

Revision von Call Centern

Ein Prüfungsleitfaden

Erarbeitet im Arbeitskreis
„Interne Revision in der Versicherungswirtschaft“
des Deutschen Instituts für Interne Revision e.V.

Erich Schmidt Verlag

Inhaltsverzeichnis

	Text- teil	Fragen- katalog
Vorwort des Herausgebers	5	
Vorwort	9	65
1 Organisatorische Einbindung in die Geschäftsprozesse des Auftraggebers	11	66
2 Technik	13	67
2.1 Betrieb	13	67
2.1.1 Verfügbarkeit	13	67
2.1.2 Backup	14	67
2.1.3 Datensicherung	14	68
2.1.4 Hardware	15	69
2.1.5 Netzwerk/Vernetzung	15	70
2.1.6 Software	15	71
2.1.7 Virenschutzkonzept	16	72
2.2 Wartung	16	73
2.3 DV-Ansprechpartner	17	74
2.4 Zugangskontrolle	17	75
2.5 Räumliche Sicherheit	17	76
2.6 Evaluierung/Standardisierung	18	77
2.7 Beschaffung	18	78
2.8 Betriebsrisiken	19	79
3 Integration versicherungstechnischer Anwendungen	21	80
4 Berechtigungsadministration	23	82
5 Rechtliche Rahmenbedingungen	25	83
5.1 Vertragsverhältnis zum Auftraggeber	25	83
5.2 Vertragsverhältnis zu Arbeitnehmern (arbeitsrechtliche Bestimmungen)	25	83
5.3 Vertragsverhältnis zu Dritten	25	85
5.4 Aufbewahrungsrichtlinien	26	86
5.5 Datenschutzbestimmungen	26	86
5.6 Spartenrennung	26	87
5.7 Rechtsberatungsgesetz	26	87
6 Wirtschaftlichkeit	27	88
6.1 Grundsätzliches	27	88
6.2 Kapazitätsplanung	28	89
6.3 Finanzen	28	90
6.3.1 Kennzahlen	28	90

6.3.2	Kostenfaktoren	29	90
6.3.3	Investitionen	30	91
6.3.4	Standortauswahl	30	91
7	Qualitäts- und Beschwerdemanagement	31	92
7.1	Qualitätsmanagement	31	92
7.2	Beschwerdemanagement	31	93
7.2.1	Strategische Zielsetzung	32	93
7.2.2	Operative Zielsetzung	32	93
7.2.3	Ökonomische Zielsetzung	32	94
8	Personal	33	95
8.1	Qualifikation	33	95
8.1.1	Persönliche Qualifikation	33	95
8.1.2	Fachliche Qualifikation	34	95
8.2	Mitarbeiterprofile	34	96
8.2.1	Agent	34	96
8.2.2	Teamleiter/Supervisor	34	96
8.2.3	Leiter/Manager	35	97
8.3	Personalsuche	35	97
8.4	Personalauswahl	36	97
8.5	Aus-/Weiterbildung	36	98
8.5.1	Basisausbildung	37	98
8.5.2	Fachschulung	37	99
8.5.3	Ausbildungskonzept zum Teamleiter/Supervisor	37	99
8.6	Motivation	38	99
9	Geschäftsprozesse	39	101
9.1	Geschäftsvorfalldokumentation	39	101
9.2	Identifikation des Anrufers	39	102
9.3	Bedarfsermittlung	40	102
9.4	Auskünfte	41	102
9.5	Beratung	42	103
9.5.1	Informationsleistungen	42	103
9.5.2	Lösungsvorschläge / bedarfsgerechtes Angebot .	42	103
9.6	Antragsbearbeitung	43	104
9.7	Bestandsbearbeitung	43	105
9.8	Schaden-/Leistungsbearbeitung	44	105
9.8.1	Aufnahme von Informationen und Dokumentation	44	105
9.8.2	Bearbeitung	45	106
9.9	Ablage	46	107
9.10	Weiterleitung	46	107
9.11	Rückruf	46	108
9.12	Außendienstunterstützung	47	108
10	Glossar	49	