

Aufbau eines CallCenters mit dem Ziel zur Erhöhung der Wiederanlagequote

Ziel / Aufgabe

- Aufbau eines Outbound CallCenters mit dem Ziel der Erhöhung der Wiederanlagequote für ablaufende Lebensversicherungen
- Implementierung einer Kundendatenbank inklusive aller Schnittstellen

Branche

- Versicherung
- Bank

Projekthalte

- Projektmanagement
- Erstellung eines Pflichtenheftes
- Entwicklung der Prozessabläufe
- Erarbeitung eines Abwicklungsprogramms (Erstkontakt 6 Monate vor Ablauf, usw.)
- Implementierung einer CRM-Lösung
- Schulung der CallCenter-Mitarbeiter auf Prozesse und Anwendung
- Entwicklung von standardisierten Reports

Ergebnis / Nutzen

- Signifikante Erhöhung der Wiederanlagequote
- Positionierung von Finanzprodukten aus dem eigenen Haus
- Verbleib der Lebensversicherungssummen in der Organisation
- Kunden waren erfreut über die Hilfestellungen, wie sie das freiwerdende Kapital anlegen können

