



Die Signal Iduna Bauspar AG ist 1999 mit einem Kundenservice Center gestartet.Â Dieses Center beinhaltet zwei integrierte Kundenservice Einheiten fÃ¼r den In- und Outbound Bereich.

Das Kundenservice Center wurde in Zusammenarbeit mit der Baderschneider Consulting Hamburg GmbH in technischer, organisatorischer und prozessualer Sicht neu konzipiert und in die AblÃ¤ufe der Signal Iduna Bauspar AG integriert.

Die notwendigen Soft- und Hardwarekomponenten mussten spezifiziert und ausgeschrieben werden.

Zu den Aufgaben der Baderschneider Consulting Hamburg GmbH gehÃ¶rten:

- Strategische Ausrichtung des Kundenservice Center
- Erarbeitung Grob- und Feinkonzeptionierung
- Erarbeitung des Pflichtenheftes
- UnterstÃ¼tzung bei der Auswahl des Anbieters
- Projektbegleitung in der Implementierungsphase
- Qualitätsmanagement
- Workshop Coaching zur Erreichung von Teilprojektzielen
- Revision

Die Signal Iduna Bauspar AG wurde von der Baderschneider Consulting Hamburg GmbH beim Projekt- und Qualitätsmanagement in der Implementierungsphase der neuen CTI-Middleware-Lösung unterstützt.

Zu den weiteren Aufgaben gehörten die Überprüfungen von

- Termintreue
- Genaue Planung und regelmäßige Prüfungen
- Frühzeitige Problemanalyse
- Geeignete Korrekturmaßnahmen

Hierbei wurden die Risiken, Know-How-Verluste und Kosten bei der Integration und Migration minimiert bzw. reduziert.

Ä