

DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

**Damovo wdrożyło
aplikację Integracji Telefonii
Komputerowej (CTI)
dla 1 200 pracowników w
całym kraju**



HUK COBURG



Branża:

Ubezpieczenia

Region:

Niemcy

Zatrudnienie:

ok. 9 000 pracowników

www.huk.de

O HUK COBURG:

Z ponad siedmioma milionami klientów i członków, Grupa HUK Coburg jest dużą firmą ubezpieczeniową prywatnych gospodarstw domowych w Niemczech.

Ich oferta sięga od ubezpieczenia samochodu, ubezpieczenia wypadkowego do kosztów prawnych i ubezpieczenia medycznego. Ponadto, zapewniają umowy oszczędnościowe oraz Kartę kredytową HUK Visa.

Damovo zajmuje się HUK Coburg przez ponad 15 lat i dba o ich komunikację głosową oraz sieci danych. Przed rozpoczęciem tego projektu, HUK był już wyposażony w platformę głosową Ericsson z około 4 100 numerami wewnętrznymi w swoich dwóch głównych siedzibach. Dalsze 44 systemy dla oddziałów HUK z ponad 3 500 numerami wewnętrznymi także zostały założone przez Damovo. Ponadto sieć IP HUK dla LAN i WAN oparta o technologię Cisco także jest częścią umowy.

Zrozumienie

Chociaż Stiftung Warentest, niemiecka organizacja ochrony konsumentów, przyznawała HUK Coburg liczne nagrody "najlepszego w swojej klasie", ambitna firma ubezpieczeniowa nadal doskonali swój system opieki nad klientem. W wewnętrznej ankiecie przedsiębiorstwo odkryło, że jest więcej miejsca na doskonalenie w odniesieniu do procesów biznesowych. Oto wyniki:

- Administrator powinien być osiągalny, jeżeli tylko jest to możliwe, już w pierwszej próbie kontaktu telefonicznego.
- Większość zapytań powinna być rozwiązana w trakcie jednej rozmowy telefonicznej; administrator musi zatem mieć wszystkie informacje o kliencie wyświetlone na ekranie.
- Umieszczenie 1 200 pracowników w Centrach Obsługi Klienta mogłoby być wydajniejsze.
- Dodatkowe możliwości sprzedaży łączonej może prowadzić do większego przychodu.

Celem tych usprawnień w HUK Coburg jest zamiana administratorów w pełnych doradców klienta, a tym samym wzrost siły przedsiębiorstwa oraz lojalności klientów. Aby to zrealizować, HUK Coburg szukał aplikacji contact center do wsparcia swej dotychczasowej infrastruktury informatycznej.

RFP/ RFQ, które zostało opublikowane przez HUK Coburg w środku 2003 r. nie tylko dotyczyło konkretnego rozwiązania technicznego, ale również kompleksowej integracji wszystkich biurowych aplikacji do opieki nad klientem. W końcu kontrakt dostało Damovo oraz Softlab przy zastosowaniu oprogramowania Genesys. To konsorcjum przetargowe było w stanie sprostać innym konkurentom jak Avaya, T-Systems oraz IBM, obie ostatnie wspomniane firmy oferowały takie same rozwiązanie. Dobre relacje biznesowe między HUK Coburg i Damovo nie tylko doprowadziły do tego sukcesu, ale również do tego, że obaj sprzedawcy zintegrowali istniejące systemy.

Dostarczenie

Damovo był tego głównym wykonawcą Projekt za 4.5 milionów euro, Genesys dostarczyło oprogramowanie a Softlab zintegrował istniejącą platformę komunikacyjną w ramach Genesys w tym przekierowanie oraz sprawozdawczość. To dało HUK równomiernie rozmieszczony system krajowego przekierowania połączeń, pomagający HUK w zajmowaniu się połączeniami od swoich klientów. Rozwiązanie Damovo

wspierało również integrację istniejących aplikacji do dystrybucji zeskanowanych listów, e-mail oraz faksów.

Rozwiązanie zapewnia krajową dystrybucję połączeń przychodzących dla wszystkich centrów obsługi klienta. Połączenia przychodzące mają być przyjmowane lokalnie, jeżeli nie jest to możliwe system przekieruje połączenia do innego wolnego agenta, który następnie się tym zajmuje. Rozwiązanie to już działa jako pilot w COBURG. Wdrożenie trwało jedynie 7 miesięcy. Znakomita współpraca poszczególnych ekspertów pod przywództwem Damovo zapewniła HUK pełną niezawodność podczas projektu. Nieporozumienia odnośnie obowiązków tym samym zostały wykluczone. Było to kluczowym wymogiem, żeby utrzymać wymagający harmonogram projektu.

Jako główny wykonawca Damovo podejmowała wszystkie decyzje oraz upewniała się, że wdrożenie zostanie ukończone na czas. Ponadto, eksperci Damovo opracowali interfejs na pulpicie do telefonii internetowej. Ta aplikacja pozwala pracownikom HUK na obsługę rozmów w sposób intuicyjny. Oprócz zarządzania projektem i planowania szkoleń Damovo zapewnia również wsparcie 1go poziomu dla tego rozwiązania od rozpoczęcia jego działania.

Ulepszenie

Rozwiązanie opracowane przez Damovo i Softlab zapewnia, że zapytania klienta są szybciej odbierane oraz zwiększy się dyspozycyjność agenta. To sprawi, że obsługa klienta będzie bardziej efektywna co z kolei przełoży się na oszczędności.

Projekt ten spowodował poruszenie w sektorze ubezpieczeniowym, gdyż inne towarzystwa ubezpieczeniowe mają takie same wyzwania, chociaż z odmiennym skutkiem. Rozwiązanie wielokanałowe do integracji innych kanałów oprócz głosu w platformie jest więc nowością w branży ubezpieczeniowej. Doświadczenia HUK z tym projektem będą interesujące oraz ustanawiające trendy dla całego sektora.

Damovo dostarcza technologie i rozwiązania które w znaczącym stopniu wpływają na wydajność pracy w przedsiębiorstwach na całym świecie.

Nasi klienci mogą korzystać z naszego czterdziestoletniego doświadczenia, specjalistycznej fachowej wiedzy i rozległej sieci naszych branżowych partnerów.

Poprzez nasze podejście konsultacyjne (rozumienie, dostarczanie i udoskonalanie) współpracujemy z naszymi Klientami, celem określenia w jaki sposób technologia może wspierać obecne jak i przyszłe cele biznesowe.

Poprzez długoterminowe zaangażowanie pogłębiamy nasze rozumienie, co umożliwia nam w dalszym ciągu dostarczanie i dalsze działanie na rzecz usprawniania i poprawy sposobu korzystania z technologicznych rozwiązań.

Nasza oferta obejmuje rozwiązania z zakresu Ujednoczonej Komunikacji i Współpracy (UC&C), Sieci Korporacyjnych (Enterprise Networks), Contact Center, Cloud i globalne Managed Services

Damovo posiada regionalne biura w Europie i ma możliwość świadczenia usług w ponad 100 krajach na całym świecie. Niezależnie od sektora i położenia geograficznego dostarczamy 2000 naszych klientów narzędzi, jakich potrzebują dla stałego usprawniania działalności swych przedsiębiorstw.

Więcej na www.damovo.com