



Unipol

引言

“TOPCALL 提供支持全部通信服务类型的一站式解决方案，” TOPCALL 总监 Nicola Caimi 说。“这一直是我们的目标，和 Unipol 的合作也取得了巨大成功。”

1963 年，Italian Cooperative Movement 成立了 Unipol，为客户提供专业优质的保险服务。Unipol's 的经营战略是在提高自身服务质量的同时，不断发展业务合作网络。目前在意大利有 617 家分支机构和 1400 多名员工（包括 50 个保险代理人）。Unipol 每年保费收入超过 2 万亿里拉，是意大利规模最大的 10 家保险公司之一。此外，Unipol 和多家国际知名企业保持合作关系，包括法国最大的两家互保公司，Maif 和 Macif，还有德国第三大保险公司 R+V。

挑战

Unipol 希望 TOPCALL 为它提供能够解决理赔等软件应用问题的综合解决方案。“和 TOPCALL 合作的首要目标是通过实施基于 TOPCALL 服务器的传真和消息传统解决方案，协助理赔人员和汽车修理厂提高理赔和赔偿支付的效率。” Unipol 系统负责人 Andrea Barbieri 表示。

解决方案

借助 TOPCALL 提供的综合解决方案。赔偿请求人拨打 Unipol 的免费电话后，将直接接通 30 名保险理算员之一，确保索赔请求得到快速处理。集成传真解决方案让保险理算员和汽车修理厂之间可以通过 TOPCALL 服务器高效快速地交换文档、发票和收据。此外，TOPCALL 还起到分拣传入传真、检查传入文档，编制相关目录并归档备查的作用。



Unipol

引言

“TOPCALL 提供支持全部通信服务类型的一站式解决方案，” TOPCALL 总监 Nicola Caimi 说。“这一直是我们的目标，和 Unipol 的合作也取得了巨大成功。”

成果

“这项服务最初只面向艾米利亚-罗马涅中部地区的用户，” Barbieri 表示，“随后扩展到伦巴第地区。如今，参与这个项目的用户几乎占 Unipol 全部客户的 40%。”

艾米利亚-罗马涅地区的工作量很大，每天需要收发 400-600 份传真。随着服务范围扩展到整个意大利，这类文书传送流量将成倍增长。最终，这项服务将覆盖其他欧洲国家。

Unipol 的系统通过 8 条电话线路和专用交换机电话相连。Barbieri 补充道：

“TOPCALL 的通信服务器上运行着两套操作系统：TCOSS 负责管理系统的逻辑通道，而 Microsoft Windows NT 让 Unipol 能够和客户端/服务器架构连接。”

展望未来

“我们的最终目标是推出统一的收件箱，” Barbieri 表示。“Microsoft Exchange 版本升级后，用户可以更方便快速地管理电子邮件。”

“我们公司目前已经在使用互联网电子邮件，” Barbieri 解释说，“计划通过 TOPCALL 实现其他服务的互联网化。另一个重要战略措施是在网页上发布 Unipol 的保单政策。互联网在保险业务中的作用越来越大，这个趋势也体现在我们与银行的沟通之中。”

帮助企业处理大量沟通活动始终是 TOPCALL 的目标。TOPCALL 将继续提供综合通信解决方案，以满足企业的未来要求。

“TOPCALL 提供支持所有通信服务类型的一站式解决方案，” TOPCALL 总监 Nicola Caimi 说。“这一直是我们的目标，和 Unipol 的合作也取得了巨大成功。”