



DAMOVO

Kombination neuer und  
bestehender  
Kundenservicekanäle





## Change Driver

Der Contact Center Leiter einer Versicherungsgesellschaft hat das Ziel den neuen Kundenkanal „Videoberatung“ anzubieten, um seinen Kunden einen noch umfangreicheren, moderneren und persönlicheren Zugang zum Unternehmen zu ermöglichen.

Die Auswahl einer geeigneten Lösung wurde mittlerweile getroffen, jedoch soll die Lösung nicht losgelöst von der bestehenden Contact Center Plattform eingeführt werden.

Da es keine dedizierten Mitarbeiter geben soll, die ausschließlich die Videoberatung durchführen, muss die neue Lösung so in das Contact Center integriert werden, dass die Mitarbeiter nicht mit zwei unterschiedlichen Systemen arbeiten müssen und ein regelbasiertes Mediablending möglich ist.

DAMOVO





## Damovo Approach

Sowohl die schon bestehende Contact Center Plattform, die die Kanäle Voice, Chat und Email abdeckt, als auch die neue Videoberatungslösung verfügen über geeignete Schnittstellen, um beide Systeme miteinander zu integrieren.

Eine für die Versicherungsgesellschaft programmierte Middleware tauscht in Echtzeit den Verfügbarkeitsstatus der beiden Systeme aus. So werden keine weiteren Kundenanfragen in die Queue des Mitarbeiters gestellt, sobald er in einem Videoberatungsgespräch ist. Befindet er sich in einem reinen Audio-Telefonat werden ihm keine Videoberatungsanfragen angezeigt, arbeitet er jedoch derzeit ausschließlich an einer Email, steht er für Videoberatungsgespräche zur Verfügung.

Alle Serviceanfragen, unabhängig über welches Medium, werden in der Warteschlange der bereits bestehenden CC Plattform angezeigt. Und auch die Durchführung der Videoberatung findet innerhalb der CC Oberfläche statt, in die die neue Lösung auch visuell vollständig integriert wurde.





## Customer Value

DAMOVO

### So profitieren die **CC Mitarbeiter**

Die Mitarbeiter im Contact Center müssen sich durch die unmittelbare Integration beider Systeme nicht an eine völlig neue Oberfläche gewöhnen und nicht zwischen zwei Applikationen springen, um Serviceanfragen über unterschiedliche Kanäle anzunehmen.

Für die Mitarbeiter eröffnet sich die Chance sich weiterzuentwickeln und einen weiteren Skill aufzubauen.

### So profitiert der **CC Leiter**

Durch die Integration beider Systeme ist der Contact Center Leiter nicht gezwungen dedizierte Videoberater für den neuen Kanal abzustellen, sondern kann weiterhin alle Kanäle abhängig ihres Anfrageaufkommens bedienen und so auch umfangreiche Erfahrungen mit der Verwendung des neuen Kanals durch die Kunden sammeln.