

Erneuerung Telefonsystem

Das Telefonsystem der SVA Zürich ist in die Jahre gekommen und muss abgelöst werden. 2022 wurde die Realisierungspartnerin für die Gesamterneuerung bestimmt. Die Einführung ist für Sommer 2023 geplant.

Neue Telefonielösung überzeugt durch Einfachheit und Stabilität

Während der Pandemie stiess das Telefonsystem der SVA Zürich erstmals an seine Kapazitätsgrenze. 2022 erfolgte die Ausschreibung für das Projekt. Den Zuschlag erhielt das Schweizer ICT-Unternehmen Zettaplan AG. Die Kommunikationslösung erfüllte die Vorgaben der SVA Zürich und überzeugte insbesondere mit Einfachheit und Stabilität. Die Firma Walder Bachmann Engineering (WBe AG) unterstützt im Projekt als erprobte Spezialistin im Bereich telefonischer Kundendienst. Die beiden Unternehmen haben schon in einigen Projekten erfolgreich zusammengearbeitet. Die Einführung der neuen Anlage erfolgt im Sommer 2023.

Erreichbarkeit im Fokus

Die telefonische Erreichbarkeit ist entscheidend für die Wahrnehmung der SVA Zürich, und deshalb hat die Ablösung der heutigen Telefonanlage erste Priorität. Sozialversicherungen sind komplex, entsprechend gross ist das Informationsbedürfnis. Das zeigt das Anrufvolumen: Die SVA Zürich erhält pro Tag im Durchschnitt mehr als 5000 Anrufe, an Spitzentagen in der Hochsaison Anfang Jahr können es sogar über 10'000 sein. Die neue Kommunikationslösung wird einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, die Kundenanfragen schneller beantworten zu können und so die Zufriedenheitswerte zu verbessern.