

MONDAY
COFFEE

SUCCESS STORY
Generali





Ausgangslage

Die Schweizer Tochtergesellschaft des italienischen Versicherungskonzerns Generali mit rund 1'800 Mitarbeitenden und 63 Agenturen hat 2016 die Umstrukturierung ihrer IT-Infrastruktur ausgeschrieben.

Das Generalunternehmen Avectris hat die Gesamtausschreibung gewonnen und für die Bereiche Unified Communication & Collaboration (UCC) und Callcenter den passenden Partner gesucht. MondayCoffee wurde mit der Implementierung und Inbetriebnahme von Skype for Business sowie dem Aufbau des Contact Centers von Luware beauftragt. Die Telefonielösung von Generali entspricht nicht

mehr den Anforderungen eines digitalen Arbeitsplatzes. Neben der Mobilität der Mitarbeiter sollten das Kundenerlebnis verbessert, die Zusammenarbeit innerhalb der Organisation sowie insbesondere der telefonische Austausch mit Kunden vereinfacht werden.

Lösung

MondayCoffee konzipierte für Generali eine Enterprise Skype for Business-Umgebung in den Datacentern der Avectris. Nahtlos integriert in Skype for Business wurden zudem die Contact Center-Lösung LUCS, Teammanager von Luware und eine revisionskonforme Sprachaufzeichnungslösung mit dem Marktführer Verint/Verba.

Aufbau einer hochmodernen UCC-Umgebung

Die Skype for Business-Umgebung und Contact Center-Lösung wurden parallel zu den bestehenden Systemen aufgebaut, um klare Zuständigkeiten sowie einen nahtlosen Parallelbetrieb zu ermöglichen. Eine besondere Herausforderung stellten der Nachbau und die Optimierung von rund 150 individuellen Servicelinien mit komplexen Call-Flows und IVR-Integrationen dar. Nach der Durchführung und Freigabe von Funktionstests wurde ein Pilot am Hauptstandort gestartet und das neue System an den Live-Betrieb angebunden.

So konnten wichtige Feedbacks von zukünftigen Usern gesammelt und frühzeitig Änderungswünsche umgesetzt werden. Danach folgte der Roll-out mit der Verteilung auf 63 Niederlassungen und einer mehrsprachigen Schulung sämtlicher Generali-Mitarbeiter. Auch im laufenden Betrieb steht MondayCoffee Generali aktiv zur Seite – mit 2nd und 3rd Level Support sowohl für Skype for Business als auch für die Contact Center-Lösung.

Integrierter Ansatz

Die Contact Center-Lösung von Luware überzeugt durch eine nahtlose Integration in die Skype for Business-Lösung, welche wiederum nahtlos mit der Microsoft Office Suite verbunden ist. Der integrierte Ansatz von MondayCoffee ermöglichte eine schlanke Umsetzung und eine gezielte Optimierung der Kundendienst-Prozesse, anstatt sich hauptsächlich mit der Integration heterogener Kommunikationsmittel befassen zu müssen.

Für die erfolgreiche Einführung waren die Koordination unterschiedlichster Interessensgruppen und Dienstleister und die schnelle Reaktion auf veränderte Bedürfnisse und Anforderungen zentral.

Hinzu kam die Komplexität in der Handhabung von neuen und alten Systemen sowie Backend und Live-Modus.

Gemeinsam mit Generali und dem Generalunternehmen Avectris konnten diese Herausforderungen auch dank MondayCoffees langjähriger Erfahrung, einer schlagkräftigen Organisation und breit abgestützten Kompetenzen erfolgreich gemeistert werden.

Mobiler arbeiten, Kunden besser betreuen

Generali-Mitarbeiter können heute mobiler arbeiten und Kunden über den wichtigsten Kanal – das Telefon – optimal bedienen. Interne Meetings werden flexibel organisiert, ohne dabei zuerst einen Meeting-Raum aufsuchen oder Inhalte für eine optimale Lesbarkeit Beamer-konform aufbereiten zu müssen. Präsentationen oder andere Informationen können einfach mittels Bildschirmübertragung präsentiert, via Chat geteilt und Notizen online festgehalten werden. Früher mussten Generali-Mitarbeiter für das Abhalten von Meetings von Standort zu Standort beziehungsweise von Agentur zu Agentur reisen. Dank der neuen Telefonie-Infrastruktur, die überall und zu jeder Zeit eine effiziente Zusammenarbeit erlaubt, konnte die Anzahl solcher Reisen erheblich reduziert werden. Kunden können dank der Contact Center-Lösung von Luware über mehrere Kanäle optimal betreut werden. Diskutiert werden heute neue Möglichkeiten der Kundenkommunikation via Co-Browsing, Chat oder Video via Internet.

Jeder Kundenkontakt wird dank einer Call-Recording-Funktion FINMA-compliant aufgezeichnet, um Kunden immer und überall bedürfnisgerecht zu bedienen.

«Kunden entscheiden heute situativ, wo, wann und wie sie mit uns interagieren wollen. Mit der neuen Infrastruktur haben wir ein wichtiges Fundament gelegt, um neue, digitale Kundenkanäle zu schaffen und die Interaktionen mit unseren Kunden zu verbessern.»

Dr. Martin Frick,
CIO von Generali

«Für Unternehmen führt mobiles Arbeiten zu höherer Flexibilität und gestärkter Eigenverantwortung der Mitarbeitenden. Hierfür müssen die richtigen Technologien zur Verfügung stehen und entsprechende Schulungen stattfinden. Die Einführung von Skype for Business ist ein wichtiger Meilenstein für modernes Arbeiten bei Generali.»

Karin Barbera,
Organizational Change Expert von Generali

Resultate

- 1** Umsetzung der Digitalisierungsstrategie
- 2** Ermöglichen von Homeoffice, auch für Contact Center-Mitarbeiter
- 3** Modernisierung der Telefonie-Infrastruktur
- 4** Steigerung der Attraktivität des Arbeitsplatzes
- 5** Besserer Know-how-Transfer zwischen Generali-Mitarbeitern
- 6** Kosten- und Zeiteinsparungen bei der Vorbereitung und Durchführung von internen Meetings
- 7** Gegenseitige Remote-Unterstützung zwischen Generali-Mitarbeitern über die in Skype integrierte Screensharing-Funktionalität
- 8** Steigerung des Kundenerlebnisses mit digitalisierten, existierenden sowie neuen Kundenkanälen



MondayCoffee GmbH
Walter-Gropius-Straße 7
80807 München, Deutschland
Telefon DE: +49 89 262 089 940

MondayCoffee AG
Grossmattstrasse 9
8902 Urdorf, Schweiz
Telefon CH: +41 44 712 30 70

sales@mondaycoffee.com
Erfahren Sie mehr auf mondaycoffee.com

MONDAY
COFFEE