

CUSTOMER SUCCESS STORY



Swiss Life vertraut auf ASC

Höchste Datensicherheit mit Recording Insights

Mit über 160 Jahren Tradition ist Swiss Life, ein führender Anbieter von Versicherungs- und Finanzdienstleistungen mit Sitz in Zürich, eine Partnerschaft mit ASC Technologies eingegangen, um die Qualität des Kundenservices innerhalb der Microsoft Teams-Umgebung zu steigern. Der Fokus liegt dabei speziell auf der Compliance-Aufzeichnung für Contact Center. Swiss Life ist bestrebt, erstklassigen Service zu bieten, und die hochmoderne Technologie von ASC liefert die ideale Lösung, um dieses Ziel durch optimierte Kommunikations- und Serviceprozesse zu unterstützen.



NAME DES KUNDEN

Swiss Life AG

INDUSTRIE

Versicherung

LÖSUNG

Recording Insights
in Microsoft Teams

REGION

Zürich,
Schweiz



SwissLife

www.swisslife.ch

Chance

Swiss Life musste strenge Compliance- und Qualitätssicherungsanforderungen in ihrem Contact Center erfüllen und suchte eine Sprachaufzeichnungslösung, die höchsten rechtlichen Standards entspricht. Diese sollte auch die Schulung und das Leistungsmanagement der Beratenden verbessern. Zudem war eine Lösung gefragt, die gezielt nur Agenten-Interaktionen aufzeichnet, um Effizienz und Servicequalität kontinuierlich zu steigern.

ASC war der ideale Partner und bot eine massgeschneiderte Lösung, die perfekt auf die Bedürfnisse von Swiss Life abgestimmt war. Die Implementierung begann mit Nimbus-Agenten und wurde schnell auf bis zu 150 Benutzer in der gesamten Schweizer Organisation von Swiss Life ausgeweitet.

Allein durch den einseitigen Aufzeichnungsansatz von ASC erhält Swiss Life unschätzbare Einblicke in die Kundeninteraktionen und kann so die Kundenerwartungen übertreffen und einen hervorragenden Service bieten.

Lösung

Swiss Life verlässt sich auf die umfassenden Aufzeichnungsprozesse von ASC, um die Compliance-Verpflichtungen zu erfüllen und ihre Kundenservice-Strategie voranzutreiben. Allein die Implementierung einseitiger Aufzeichnungen hat sich als entscheidend für die Schulung der Kundenberater erwiesen und bietet eine Fülle von Daten zur Feinabstimmung der Kommunikationstechniken. Die Aufzeichnungen unterstützen nicht nur die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, sondern ermöglichen Swiss Life auch die Aufrechterhaltung einer erstklassigen Servicequalität durch die genaue Überwachung und Analyse der Kundeninteraktionen.

Die aufgezeichneten Daten dienen als Eckpfeiler sowohl für die Sicherheit als auch für die betriebliche Effizienz und stellen sicher, dass Swiss Life bei der Kundenzufriedenheit an vorderster Stelle bleibt und gleichzeitig die höchsten Standards bei der Einhaltung von Vorschriften einhält.

Vorteile der marktführenden Compliance



Aufzeichnung aller Medien in Teams (Stimme, Video, Chat, Bildschirm und andere)



KI-basierte Compliance Engine für automatisiertes Risikomanagement



Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften



Native Teams App, zertifiziert von Microsoft



Azure Geo-Redundanz, beliebig wählbare Region (sicherer Speicher in der Schweiz)



Schnelles und einfaches Onboarding

Über ASC Technologies

ASC ist ein weltweit führender Anbieter von Software- und Cloud-Lösungen im Bereich Omnichannel-Recording, Qualitätsmanagement und Analysen. Wir bieten Lösungen für die Aufzeichnung sowie die KI-basierte Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation - mit voller Flexibilität als Cloud-Service, On-Premise oder als Hybrid-Lösung. Mit Hauptsitz in Deutschland, Niederlassungen in 14 Ländern und erfahrenen Systemintegrationspartnern in über 60 Ländern ist ASC die Nummer 1 in Europa in seiner Branche.

www.asctechnologies.com

ASC Switzerland Ltd.

Gewerbestrasse 6
6330 Cham, Switzerland



FOLGE UNS

