und Vertragsdaten, Kalkulationsinstrumente, Informationen und Materialien. Den neuen Vertragsabschluss gibt der Mitarbeiter zusammen mit der Adressänderung von Katja – sie ist vor ein paar Wochen zu ihrem Freund gezogen – vor Ort in die zentrale Datenbank ein. „Das war’s schon“, sagt er und druckt den unterschriftsreifen Antrag aus. Die Segelurlauber sind erleichtert. Die Ferien können pünktlich beginnen.

Den neuen Kundenservice ermöglicht eine umfassende und bislang in dieser Form einmalige IT/TK-Lösung der Telekom-Töchter T-Mobile und T-Systems, die GPRS-Mobilfunknetz und ATM-Breitbandnetz kombiniert. Mit rund drei Millionen Kunden zählt die LVM zu den 20 führenden Erstversicherungsgruppen in Deutschland. – Mehr Kundennähe ist bei gleichzeitiger Optimierung der internen Geschäftsabläufe, das sind Ziele, welche die LVM mit der Neustrukturierung ihres

änderungen müssen dann nur einmal eingegeben, neue Tarife in der Kfz-Haftpflicht nur einmal entwickelt werden und liegen sofort an jedem Standort in der aktuellen Version vor“, sagt Werner Schmidt, IT-Vorstand bei der LVM.

Sämtliche Computer in dem LVM-Agenturen und an den Telearbeitsplätzen arbeiten als Netzcomputer (Thin Clients) künftig ebenso wie die Notebooks der mobilen Angestellten des Außendienstes im LVM-Intranet wie reine Abfrageterminals mit den zentralen Datenbanken in Münster. Rund 7 000 Arbeitsplätze wird der neue Kommunikationsverbund umfassen.

Damit die Mitarbeiter im Außendienst die zentral hinterlegten, aktuellen Informationen und Anwendungen per Laptop in Verbindung mit einem GPRS-fähigen Handy auch unterwegs nutzen und selbst große Datenmengen problemlos empfangen und versenden können, ist die LVM in ein mobiles, virtuelles privates Netz von T-Mobile auf Basis der IP-Technologie (Mobile IP VPN) eingebunden. Der Übertragungsstandard GPRS (General Packet Radio Service) sorgt mit einer Übertragungsrate von bis zu 50 kbit/s im T-Mobile-Netz für einen mehr als fünf mal schnelleren Datentransfer als im GSM-Netz. Dabei werden die Netzwerkressourcen effektiv und kostengünstig nur während der Datenübertragung genutzt.

Die LVM-Mitarbeiter profitieren auf diese Weise im Außendienst vom selben Funktionsumfang wie am stationären Arbeitsplatz. Sie können ihre Kunden von jedem Standort aus persönlich beraten und ihnen dabei jederzeit den vollen Serviceumfang auf dem jeweils aktuellsten Stand bieten. Dabei sind die sensiblen Daten sicher vor dem Zugriff durch Unbefugte geschützt, denn mit Mobile IP VPN bleiben die übertragenen Daten im privaten Unternehmensnetz. Die autorisierten Nutzer steigen dabei über das Mobilfunknetz von T-Mobile direkt in das T-ATM-Netz der LVM ein. Diesen Zugang gewährt das System automatisch nur den entsprechenden T-D1-SIM-Karten. Für zusätzliche Sicherheit sorgen SmartCards und Firewalls.

Damit der Zugriff auf die rezentralisierten Datenbestände für alle Mitarbeiter reibungslos funktioniert, hat die LVM auch ihr Festnetz fit für die Zukunft gemacht:



Zukunft im Büroalltag: Laptop und GPRS-Handy statt Aktenkoffer und Papierkram.

Foto: Deutsche Telekom AG

eingestellt. Vom Auftritt des Außendienstlers sind die beiden deshalb angenehm überrascht: Der LVM-Mitarbeiter erscheint nicht mit dickem Aktenkoffer, sondern mit Notebook und GPRS-Handy. Die passende Autoversicherung ist schneller abgeschlossen

Kommunikations- und Datennetzes verfolgt. Voraussetzung dafür: Alle Kunden- und Vertragsdaten werden zukünftig ausschließlich zentral in Münster gespeichert, dem Hauptsitz der LVM. „Aktualisierungen unseres Datenbestandes wie Namens-

Über das T-ATM-Netz stellt T-Systems dem LVM-Firmennetz leistungsfähige Breitbandverbindungen zur Verfügung, über die nicht nur Daten- und Sprachanwendungen, sondern auch Videos transportiert werden können.

