

CCA und TOGETHER:

„Wir bieten mehr als nur IT Dienstleistungen!“



Interview mit den Geschäftsführern von TOGETHER, Ing. Mag. Stefan Schambron (l) und Wilhelm Brandstetter (m), sowie dem Geschäftsführer von CCA, Mag. Alexander Petzmann (r)

AssCompact: Was hat sich bei CCA und TOGETHER in letzter Zeit in Bezug auf Service verändert?

Ing. Mag. Stefan Schambron: Seit Oktober 2010 haben wir unser Kundenmanagement zusammengelegt und bieten nun für CCA und TOGETHER gemeinsam sowohl einen allgemeinen First Level Support, als auch einen spezifischen Second Level Support.

Dieser ist für alle Kunden mit einem aktiven Wartungsvertrag bei CCA oder einer Leistungsstufenvereinbarung bei TOGETHER innerhalb unserer Öffnungszeiten kostenlos verfügbar. In Kürze werden wir unseren Kundensupport durch den Umstieg auf ein neues, noch kundenfreundlicheres Ticketing System optimieren. Zusätzlich bieten wir seit Herbst 2010 individuelle Webcoachingeinheiten an. Diese können stundenweise (ab der zweiten Stunde halbstündlich) um 50 Euro pro Stunde und zu einem individuell vereinbarten Termin gebucht werden. Dabei wird über den Team Viewer eine Verbindung zum Kundencomputer aufgebaut. Parallel dazu ist der Kunde mit dem jeweiligen Spezialisten per Telefon verbunden. Da wird kein vorgegebenes Schema eingehalten, sondern spezifisch auf die Kundenfragen eingegangen. Als Ergänzung zu existierenden Basis- und Expertenschulungen, als Auffrischung der Kenntnisse oder zur Einführung für neue Mitarbeiter bietet dieser Service viele Vorteile und ist zu einem fairen Preis erhältlich.

AC: Welchen Service bieten CCA und TOGETHER im Speziellen an?

Wilhelm Brandstetter: Neben den technischen Dienstleistungen, wie der papierlosen Datenkommunikation zwischen den Partnersversicherungen, dem Zugang zu deren Versicherungshostsystemen, diversen Schnittstellenfunktionalitäten u.v.m., werden die persönlichen Beratungsgespräche und der regelmäßige Kundenkontakt durch die zuständigen Gebietsleiter großgeschrieben. Im Rahmen diverser Aktionen, wie der Prozessinitiative, den Roadshows, den Usermeetings, der CCA Sommertour etc. suchen wir das gemeinsame Gespräch mit unseren Kunden. Wir bieten viele Verbesserungen unserer IT Dienstleistungen im Rahmen der Wartungsverträge und Leistungsstufenvereinbarungen unentgeltlich an. Durch zahlreiche Schulungen und Workshops können unsere Kunden sowohl Grundkenntnisse erwerben, als sich auch Expertenwissen aneignen. Daneben gibt es zahlreiche Schulungs- und Informationsunterlagen, die für Kunden online und kostenlos verfügbar sind.

AC: Was ist für die Zukunft geplant?

Mag. Alexander Petzmann: Wir planen auch in Zukunft unsere Dienstleistungen weiter zu entwickeln, innovative Lösungen einzusetzen und eine gemeinsame Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit und langfristige Win Win Situation für alle zu schaffen. Dabei werden wir unsere Servicedienstleistungen weiter ausbauen und vermehrt Paketlösungen anbieten.

Ein gutes Beispiel ist hier die kommende Einführung der biometrischen Unterschrift in CCA und TOGETHER, wobei Hardware, Software sowie Einschulung von uns angeboten wird. Die Prozessinitiative 2010 hat gezeigt, dass unternehmensübergreifende Gesamtlösungen am Markt gewünscht sind. In diesem Sinne widmen wir uns 2011 der Qualitätssteigerung, fokussieren uns auf Komplettlösungen für den Vermittler und stehen in diesem Zusammenhang unseren Kunden beratend zur Verfügung.

AC: Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch! ■