

Olympus Insurance

optimiert Kommunikation und Effizienz mit Recording Insights

In der dynamischen Welt der Versicherungsbranche ist klare und zuverlässige Kommunikation der Schlüssel zu Vertrauen und Effizienz. Olympus Insurance, ein führender Anbieter umfassender Versicherungslösungen, stand vor einer entscheidenden Aufgabe: die Umstellung seines Kundenkommunikationssystems auf Microsoft Teams. Für diese Transformation benötigte das Unternehmen eine leistungsstarke, KI-gestützte Lösung, die Anrufaufzeichnungen nahtlos integriert, die Servicequalität sicherstellt und gleichzeitig höchste Compliance-Anforderungen erfüllt. Das Ziel war, die Produktivität zu steigern, Abläufe zu optimieren und den Kundenservice auf ein neues Niveau zu heben.



KUNDE
Olympus Insurance

BRANCHE
Insurance

LÖSUNG
Recording Insights
in Microsoft Teams

REGION
Florida,
United States



Die Herausforderung bei der Umstellung

Im Rahmen der Umstellung auf Microsoft Teams legte Olympus Insurance besonderen Wert auf die Implementierung einer zuverlässigen und benutzerfreundlichen Anrufaufzeichnungslösung. Ziel war es, eine nahtlose Nutzung für Mitarbeitende und Verwaltung sicherzustellen und gleichzeitig den Aufzeichnungsprozess zu optimieren. Die Anforderungen umfassten eine effiziente Verwaltung und den einfachen Zugriff auf Anrufaufzeichnungen sowie die reibungslose Integration in die bestehenden internen Systeme. Mit dieser Lösung sollte die Grundlage für eine höhere Produktivität und einen verbesserten Kundenservice geschaffen werden.

Die Lösung: Recording Insights

Nach sorgfältiger Evaluierung verschiedener Optionen entschied sich Olympus Insurance für Recording Insights. Die Lösung überzeugte durch ihre Benutzerfreundlichkeit, die eine einfache Anwendung für Mitarbeitende und Management gewährleistet. Auch die unkomplizierte Verwaltung und der reibungslose Einrichtungsprozess trugen dazu bei, dass Recording Insights die bevorzugte Wahl wurde. Die Zusammenarbeit mit ASC gestaltete sich effizient und zielorientiert. Das Team von Olympus Insurance schätzte die klaren Produktdemonstrationen, die den Mehrwert und die Vorteile der Lösung für die internen Arbeitsprozesse nachvollziehbar aufzeigten.

Das Ergebnis: Effizienzsteigerung und Zuverlässigkeit

Die Integration von Recording Insights führte bei Olympus Insurance zu einer spürbaren Verbesserung in der Verwaltung ihrer Kommunikation. Manager und Mitarbeitende konnten benötigte Aufzeichnungen schnell auffinden, exportieren und direkt in das interne Schadenssystem einfügen. Dadurch gewannen sie wertvolle Zeit für den Kundenservice und andere prioritäre Aufgaben. Eine weitere Optimierung steht bevor: In Kürze wird es möglich sein, ältere Anrufaufzeichnungen in das ASC System zu importieren und direkt in der App zu durchsuchen. Diese Erweiterung wird die Erwartungen von Olympus Insurance übertreffen und das Call-Management nachhaltig verbessern. Besonders hervorzuheben ist die Zuverlässigkeit von Recording Insights. Die Lösung lief nahezu störungsfrei, was den Supportaufwand erheblich reduzierte und die hohe Qualität sowie Stabilität des Produkts unterstrich. Diese Verlässlichkeit kam nicht nur der IT-Abteilung zugute, sondern steigerte die Produktivität im gesamten Unternehmen.

Analytics Optimierung

Verbesserte Effizienz im Claim- Management

Die Implementierung von Recording Insights verbesserte die Anrufaufzeichnungsfunktionen von Olympus Insurance erheblich. Erst die Integration der leistungsstarken Analysefunktionen ermöglichte jedoch eine signifikante Optimierung der operativen Effizienz.

Effiziente Kategorisierung von spezifischen Ereignissen

Naturkatastrophen wie der Hurrikan Ian führen häufig zu einer hohen Anzahl von Schadensmeldungen und stellen selbst gut organisierte Systeme vor große Herausforderungen. Mit den Analysetools von Recording Insights konnte Olympus Insurance Anrufe, die sich auf bestimmte Ereignisse bezogen, automatisch kategorisieren. Beispielsweise wurden alle Anrufe zum Thema „Hurrikan Ian“ direkt gruppiert, sodass Schadensregulierer und der Kundenservice die Anliegen effizient und im passenden Kontext bearbeiten konnten. Diese automatische Kategorisierung optimierte die internen Abläufe und stärkte das Vertrauen der Kunden in die schnelle und professionelle Reaktion von Olympus Insurance.

