



Die Signal Iduna Bauspar AG ist 1999 mit einem Kundenservice Center gestartet. Dieses Center beinhaltet zwei integrierte Kundenservice Einheiten für 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 Abläufe der Signal Iduna Bauspar AG 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 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