Case Study

Telefonie- und Contact Center-Lösung für die OCC Assekuradeur GmbH

3CX basierende Lösung für OCC wurde in wenigen Tagen aufgesetzt und in Betrieb genommen

OCC

Das mittelständische Unternehmen OCC Assekuradeur (vor fast 40 Jahren in Lübeck gegründet) ist Marktführer im Segment der Spezialversicherungen für automobile Klassiker. Über 145.000 Kunden und 200.000 versicherte Fahrzeuge (Versicherungswert: 7,4 Milliarden Euro) erfordern höchste Präzision in der Beratung, eine exzellente, individuelle Betreuung und ein Servicelevel auf Spitzenniveau. Eine flexibel konfigurierbare Telefonanlage mit modernen Leistungsmerkmalen im Bereich telefonisches Contact Center und hoher Verfügbarkeit ist für OCC eine wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche individuelle Beratung der anspruchsvollen Klientel.

Lösung

Ausgehend von den Anforderungen der OCC hat IANT eine Cloud-Telefonielösung auf Basis von 3CX implementiert und bereitgestellt. In enger Abstimmung mit den verantwortlichen Mitarbeitern von OCC wurden die Call Flows im Contact Center für ein bestmögliches Anruferlebnis der Kunden, wie auch für effiziente Arbeitsabläufe bei OCC konzipiert und umgesetzt. Die Office365–Einbindung mit Single Sign-On (SSO) sorgt ebenso wie komfortable browser-basierte Telefonie mit Headsets und Desktop-Anwendungen für Erleichterungen in den Arbeitsabläufen.

Kompakte Administratoren-Schulungen versetzen verantwortliche IT-Mitarbeiter der OCC in die Lage, Aufgaben wie die Einrichtung neuer Nutzer oder Geräte selbst zu übernehmen.

„Durch die Einführung der 3CX Telefonanlage in enger Zusammenarbeit mit der IANT konnten wir unseren Mitarbeitern in kürzester Zeit eine moderne Cloud-Telefonielösung inkl. Contact Center bieten. Dank der Umstellung auf 3CX konnten wir monatlich über 2.000€ einsparen, ohne dabei auf Komfort und Funktionen verzichten zu müssen. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit der IANT und über die gewonnene Flexibilität."

Jan Ebinger, IT-Projektleiter

Warum IANT?

- Umfangreiche Erfahrungen mit Workflow unterstützenden telefonischen Contact Centern
- Über 200 3CX-basierte Telefonielösungen für größere Kunden konzipiert und implementiert.
- Kompetenz für Integration mit unterschiedlichsten IT-Anwendungen, CRM, ERP, etc.
- Service Level-Agreements mit Fernüberwachung und präventiver Wartung der gesamten Lösung für hohe Verfügbarkeit.

Key Facts und Vorteile

- Umsetzung komplexer kundenspezifischer Call-Flows für das Contact-Center
- Integration von Microsoft-Diensten wie SSO
- Schnelle Inbetriebnahme und vollständige Migration auf die neue Lösung
- OCC kann selbstständig Administrationsaufgaben erledigen, wie bspw. die Einrichtung neuer Nutzer oder neuer Geräte
- Sehr hohe Verfügbarkeit durch 24/7 Fernüberwachung mit präventiver Wartung
- Erhebliche Kostenersparnis durch den Wechsel von einer Provider Telefonie-Lösung zu der auf 3CX basierten IANT Cloud-PBX
- Weitere Kostenersparnisse durch den Wechsel des SIP-Trunk-Anbieters

OCC Wir versichern Klassiker.

connected to grouplink

IANT GmbH

+49 5331 6794-0
beratung@iant.de
www.iant.de