

SCHWÄBISCH HALL

Mit rund 7 Millionen Kunden behauptet Schwäbisch Hall, die größte Bausparkasse Deutschlands zu sein. Der Finanzdienstleister mit mehr als 6.000 Mitarbeitern gehört zu den führenden Anbietern von Baufinanzierungen.

**Europe****Finanzdienstleistungen****Mittlere
Unternehmen****Cloud**

ÜBERBLICK

Schwäbisch Hall beauftragte Mitel mit der Implementierung eines Cloud Contact Centers, das auf CXone basiert und die strengen regulatorischen Anforderungen der BaFin/EBA erfüllt.

Mit der erfolgreichen Migration zu CXone bietet Schwäbisch Hall seinen Kunden nun ein echtes Omnichannel-Erlebnis. Kundenanfragen werden nun kanalübergreifend konsistent und effizient beantwortet. Darüber hinaus wurden die Gesamtbetriebskosten im Vergleich zur früheren Lösung spürbar gesenkt.

ZIELE

Der Übergang zu einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung stellt eine strategische Transformation des vorherigen On-Premise-Systems dar und ebnet den Weg für die Modernisierung der Kundenservice-Operationen. Durch die Neugestaltung des traditionellen Call Centers zu einem dynamischen Omnichannel-Service-Center wird Schwäbisch Hall den sich wandelnden Kundenerwartungen gerecht und sorgt gleichzeitig für eine nahtlose Integration mit bestehenden CRM- und ERP-Lösungen. Diese Veränderung priorisiert die Skalierbarkeit und Flexibilität, um sich schnell an Prozessänderungen anzupassen und betont auch das Engagement für hohe Sicherheitsstandards, Zuverlässigkeit und die Einhaltung der strengen BaFin- und EBA-Vorschriften.

Ziele von Schwäbisch Hall:

- **Modernisierung des Kundenservice:** Übergang vom Call Center zum Omnichannel-Service-Center zur Verbesserung der Kundenbindung über mehrere Plattformen hinweg.
- **Erhöhte Anpassungsfähigkeit:** Implementierung einer flexiblen Lösung, die sich an sich ändernde Geschäftsprozesse anpassen lässt.
- **Nahtlose Systemintegration:** Aufrechterhaltung der Betriebsabläufe durch die Integration mit bestehenden CRM- und ERP-Systemen.
- **Skalierbarkeit für Wachstum:** Sicherstellung, dass die Plattform skalierbar ist, um zukünftiges Unternehmenswachstum zu unterstützen.
- **Robuste Sicherheit und Compliance:** Erfüllung hoher Sicherheitsstandards und Einhaltung der BaFin/EBA-Regulierungsanforderungen, um Vertrauen aufzubauen und die Compliance zu gewährleisten.

RESULTATE

Schwäbisch Hall hat sich aufgrund unserer Expertise in Kommunikationslösungen und regulatorischer Compliance für eine Partnerschaft mit Mitel entschieden. Wir lieferten ein skalierbares, sicheres und vollständig integriertes Contact Center, das den strengen Anforderungen der BaFin und der EBA entspricht. Die Lösung umfasst fortschrittliche Funktionen wie Omnichannel-Routing, IVR und nahtlose CRM-Integration, wodurch die Betriebsabläufe optimiert und der Multichannel-Kundendienst verbessert wurden. Diese Zusammenarbeit kombinierte modernste Technologie mit strategischer Beratung, um Compliance, Effizienz und außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu fördern.

Lösungsbestandteile:

- **Cloud Contact Center powered by CXone:** Unterstützt über 300 gleichzeitige Agenten-Arbeitsstationen mit unbegrenzter Skalierbarkeit.
- **Expertise in regulatorischer Compliance:** Lokale Unterstützung, die zur Einhaltung der BaFin- und EBA-Vorgaben beitrug.
- **Fortschrittliche Interaktionswerkzeuge:** Outbound-Dialer und CXone Interactive Voice Response (IVR).
- **Workforce Optimization:** Integriertes Workforce Management zur Optimierung der Agentenleistung und -planung.
- **CRM-Integration:** Nahtlose Integration mit Microsoft Dynamics 365 für einheitliche Kundendaten.

Der Übergang zu einer cloudbasierten Contact-Center-Plattform hat messbare Vorteile gebracht, einschließlich niedriger Gesamtbetriebskosten im Vergleich zur alten

On-Premise-Lösung. Diese moderne Plattform befähigt Teams mit intelligentem, skillsbasiertem Routing, um eingehende und ausgehende Kommunikation über Telefon, E-Mail und Chat nahtlos zu verwalten. Die hohe Verfügbarkeit, kombiniert mit webbasierten Desktop-Anwendungen für Agenten und Manager, sorgt für unterbrechungsfreie Betriebsabläufe und optimierte Arbeitsabläufe. Darüber hinaus bieten robuste Reporting-Funktionen – sowohl standardmäßig als auch anpassbar – wichtige Einblicke, während das Customer Success Management sicherstellt, dass das volle Potenzial der Lösung ausgeschöpft wird.

- **Kosteneffizienz:** Erzielte niedrigere Gesamtbetriebskosten mit der Cloud-Plattform im Vergleich zur vorherigen On-Premise-Lösung.
- **Erweitertes Kommunikations-Routing:** Implementierte intelligentes, skills-basiertes Routing zur effizienten Verwaltung von Multichannel-Kommunikationen.
- **Kontinuierliche Betriebsabläufe:** Liefert eine hohe Verfügbarkeit der Cloud-Dienste, um eine konsistente und zuverlässige Leistung zu unterstützen.
- **Vereinfachtes Benutzererlebnis:** Bietet webbasierte Desktop-Anwendungen, die den Zugriff und die Verwaltung für Agenten und Manager vereinfachen.
- **Fundiertes Reporting:** Ermöglicht standardmäßige und anpassbare Reports zur Überwachung und Optimierung der Leistung in Echtzeit und in der Vergangenheit.
- **Maximierter Wert:** Nutzt Customer Success Management, um sicherzustellen, dass die vollen Fähigkeiten der Lösung effektiv genutzt werden.



mitel.com

© 2023 Mitel Networks Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Das Mitel-Wort und -Logo sind Warenzeichen der Mitel Networks Corporation. Jegliche Bezugnahme auf Marken Dritter dient nur zu Referenzzwecken und Mitel übernimmt keine Verantwortung für das Eigentum an diesen Marken.