

## FALLSTUDIE

# Digitale Zusammenarbeit zwischen dem Unternehmen und Agenten

### ■ DIE KUNDENANFORDERUNGEN

DAS war auf der Suche nach einer Remote-Support-Lösung um die Interaktion zwischen ihren Handelsvertretern und den Managementbüros des Unternehmens innerhalb des neuen Vermittlerportals DAS4YOU zu erleichtern. Dies wurde bereits mit Unterstützung von Fincons implementiert.

Die Lösung musste Folgendes gewährleisten: schnelle und einfache Integration in das DAS4YOU-Portal, einfache Bedienung um die Benutzerakzeptanz zu erleichtern und verbesserte Qualität des Assistenzdienstes die den Agenten zur Verfügung gestellt werden.



### ■ DIE GEWÄHLTE LÖSUNG

Basierend auf den Bedürfnissen des Kunden und einer eingehenden Kenntnis des Vermittlerportals des Unternehmens schlug Fincons die Integration der digitalen Video-Collaboration-Technologie von Kaleyra, früher bekannt als Bandyer, in das DAS4YOU -Portal vor. Fincons war ebenso für die Entwicklung und Implementierung verantwortlich.

Dank der neuen Lösung können die Agenten des Unternehmens das Kontaktverzeichnis des Vermittlerportals öffnen und einen Videoanruf mit den Verwaltungsbüros des Unternehmens initiieren. Dies geschieht mit Hilfe fortschrittlicher Funktionen wie kollaborativen Dashboards, Bildschirmfreigabe und Dateiaustausch, sowie Online-Hilfe.

Eine digitale Lösung mit menschlichem Touch, die die Effektivität des Supports maximiert und eine optimierte Benutzererfahrung sowohl für die Agenten als auch für die einzelnen Büros die den Support leisten bietet.

### ■ DIE ERZIELTEN VORTEILE

Das Projekt wurde sehr schnell und kosteneffizient abgeschlossen, so dass sowohl das Unternehmen als auch die Vermittler ein einfach zu bedienendes, aber hocheffizientes digitales Kollaborationstool zur Verfügung hatten.

Dies ermöglicht schnellen Support ohne auf externe Anwendungen zurückgreifen zu müssen, die nicht in das Vermittlerportal integriert sind.

Eine erfolgreiche Initiative, die die Beziehung zwischen der DAS und ihren Vermittlern weiter gestärkt hat. Fincons hat das Projekt nach einem konsolidierten und unverwechselbaren Ansatz durchgeführt, bei dem ausgehend von den Anforderungen des Kunden Kaleyra Video als die beste integrative Technologie für die Bedürfnisse des Unternehmens identifiziert wurde. Das Projekt konnte innerhalb des erwarteten Zeit-, Budget- und Qualitätsniveaus durchgeführt werden.