

SOS International



- ▶ GREXXBOXX IMPLEMENTIERUNGS-FALLSTUDIE -
ASSISTANCE-DIENSTLEISTUNGEN
Regie & Zusammenarbeit



grexx

SOS International Alarmzentrale

SOS INTERNATIONAL

SOS International in Amsterdam hilft Menschen, die wo auch immer auf der Welt in Probleme geraten.

Das Unternehmen muss kontinuierlich den wachsenden Bedarf an Unterstützungs- und Service-Dienstleistungen decken, und dies rund um die Uhr! SOS International ist innerhalb von 25 Jahren zur unabhängigen Alarmzentrale der Niederlande schlechthin angewachsen und ist auf der ganzen Welt ein Begriff. Mehr als 8 Millionen Versicherte verlassen sich bei Problemen, wo auch immer auf der Welt, auf die Hilfe von SOS International. Und das alles im Auftrag von Versicherungen, Maklern und Versicherungsvermittlungsbüros, Banken, Leasinggesellschaften, Reiseunternehmen und Heimpflegeeinrichtungen (im Folgenden als ‚Auftraggeber‘ bezeichnet).

SOS International ist für diese Auftraggeber ein Partner, der ihnen Tag und Nacht für ihre Kunden zur Seite steht.

FRONTOFFICE

Eine der Dienstleistungen, die SOS International seinen Auftraggebern bietet, ist eine ständige Erreichbarkeit, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.

Für die Umsetzung dieser Rufbereitschaft ist die Abteilung FrontOffice (FO) verantwortlich. Außerhalb der regulären Geschäftszeiten schalten die meisten Auftraggeber ihre Rufbereitschaft zum FrontOffice von SOS International durch. Die Kunden der Auftraggeber bemerken davon nichts. Die Mitarbeiter des FO antworten immer im Namen des jeweiligen Auftraggebers.

Die Rufbereitschaft besteht aus Dutzenden von Dienstleistungen (und es werden stetig mehr). Je nach Art des Auftraggebers kann der FO-Mitarbeiter nur die entsprechenden Services durchführen. Zum Beispiel: Ein Kunde einer Versicherungsgesellschaft (Auftraggeber) will am Samstag sein neu erworbenes Auto versichern (Service Autoversicherung).

Der FO-Mitarbeiter beantwortet das Telefon im Namen der Versicherungsgesellschaft, steht dem Kunden Rede und Antwort und stellt fest, welcher Service auszuführen ist. In diesem Beispiel wählt der FO-Mitarbeiter den Service ‚Autoversicherung‘ aus und eine Akte wird erstellt. Die Daten des Kunden werden aufgenommen und die Versicherungsbedingungen werden begutachtet. Falls für das zu versichernde Fahrzeug eine vorläufige Deckung möglich ist, wird die Anmeldung abgeschlossen und die Versicherungsgesellschaft per Datenaustausch darüber informiert.

ENGPÄSSE

Die Betriebseinführung neuer Dienstleistungen hat lange Vorlaufzeiten und bringt hohe Kosten mit sich. Die Anleitungen/Versicherungsbedingungen werden (für jeden Auftraggeber und Dienst gesondert) von jedem Mitarbeiter physisch aufbewahrt und abgerufen (in der ‚Gelben Mappe‘). Diese Verwaltung ist sehr zeitaufwändig, die Verteilung neuer Versionen kostet viel Zeit und das „Nachschlagen“ in den Anleitungen dauert zu lange und ist fehleranfällig.

WÜNSCHE

Neue Auftraggeber müssen im Sinne einer unmittelbaren Servicefähigkeit schnell operativ unterstützt und neue Dienstleistungen kurzfristig umgesetzt werden können. Die große Menge an Anleitungen/Versicherungsbedingungen (je Auftraggeber und Service) muss den FO-Mitarbeitern auf dynamische Weise und zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung gestellt werden. Das System, mit dem derzeit der Rufbereitschaftsdienst unterstützt wird, ist teuer, nicht voll funktionstüchtig und aufgrund von individuellen Bedürfnissen sehr komplex. Veränderungen (z.B. die Einführung eines neuen Service oder die Anpassung eines bestehenden Service) kosten viel Zeit und Geld. Das heutige System muss ersetzt werden. Das neue System sollte serviceorientiert sein und eine Benutzeroberfläche bieten, die offen für Integration über Webservices ist.

GREXXBOXX ENTSCHEIDUNG UND VORGEHENSWEISE

SOS hat sich bei ihrem ‚Proof of Concept‘ aus folgenden Gründen für die grexxboxx-Plattform entschieden:

- der serviceorientierte Aufbau und der offene Charakter;
- die einzigartige Möglichkeit, dynamische Anleitungen (Text und digitale Dokumente) mittels Prozessmanagement zu kombinieren.
- die Möglichkeit, innerhalb eines Prozesses (Dienstes) zwingende Prozessabläufe mit optionalen Anleitungen zu kombinieren, die bei Bedarf von geschultem Personal selbst ausgeführt werden können!

REFERENZEN



Es ist ausschlaggebend, die richtigen (aktuellen) Informationen jedes Auftraggebers zur Verfügung zu haben!

Danielle von Wessem, die Managerin des FrontOffice von SOS International



Grexx hat uns mit dem iterativen Entwicklungsmodell und Feedback-Sessions vertraut gemacht. Schon nach ein paar Wochen haben sich erste Entwicklungsergebnisse gezeigt. Projektmitarbeiter konnten von diesem Zeitpunkt an „über die Schulter“ mitschauen und frühzeitig Anpassungen vornehmen.

Co ten Broek, Manager bei SOS International

RESULTAT

Am 1. Januar 2008, um 0:00 Uhr, wurde das erste Release der grexxboxx (mittlerweile unter dem Namen SINAS) zum Einsatz gebracht. Für 21 Dienste wurden die Prozessabläufe, einschließlich der dynamischen Verfügbarkeit aller Anleitungen (für jeden Auftraggeber und jeden Dienst gesondert) implementiert. Daneben wurde die Architektur innerhalb der grexxboxx derart konzipiert, dass die Bereitstellung neuer Dienstleistungen nur 4 bis 5 Tage in Anspruch nimmt. Die dynamische "Anleitungsverwaltung" wurde vollständig automatisiert. Die ‚Gelbe Mappe‘ für die implementierten Dienstleistungen gehört der Vergangenheit an.

Fehler bei der Aufnahme einer Meldung werden durch die Verfügbarkeit automatischer Validierungsprozesse vermieden. Außerdem wurden Verknüpfungen via Webservices von RDW und TNT realisiert.

ZUSAMMENFASSUNG

- Front Office ist nunmehr bereit für kontinuierliche Verbesserungen!
- die Einführung neuer Dienstleistungen ist um ca. 80% schneller geworden
- Dynamische Anleitungen und Validierungen, sorgen für ständige Aktualität und reduzieren die Fehlerrate um 60%
- die Verarbeitungszeit einer Meldung wurde um 20% reduziert

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte:

Hisham Lamei

salesdach@grexx.net

Tel. +49 2402 12750 4000

Für weitere Informationen, besuchen Sie:

www.grexx.net



grexx ■

Grexx, Gooimeer 2-15, 1411 DC Naarden, The Netherlands