



SUVA
POINT DE CONTACT
ORIENTÉ CLIENTS 2.0

«La solution de SPIE ICS nous a permis d'améliorer sensiblement les processus de communication grâce à la représentation des processus spécialisés et professionnels, d'augmenter la motivation des collaborateurs et de réduire nos frais de fonctionnement.»

Markus Wey, Chef de projet
Customer Service Center



Suva automatise et rationalise ses procédures de central d'appel avec une solution «PureConnect» de Genesys mise en oeuvre par SPIE ICS. Cela permet le support de 220 agents à 23 emplacements ainsi que la simplification d'exploitation de la solution.

Le Contact Center de la Suva assure la réception et le traitement, aussi bien internes qu'externes, des demandes les plus diverses reçues par le biais de différents supports. L'objectif du projet était donc de regrouper et d'uniformiser les plateformes du Contact Center existantes, à savoir Unify et Genesys. Il s'agissait en l'occurrence d'exploiter en continu les connexions SAP existantes. L'intégration de la nouvelle solution «Skype for Business» de Microsoft faisait également partie intégrante de la solution et devait être réalisée avec l'uniformisation de la plateforme. Il fallait également que l'implémentation et la maintenance de la plateforme centralisée soient assurées par un fournisseur de solutions afin de simplifier l'administration.

LA SOLUTION

PureConnect de Genesys – une solution à haute disponibilité et géoredondante dans deux centres de données VMware avec les composants suivants entièrement intégrés :

- Multimedia Channel Contact Center

- pour Voice, E-mail et Chat
- Intégration SAP CRM complète dans tous les supports
- Voice et Screen Recording pour l'assurance qualité
- Skype for Business Integration
- Management Tools
- Local Media Gateways

LES AVANTAGES

Au sein du Customer Service de la Suva, l'ensemble des fonctions dans les applications SAP sont désormais disponibles à tout moment grâce à l'intégration complète de la solution pour contact centers PureConnect de Genesys dans le SAP CRM. Les processus professionnels spécifiques à la Suva sont également exploitables sans interfaces supplémentaires. L'intégration de «Skype for Business» dans l'interface utilisateur spécifique des agents simplifie et modernise considérablement leur poste de travail. La réduction de la complexité d'exploitation, ainsi que de la maintenance et de l'entretien, a permis de diminuer sensiblement le TCO.

LA SUVA EN BREF

La Suva exerce son activité depuis 1918 et emploie près de 3200 personnes au siège de Lucerne, dans ses 18 agences réparties dans toute la Suisse et dans ses deux cliniques de réadaptation de Bellikon et de Sion. Entreprise indépendante de droit public, elle assure près de 120'000 entreprises, soit 1,9 millions d'actifs, contre les conséquences des accidents et des maladies professionnelles.

suva

Mehr als eine Versicherung