



7x24-Kundennähe in der dezentralen Organisationsstruktur der Mobiliar

Zürich, 17.03.2020: Durch das Zusammenspiel der Contact-Center-Lösung LUCS bei Mobi24 und der Routing-Anwendung TeamManager von Luware für die Generalagenturen wird die dezentrale Organisationsstruktur der Mobiliar optimal unterstützt. So werden Kunden noch besser und schneller bedient und der kompetente Kundendienst ist auch lokal sichergestellt.

Jeder dritte Haushalt in der Schweiz ist bei der Mobiliar versichert. Der Allbranchenversicherer weist ein Prämienvolumen von 3.5 Milliarden Franken auf. 79 Unternehmer-Generalagenturen mit eigenem Schadendienst garantieren an rund 160 Standorten Nähe zu den knapp 1.7 Millionen Kunden. Die Mobi24 Call-Service-Center AG, sowie die Assistance- und Notrufzentrale der Mobiliar sind an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden am Tag für die Kunden da.

Umfangreiche Anforderungen einer dezentralen Service-Organisation

Die bisherige Call- und Contact-Center-Infrastruktur der Mobiliar, basierend auf einer herkömmlichen Telefonanlage, war störungsanfällig, nicht mehr zeitgemäss und musste ersetzt werden. Ziel war es, die gesamte Kommunikations- und Kollaborations-Infrastruktur zu harmonisieren und die Mitarbeitenden unternehmensweit mit einer einheitlichen Plattform auszurüsten, die standortunabhängig und ohne zusätzliche Hardware einsetzbar ist.

Vorhandene Synergien zwischen dem Hauptsitz, den Generalagenturen und den verschiedenen Call- und Contact-Centers wollte man weiter ausbauen. Das Contact Center Mobi24 muss eine Verfügbarkeit von 7x24 sicherstellen. Nebst einem umfangreichen Katalog mit funktionellen und betrieblichen Anforderungen war die Integration in die bereits vorhandenen Kommunikationsplattform Skype for Business und in Siebel-CRM ein Muss-Kriterium.

LUCS und TeamManager decken die umfangreichen Anforderungen passend ab

Die Mobiliar hat sich für die auf Skype for Business basierende Contact-Center-Lösung LUCS und die Recording-Lösung Verint Financial Compliance entschieden. Diese werden ergänzt durch den bereits bestehenden TeamManager im Bereich Routing für die Generalagenturen.

LUCS kommt bei Mobi24, sowie im Service Desk IT, im Kunden-Servicecenter der Mobiliar Leben in Nyon, bei der Rechtsberatung JurServices der Protekta und im Kundendienst von Swiscaution zum Einsatz. TeamManager ermöglicht die intelligente Weiterleitung von Anfragen innerhalb der Generalagenturen. Die Lösung stellt sicher, dass ankommende Anrufe ausserhalb der Geschäftszeiten direkt an Mobi24 weitergeleitet werden.

«Luware deckte die Anforderungen einer grossen Versicherungsgesellschaft mit einer dezentralen Organisation umfassend ab. Zudem überzeugte uns der erfolgreiche Einsatz von LUCS und TeamManager bei namhaften Unternehmen in der Schweiz und im Ausland», erläutert Christoph Bigler, Projektleiter bei der Mobiliar.

Umsetzung von LUCS in mehreren Etappen

Das Projekt wurde in mehreren Etappen durchgeführt, sodass das Projektteam von den Erkenntnissen lernen konnte.

- **Service Desk IT:** In einer ersten Phase im Projekt wurde die bestehende Call-Center-Lösung im Service Desk IT abgelöst.
- **Swisscaution, Kundendienst Nyon, Protekta JurServices:** Anschliessend folgten die Contact Center bei Swisscaution, dem Kundendienst in Nyon und bei der JurServices der Protekta etappeweise.
- **Mobi24:** Als letztes war das Contact Center Mobi24 an der Reihe – es weist die höchste Komplexität auf und läuft im 7x24-Betrieb. Hier zahlte sich die Erfahrung aus den vergangenen Projektphasen aus: Die Inbetriebnahme erfolgte auf Anhieb auf den geplanten Stichtag.
- **Zusätzliche Kommunikationskanäle:** Zurzeit werden mit Chat, Co-Browsing und der Anbindung an Skype Consumer weitere Kommunikationskanäle freigeschaltet; der Funktionsumfang der Reporting-Funktion wird nochmals erweitert.

Das Fazit von Christoph Bigler: «Das Team hat effizient und mit tollem Spirit zusammengearbeitet: Jeder kannte seine Zuständigkeiten, hat die Initiative ergriffen und die nötigen Aufgaben termingerecht erledigt.»

Positives Feedback von Mitarbeitenden, Management und Kunden

Durch die CRM-Anbindung stehen den Mitarbeitenden die Kundeninformationen bereits bei Gesprächsbeginn zur Verfügung. Dies verbessert die Beratungen und verkürzt die Gesprächsdauer. «Ein umfassendes Reporting der Mobi24 erleichtert die operationelle Führung der Kundendienst-Mitarbeitenden», ergänzt Roland Grossrieder, Leiter Geschäftsentwicklung bei Mobi24.



Mitarbeitenden stehen die Kundeninformationen bereits bei Gesprächsbeginn zur Verfügung.

Zudem ermöglicht die neue Lösung, schnell und effizient auf neue Szenarien und Gegebenheiten zu reagieren und bei Bedarf zusätzliche Mitarbeitende im Contact-Center freizuschalten. Mit den Konfigurationsmöglichkeiten von LUCS kann die Mobiliar neue Anforderungen heute kurzfristig und selbständig umsetzen.

Die Einführung der neuen Contact-Center-Lösung wurde von den Mitarbeitenden sowie vom Management positiv aufgenommen. Die Power User sind vom erweiterten Funktionsumfang begeistert und Kunden profitieren von der erhöhten Erreichbarkeit und kürzeren Bearbeitungszeiten.

Weiterentwicklung der Kundenschnittstelle

Roland Grossrieder fasst zusammen: «Die angenehme und zielstrebige Zusammenarbeit zwischen unseren Mitarbeitenden, der Mobiliar IT und Luware war für mich der Schlüssel zum Erfolg. Luware verspricht Potential für Weiterentwicklungen an der Kundenschnittstelle bei Mobi24. Darauf freue ich mich!»

Über Luware

Geleitet durch Kundenbedürfnisse, geführt von den Gründern, über 80 Luwarians mit einer Leidenschaft für simple Software und hohe Servicequalität. Seit 10 Jahren entwickelt Luware Lösungen für Microsoft-Plattformen, die digitale Interaktionen souverän und einfach machen – für jeden Mitarbeiter im Unternehmen. Mit Luware Lösungen können sie Kunden effizient helfen und persönliche Serviceerlebnisse schaffen.

www.luware.com

Kontakt

Melina Merkle | Head of Marketing & PR | pr@luware.com | +41 58 404 28 30