Erfassen und Nachverfolgen von Schadensnummern

Durch den Einsatz von Recording Insights konnte Olympus Insurance Schadensnummern, die während Kundenanrufen genannt wurden, präzise erfassen und speichern. Diese Indizierung ermöglichte eine einfache Nachverfolgung aufeinanderfolgender Anrufe zu einem bestimmten Schadensfall. Das Ergebnis war eine genauere und effizientere Schadensbearbeitung. Gleichzeitig wurde der Kundenservice verbessert, da Mitarbeitende schnell auf die Historie der Kundeninteraktionen zugreifen konnten, um eine nahtlose und personalisierte Betreuung sicherzustellen.

Gezielte Keyword-Erkennung für spontane Anfragen

Vorgesetzte möchten Informationen zu bestimmten Themen erhalten und gezielt herausfinden, wo Schulungsbedarf besteht. Mit der Keyword-Funktion von Recording Insights konnte Olympus Insurance diese Herausforderung effektiv lösen. Vorgesetzte hatten die Möglichkeit, gezielt Wörter oder Phrasen einzugeben. Das System identifizierte schnell die relevanten Aufzeichnungen, wodurch Vorgesetzte zeitnah auf neue Trends reagieren, gezieltes Feedback geben und spontane Anfragen oder Probleme effizient lösen konnten.



Strategische Vorteile durch leistungsstarke Analysen

Die Analysefunktionen von Recording Insights verschafften Olympus Insurance einen entscheidenden strategischen Vorteil. Mit präzisiertem Tracking, automatischer Kategorisierung und schnellem Zugriff auf Anruferinhalte konnte das Unternehmen nicht nur die Compliance sicherstellen und die Servicequalität steigern, sondern auch flexibel auf alltägliche Kundenanfragen und außergewöhnliche Ereignisse reagieren.

Die Einführung einer Lösung mit umfangreichen Analysefunktionen unterstreicht das Engagement von Olympus für betriebliche Exzellenz und Kundenzufriedenheit. Recording Insights erfüllte nicht nur die aktuellen Anforderungen, sondern ist auch auf zukünftige Herausforderungen ausgelegt – ein klarer Beweis für die proaktive und kundenorientierte Ausrichtung des Unternehmens.

Schlussfolgerung: Ein starker Partner für Kommunikation und Effizienz

Mit Recording Insights von ASC hat Olympus Insurance seine Kommunikationsstrukturen nachhaltig gestärkt – ein entscheidender Schritt für exzellenten Kundenservice und betriebliche Effizienz. Dabei fand Olympus nicht nur eine Lösung, sondern einen zuverlässigen Partner, der mit Engagement und innovativen Ansätzen zum Erfolg des Unternehmens beiträgt.

Die Entwicklung von der Suche nach einer zuverlässigen Anrufaufzeichnungslösung hin zur umfassenden Optimierung der Kommunikationsprozesse unterstreicht die Erfolgsgeschichte von Olympus Insurance. Sie ist ein überzeugendes Beispiel für das Versprechen von ASC, Lösungen zu liefern, die Exzellenz und Zukunftsfähigkeit vereinen.

„Es funktioniert einfach. Die leistungsstarken Analysetools von Recording Insights haben die Effizienz unseres Teams gesteigert – so konnte sich unser Personal auf die Bereitstellung exzellenten Kundenservices konzentrieren und hatte mehr Zeit, andere wichtige Aufgaben zu erledigen.“

Matthew Key, Systems Administrator Olympus Insurance

Über ASC Technologies

ASC ist ein weltweit führender Anbieter von Software- und Cloud-Lösungen für Omni-Channel-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement und Analyse. Wir bieten Lösungen zur Aufzeichnung sowie KI-basierten Analyse und Auswertung aller Kommunikationsmedien – mit größtmöglicher Flexibilität als Cloud-Service, On-Premise oder einer hybriden Variante. Mit Hauptsitz in Deutschland, Tochtergesellschaften an derzeit 14 Standorten und zertifizierten Partnern in über 60 Ländern ist ASC die #1 der Branche in Europa und ein weltweiter Top-Player.

www.asctechnologies.com

ASC Technologies AG

Seibelstraße 2-4
63768 Hösbach, Germany
T. +49 6021 5001 0
E. hq@asc.de

FOLLOW US ON

