



Anwenderinformation bei WGV Versicherungen

„Dank IBI-aws kümmern wir uns künftig bei Störungen um die Lösung und verschlanken dadurch die Kommunikation signifikant.“

(K. Stanulla, Incident Manager)

Wir, die Württembergische Gemeinde-Versicherungen, gehören zu den etabliertesten und erfolgreichsten Versicherungsgesellschaften in Deutschland. Mittlerweile arbeiten über 1.000 Menschen bei der WGV und aus den 1.700 Versicherungsverträgen aus dem Jahr 1922 sind über 5 Millionen geworden.

Quelle: www.wgv.de/ueber-uns/ (Zugriff: 30.03.2021)

Herausforderung

Die Anforderungen an den Service Desk wachsen stetig. Umso wichtiger ist es Hilfsmittel in den täglichen Ablauf zu implementieren, die es einer Serviceorganisation ermöglichen bei Störungen, Wartungsarbeiten und diverser Ankündigungen passgenau und effektiv zu informieren.

Ziel

Wir wollten künftig bei Störungen nur die Anwender informieren, die auch vom Ausfall betroffen sind. Gleichzeitig wollten wir die Flut der eingehenden Anrufe bei einem Massenproblem drastisch senken. Die so gewonnenen Ressourcen und Zeit sollten effektiv in die eigentliche Problemlösung investiert werden.

Umsetzung

Durch die Anschaffung von IBI-aws, einer Software die zielgenau durch Einblendung der Störungsinformation auf dem Desktop bei den betroffenen Usern aufpoppt, konnten wir diese Ziele leicht erreichen. Hört sich einfach an, ist es auch. Und das schöne: IBI-aws konnte quasi „Out of the box“ eingesetzt werden. Die „Einfachheit“ in puncto „Inbetriebnahme“ „Bedienung“ und „Betreuung“ ist ein weiterer entscheidender Vorteil. Hier wird weder zusätzliche Hard- noch Software benötigt. Es wurden auch keine neuen Sicherheitslücken geöffnet und die Anwendung war technisch nach wenigen Minuten einsatzbereit. Nach Berücksichtigung aller Anforderungen stand dem Start mit der zielgerichteten Informationsverteilung nichts mehr im Wege.

Benefits

Die Erfolge ließen nicht lange auf sich warten. Im Störfall konnten die Anrufe um bis zu 90% gesenkt werden, was die Erreichbarkeit für andere Serviceanrufe im Service Desk enorm verbessert hat. Die Folge waren deutlich zufriedenere Anwender, entlastete und zufriedenere Service Desk-Mitarbeiter (jetzt konnte man sich auch mal um spannendere Tickets kümmern) und ein deutlicher Anstieg der Erstlöserate. Was wiederum nachgelagerte Fachbereiche entlastete und die Kundenzufriedenheit erhöht hat.