

Presse-Information

HVB Direkt optimiert Kundenservice mit CONTENTS

München, 08.09.2006 – Die HVB Direkt, das Kompetenz-Center der HypoVereinsbank für Customer Care Center-Leistungen, setzt im Intranet die Content Management Plattform CONTENTS ein. Das Herzstück des Intranets ist das maßgeschneiderte Newssystem, welches die Call Center Mitarbeiter mit allen wichtigen Informationen für ihre Arbeit gegenüber den Kunden versorgt.

Als Call Center Dienstleister für die HVB Group legt die HVB Direkt größten Wert auf schnelle, zuverlässige und umfassende Mitarbeiterkommunikation. Mit dem neuen Intranet auf Basis der Content Management Plattform CONTENTS lassen sich wichtige Informationen an die über vier Standorte verteilten Mitarbeiter nun noch schneller einpflegen und veröffentlichen. Bestimmte Informationen lassen sich darüber hinaus gezielt an geschlossene Benutzergruppen richten.

Das Herzstück des neuen Intranets ist das individuell entwickelte Newssystem, welches die Call Center Mitarbeiter bei ihrer Arbeit unterstützt. Das nahtlos in CONTENTS integrierte Newssystem informiert die Mitarbeiter am Telefon personalisiert und projektspezifisch über die neuesten Meldungen und Entwicklungen. Alle Kundeninformationen werden in standardisierten Online-Mappen zusammengefasst, welche die Call Center Mitarbeiter sich während eines Kundenanrufs sofort am Monitor aufrufen können. „Damit stehen den Mitarbeitern im Call Center immer die aktuellsten Projektinformationen zur Verfügung, um den Anrufern jederzeit kompetent Rede und Antwort stehen zu können“, erläutert Tini Burghardt, die verantwortliche Projektleiterin der HVB Direkt.

Mit der Umsetzung des Intranets auf CONTENTS wurden noch weitere Vorteile realisiert: das neue Design und die neue Struktur machen das Intranet der HVB Direkt übersichtlicher und anwendungsfreundlicher. Informationen können ohne HTML-Kenntnisse und vor allem schneller bereitgestellt werden, und die integrierte Suche erleichtert das Auffinden der Inhalte deutlich.

Gülabin Sun, Geschäftsführerin der HVB Direkt GmbH, freut sich über den gelungenen Intranet-Relaunch mit CONTENTS: "Die Oberfläche und die Navigation sind sehr gut gelungen und die Nutzerfreundlichkeit wirklich überzeugend."

Neben der einfach zu erlernenden Bedienung von CONTENS hebt Tini Burghardt vor allem die flexible Integration hervor: „CONTENS ist modular aufgebaut und ließ sich hervorragend an unsere spezifischen Anforderungen anpassen.“

In einem umfangreichen Auswahlverfahren entschieden sich die Online-Experten der HVB Direkt für CONTENS. Dabei überzeugten insbesondere die Architektur und die sehr flexible Anpassbarkeit an die hohen Projektanforderungen. Die Realisierung des Intranets und die Realisierung der neuen Intranetstrategie erfolgte durch das Online-Team der HVB Direkt in enger Zusammenarbeit mit dem Professional Service Team von CONTENS.

Über die HVB Direkt

Die HVB Direkt ist eine 100prozentige Tochter der HypoVereinsbank und steht für Direktservice und Direktvertrieb. Der Schwerpunkt der Service- und Vertriebsleistungen liegt im Management von Kundenbeziehungen per Telefon, E-Mail und Internet. Das Know-how, die nötigen technischen und personellen Ressourcen stellt die HVB Direkt der HypoVereinsbank und weiteren Mitgliedern der UniCredit Group im In- und Outboundbereich zur Verfügung. Im Jahr 2005 führte die HVB Direkt an vier Standorten knapp 13 Millionen Kundenkontakte mit rund 1.300 Mitarbeitern durch.

Über die CONTENS Software GmbH

Die CONTENS Software GmbH ist Hersteller von Content Management Software (CMS) für Unternehmen mit anspruchsvoller Online-Kommunikation. Mit seiner Produktfamilie deckt das Unternehmen die Anforderungen von kleineren Online-Redaktionen bis hin zu internationalen Unternehmen ab.

Ein starkes Netzwerk aus erfahrenen Partnern konzipiert innovative und maßgeschneiderte CONTENS-Lösungen und implementiert diese nach individuellen Anforderungen. Mit Hilfe der plattformunabhängigen CMS-Produkte von CONTENS setzen Unternehmen auch umfangreiche Online-Projekte innerhalb kürzester Zeit um und bearbeiten diese vollkommen ohne Programmierkenntnisse.

Auf die Content Management-Produkte von CONTENS vertrauen namhafte Unternehmen wie Brose, die Concordia Versicherungsgruppe, Eli Lilly,

Hapimag, die HypoVereinsbank BKK, John Deere, die Kantone Aargau, Freiburg und Solothurn, die Max-Planck-Gesellschaft, die MVV Energie AG, die Oettinger Imex Gruppe (u.a. „Davidoff“), Ratiopharm, die Schwyzer Kantonalbank, Siemens TS, die Stadt Biel und T-Mobile.

Weitere Informationen

CONTENS Software GmbH

Alexander Friess
Oettingenstr. 25
D-80538 München
Tel: +49 (0)89 51 99 69-0
Fax: +49 (0)89 51 99 69-78
E-Mail: friess@contens.de
<http://www.contens.de>

P-Age die Presse-Agentur GmbH

Elke Scheffold
Fürstenrieder Straße 275
D-81377 München
Fon: +49 (0)89 790 860-19
Fax: +49 (0)89 790 860-10
E-Mail: elkes@p-age.de
<http://www.p-age.de>