



«Mit der Lösung von SPIE ICS konnten wir die Kommunikationsprozesse durch die Abbildung von Fach- und Businessprozessen deutlich verbessern und nebenbei die Mitarbeitermotivation erhöhen und unsere laufenden Kosten senken.»

Markus Wey, Projektleiter
Customer Service Center



Die Suva automatisiert und vereinheitlicht Ihre Abläufe im Contact Center mit einer von SPIE ICS implementierten «PureConnect» Contact Center Lösung von Genesys. Sowohl die Betreuung der Kunden durch die 220 Agenten an 23 Standorten als auch der Betrieb der Lösung konnten damit erheblich vereinfacht werden.

Das Contact Center der Suva stellt sowohl die externe als auch die interne Entgegennahme und Weiterverarbeitung unterschiedlichster Anfragen über verschiedene Medien sicher. Das Ziel des Projektes war die Zusammenführung und Vereinheitlichung der bestehenden Contact Center Plattformen, namentlich von Unify und Genesys. Die bestehenden SAP Anbindungen sollten neu durchgängig nutzbar werden. Eine Einbindung der ebenfalls neuen «Skype for Business» Lösung von Microsoft war ein weiterer Lösungsbestandteil und musste mit der Vereinheitlichung der Plattform realisiert werden. Die zentralisierte Plattform sollte zudem von einem Lösungsanbieter implementiert und gewartet werden, um die Administration zu vereinfachen.

- Volle SAP CRM Integration über alle Medien
- Voice und Screen Recording zur Qualitätssicherung
- Skype for Business Integration
- Management Tools
- Lokale Media Gateways

VORTEILE

Im Customer Service der Suva steht durch die Vollintegration der Genesys PureConnect Contact Center Lösung in das SAP CRM die gesamte Funktionsvielfalt innerhalb der SAP Applikationen jederzeit zur Verfügung. So werden auch die Suva spezifischen Business Prozesse ohne zusätzliche Schnittstellen nutzbar. Die Integration von «Skype for Business» in die spezifische Benutzeroberfläche der Agenten vereinfacht und modernisiert den Arbeitsplatz deutlich. Durch die Reduktion der Komplexität im Betrieb, der Wartung und des Unterhalts konnte eine merkliche Senkung des TCO realisiert werden.

DIE LÖSUNG

Genesys PureConnect - hochverfügbar, georedundant in zwei VMware Datacenter mit folgenden voll integrierten Komponenten:

- Multimedia Channel Contact Center für Voice, Email und Chat

SUVA IN KÜRZE

Die seit 1918 tätige Suva beschäftigt am Hauptsitz in Luzern, in den schweizweit 18 Agenturen und in den zwei Rehabilitationskliniken Bellikon und Sion rund 3200 Mitarbeitende. Sie ist ein selbständiges Unternehmen des öffentlichen Rechts und versichert rund 120'000 Unternehmen bzw. 1.9 Mio. Berufstätige gegen die Folgen von Unfällen und Berufskrankheiten.

suva

Mehr als eine Versicherung