

DAMOVO

Moderne Kommunikation im Bankensektor



Change Driver

Aus der Fusion mehrerer Banken zwei Jahre zuvor, ist eine neue Gesellschaft mit insgesamt 46 Standorten entstanden.

Dies hatte zur Folge, dass nun eine dezentrale Infrastruktur mit 27 unterschiedlichen Telefonsystemen von insgesamt 9 Anbietern vorhanden war.

Eine Homogenisierung der Systeme war ein dringender Handlungsbedarf nach der Fusion. Der IT-Leiter war daher auf der Suche nach einem neuen Partner, der sowohl ein zentrales UCC System, als auch ein modernes Omnichannel Contact Center für die Bank anbieten konnte.





Damovo Approach

Um die Anforderung an eine einheitliche UCC Lösung zu erfüllen wurde ein Cisco Unified Communications Manager mit Cisco Jabber als UC Client implementiert. Zusätzlich wurde die Lösung durch einige Eigenentwicklungen von Damovo, wie der Chef-Sek Funktionalität und einem Vermittlungsplatz, ergänzt.

Als Omnichannel Contact Center kam die Cisco Contact Center Express Lösung zum Einsatz, welche an das CRM System angebunden wurde. Als neue zusätzliche Kommunikationskanäle bietet die Bank seinen Kunden nun zudem die Kontaktaufnahme per Video- und Webchat an. Hierfür wurde die Lösung Empathy Suite von purpleview mit einer von Damovo entwickelten Middleware direkt in die CC Lösung integriert.

Damovo lieferte nicht nur die Technologie, sondern legte auch Wert auf die Umsetzung von Akzeptanzmanagement Maßnahmen. Somit konnte die Bank sicherstellen, dass alle Mitarbeiter frühestmöglich über die Neuerungen informiert wurden und der Umgang mit den neuen Tools richtig erlernt wird.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert das Unternehmen

Durch die Vereinheitlichung der gesamten UCC und Contact Center Infrastruktur kann die gesamte Systemlandschaft nun zentral gemanaged werden.

Durch die individuellen Integrationen und Applikationen wurden alle spezifischen Anforderungen an die neue Kommunikationslösung erfüllt und die Bank ist für die Zukunft bestmöglich aufgestellt.

So profitieren die Kunden

Die Erneuerung der Infrastruktur führte innerhalb der Bank zu einer Modernisierung der Arbeitsweisen und sorgte auch extern für einen wesentlich moderneren und innovativeren Kundenservice.

Auch der neue Kommunikationskanal Video- und Webchat hat den Kundenservice weiter digitalisiert und wird bereits vielfach von den Kunden angenommen.