

## Modernisierung und Optimierung der Contact-Center-Prozesse

**ARS unterstützte die HUK-COBURG bei der Modernisierung und Optimierung der bestehenden Contact-Center-Prozesse.**

### Über die HUK-COBURG

Mit weit über 10 Millionen Kunden versteht sich die HUK-COBURG Versicherungsgruppe als der große deutsche Versicherer für die privaten Haushalte. Zur Unternehmensgruppe gehören fünf Schaden- und Unfallversicherer, zwei Lebensversicherer, zwei Krankenversicherer und eine Servicegesellschaft. An der Spitze der Versicherungsgruppe steht die Muttergesellschaft HUK-COBURG, die bereits seit 1933 das Versicherungsgeschäft nach dem Grundsatz der Gegenseitigkeit betreibt.

### Hintergrund

Die HUK-Coburg Versicherungsgruppe betreibt zur Abwicklung aller Versicherungsfälle ein überregionales Kundenbetreuungs-Center sowie mehrere dezentrale Schaden-Contact-Center mit insgesamt über 3000 Mitarbeitern. Die Aufgabenverteilung innerhalb des Contact-Centers erfolgt systemgesteuert. Die Mitarbeiter des Centers wechseln zwischen Back Office-Aufgaben und Telefondienst. Die Steuerung dieser Aufgabenverteilung übernimmt eine Software, die die aktuelle Lastsituation zwischen den verschiedenen Eingangskanälen (Telefonie, elektronische Post, Mail, Termine) abgleicht und den Mitarbeitern je nach Profil und Fähigkeit entsprechenden Aufgaben zuteilt.

Im Zuge der Neuentwicklung eines CTI-Clients musste eine neue Steuer-Software zur Erfassung und Bewertung der Lastsituation implementiert werden, um die Vorgaben an Performance und Ausfallsicherheit dauerhaft zu gewährleisten. Denn eine ineffiziente Verteilung verursacht unnötige Kosten.

### ARS als erster Ansprechpartner

Gemeinsam mit unseren technischen Consultants entstand eine offene Diskussionsrunde. Mögliche Architekturen wurden dabei kritisch beleuchtet.



Denn die Anforderungen an Performance und Verfügbarkeit in diesem Umfeld sind nicht trivial zu lösen.

Die Daten müssen in Echtzeit aus der Telefonanlage ermittelt, ausgewertet und innerhalb eines kleinen Zeitfensters über das Ampelsystem an die 3000 Contact-Center-Mitarbeiter weitergeleitet werden – und das alle Zehn Sekunden.

Nach intensiver Beratung entstand ein effizienter Architekturvorschlag, der die Verantwortlichen der HUK Coburg überzeugte. ARS übernahm daraufhin auch die Umsetzung des Projektes.

### Hohe Performance als große Herausforderung

Ein selbstentwickelter Java Client überführt die Daten der Telefonanlage in Echtzeit in eine Datenbank. Diese werden von einem IBM WebSphere Application Server analysiert, verdichtet und den Clients zur Verfügung gestellt.

Da die Basisdaten aus der Telefonanlage in Echtzeit geändert werden muss das Ampelsystem der einzelnen Clients schnell und vor allem konsistent beliefert werden. Durch die effiziente Architektur des von ARS entwickelten Systems sind nun

Antwortzeiten von 200ms pro Client möglich. Somit wird verhindert, dass zwei Clients, die kurz nacheinander die Ampel aktualisieren, unterschiedliche Zustände erhalten.

Entsprechende Lasttests laufen stabil, die Verfügbarkeit ist gewährleistet und das System ist seit Mitte 2013 produktiv im Einsatz

### Große Erfahrung als Trumpf

Durch unsere große Erfahrung im Architekturdesign und der -bewertung, der Anwendungsentwicklung sowie dem Management der eingesetzten Softwarekomponenten konnten wir bei unserem langjährigen Kunden punkten.

Weitere Projekte sind in Planung - wir freuen uns auf eine neue Herausforderung!

### Kontakt

ARS Computer und Consulting GmbH  
[www.ars.de](http://www.ars.de)

Ridlerstraße 55  
80339 München

Andreas Tulzer, Bereichsleiter Vertrieb  
[andreas.tulzer@ars.de](mailto:andreas.tulzer@ars.de)  
+49 89 32468-150