

SIGNAL IDUNA VENTURE CAPITAL

Die Signal Iduna Venture Capitalist 2004 ist mit einem Kundenservice Center gestartet. Dieses Center beinhaltet mehrere integrierte Kundenservice Einheiten für unterschiedliche externe Kunden.

Das Kundenservice Center wurde in Zusammenarbeit mit der Baderschneider Consulting Hamburg GmbH in technischer, organisatorischer und prozessualer Sicht neu konzipiert und in die Abläufe der Signal Iduna Venture Capital integriert.

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

Zu den Aufgaben der Baderschneider Consulting Hamburg GmbH gehörten:

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

Die zu implementierenden Prozesse mussten in Zusammenarbeit mit den Teilprojektleitern erarbeitet,

definiert und dokumentiert werden.

Zu den Aufgaben der Baderschneider Consulting Hamburg GmbH gehörten:

- Festlegung der zu implementierenden Dienstleistungen
- Definition der daraus resultierenden Prozesse und Abläufe
- Erarbeitung Grob- und Feinkonzeptionierung
- Erarbeitung des Pflichtenheftes
- Definition der Einzelprozesse
- Dokumentation der Prozess- und Ablaufstrukturen

Die Signal Iduna Venture Capital 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 Überwachung 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.