

CASE HISTORY



Das Unternehmen

Volksbank ist eine regionale Bank, die stark in der Region verwurzelt ist. Der Hauptsitz befindet sich in Bozen, aber neben Südtirol ist sie auch im Nordosten Italiens in den Provinzen Trient, Belluno, Treviso, Pordenone, Vicenza, Padua und Venedig tätig. Kundenorientierung, Innovation und kommerzielle Ausrichtung sind die drei bestimmenden Kräfte, die die Volksbank dazu gebracht haben, das Contact Center im Jahr 2017 zu entwickeln.

+160

Operative Filialen

1350

Mitarbeiter

3

Kontaktcenter an 3 Standorten

Die Erfolgsgeschichte

Volksbank musste ihr veraltetes **Ticketing-System** mit einer veralteten Benutzeroberfläche **modernisieren**.

Die Anforderungen waren sehr klar: Es sollte eine Lösung gefunden werden, die das Gleichgewicht und die Kommunikation zwischen Kunden und Mitarbeitern respektiert. Eine Lösung, die folgende Eigenschaften erfüllt: eine intelligente, aber gleichzeitig intuitive und benutzerfreundliche Schnittstelle; eine zweisprachige und zentralisierte Plattform; die Möglichkeit der Integration mit den bereits verwendeten internen Systemen; die Einhaltung des Datenschutzes und die Verwaltung sensibler Daten.

Die Wahl der Volksbank fiel daher auf **Jira Service Management**, das in der Lage ist, die Anforderungen des Kunden zu erfüllen und die Organisations- und Integrationsanforderungen von Microsoft 365 zu erfüllen.

Die Worte von...

Iris Ahmetovic – Project Manager

«Für mich als Projektleiter ist Würth Phoenix ein Partner. Zuverlässig, kompetent, schnell, hilfsbereit, präzise.»

Ergebnisse

- Vereinfachte Kategorisierung von Serviceanfragen, Vorfällen, Problemen und Änderungen durch Organisation und Priorisierung dieser Anfragen an einem Ort und Einhaltung der Ziele (oder Service Level Agreements) durch das Team.
- Implementierung von Microsoft 365 für Jira, das die Effizienz der Mitarbeiter durch die Integration des Ticketingsystems mit Tools wie Microsoft Teams und Outlook erhöhte.