Auf diese Weise entsteht eines der weltweit größten privaten Netze auf ATM (Asynchronous Transfer Mode)-Basis. Diese Technologie ermöglicht die flexible Nutzung der Bandbreiten. Erstmals sorgen dabei T-ATM-Wählverbindungen für den direkten Verbindungsaufbau der einzelnen Standorte zur LVM-Zentrale in Münster. Damit kommt die Verbindung wie im Telefonnetz erst in dem Moment zustande, in dem etwa eine LVM-Agentur aus Köln mit den zentralen Datenbanken in Münster arbeitet. Das reduziert die benötigte Bandbreite in der Zentrale und die damit verbundenen Kosten. Zudem passt sich die Übertragungsgeschwindigkeit der jeweils genutzten Anwendung (Daten-, Sprach- oder Vi-

deoübertragung) individuell an. Auf diese Weise gelangen die Mitarbeiter aus der LVM-Agentur so rasch an die benötigten Informationen aus der Zentrale in Münster, als seien die Daten auf ihrem eigenen Rechner gespeichert.

Die neue Kommunikationsstruktur aus T-ATM und Mobile IP VPN verhilft der gesamten LVM zu mehr Flexibilität für ihre Kunden. „Schadensfälle regulieren wir im neuen Serviceverbund rascher, ohne diverse Rückfragen“, nennt Werner Schmidt ein Beispiel. Zudem beinhaltet die Rezentralisierung in Verbindung mit der „Thin Client“-Lösung administrative Vorteile gegenüber autarken UNIX- oder Client-Server-Architekturen. Netzaufwand und Verbindungskosten sind deutlich geringer. Und die neue Kommunikationsstruktur ist mühelos erweiterbar. „In einer Bewertung der Gesamtkosten rechnet es sich. Außerdem bietet sich die Lösung aufgrund ihrer Flexibilität auch wegen ihrer Leistungs- und

Zukunftsfähigkeit an“, so Werner Schmidt. Bis Oktober 2003 sollen alle 3 100 LVM-Standorte in die innovative Kommunikationslösung eingebunden sein. Der Endausbau der Konvergenz-Lösung ist zugleich für 4 500 mobile Systeme vorgesehen.

Die Kombination leistungsfähiger Technologien im Verbund von Festnetz (T-ATM) und Mobilfunk (Mobile IP VPN auf der Basis von GPRS) ist überall dort von Interesse, wo komplexe Daten für die optimale Kundenbetreuung direkt vor Ort zur Verfügung stehen müssen. Schließlich ist Kundennähe heute einer der wichtigsten Wettbewerbsfaktoren. „Wir werden die Kunden mit Schnelligkeit überraschen“, bringt Werner Schmidt den Nutzen auf den Punkt. ■

Weitere Informationen: T-Mobile Business Line 01 80/3 30 28 28 und bei T-Systems unter 08 00/8 79 78 36

Beteiligung an Call-Center-Kampagne

Krankenkasse BKK KM direkt macht bei Duisburger Internetauftritt mit

Die BKK KM direkt beteiligt sich an der Gemeinschaftskampagne der Duisburger Call-Center: Seit neuestem ist auch sie im Internet unter www.callcenter-in-duisburg präsent. Mit der Betriebskrankenkasse, deren Hauptverwaltung im Innenhafen sitzt, hat die Gesellschaft für Wirtschaftsförderung Duisburg mbH einen weiteren Partner gefunden, der Duisburg als Stadt qualitativ hochwertiger Call-Center verschiedenster Branchen repräsentiert.

Kooperation mit der Novitas Vereinigte BKK zu sehen, die es sich zur Aufgabe gemacht hat, sich am Standort für und in Duisburg zu engagieren“, erläutert Annette Schuckardt, Pressereferentin der Betriebskrankenkasse.

Im Jahre 2000 ist die BKK KM direkt mit knapp 100 Versicherten gestartet. Heute zählt sie etwa 250 000 Versicherte und beschäftigt in Duisburg rund 200 Fachkräfte, davon 52 im Call-Center-Bereich. Weitere Mitarbeiter werden dringend für den Standort Duisburg gesucht.

Die Duisburger Wirtschaftsförderung möchte weitere Call-Center für den gemeinsamen Internetauftritt mobilisieren. „Das ist ein ideales Portal, um Duisburgs Kompetenzen im Call-Center-Bereich einer breiten Öffentlichkeit zu präsentieren“, so GFW-Geschäftsführer Ralf Meurer. Bereits Ende August 2002 hatten AOL, DDS Dresdner Direktservice und Sparkassen Broker auf Initiative der GFW die Informationskampagne gestartet, die neben dem gemeinsamen Internetauftritt auch eine Plakataktion umfasst. ■

Die BKK KM direkt ist eines der neuen großen Wachstumsunternehmen auf dem Markt der gesetzlichen Krankenversicherungen. Als bundesweit geöffnete Direktversicherung gehört sie in Deutschland zu den Betriebskrankenkassen, die sich offensiv dem Wettbewerb stellen.

„Die Teilnahme an der Call-Center-Kampagne ist im Zusammenhang mit der