



VERNETZTES LAND DURCH DIGITALISIERUNG UND BREITBAND

Deutsche Glasfaser realisiert mit der Genesys Cloud-Plattform
die bestmögliche Verbindung zum Kunden

D A M O V O

 **GENESYS™**

Kunde: Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH

Branche: Telekommunikationsanbieter

Standort: Borken

Nutzer: 700 Lizenzen und stark wachsend

Herausforderungen

- Contact Center zügig komplett neu aufsetzen
- Dienstleister komplett integrieren
- Komplette Hoheit und Eigenverantwortung über das System behalten
- Maximale Funktionalität nutzen
- Selbst neue Funktionen schnell einpflegen können

Produkt

- Genesys Cloud

Lösungen

- Inbound
- Outbound

Die Unternehmensgruppe Deutsche Glasfaser ist der führende Glasfaserversorger für den ländlichen und suburbanen Raum in Deutschland. Als Pionier und Schrittmacher der Branche plant, baut und betreibt Deutsche Glasfaser anbieteroffene Glasfaseranschlüsse für Privathaushalte, Unternehmen und öffentliche Einrichtungen. Sie strebt als Digital-Versorger der Regionen den flächendeckenden Glasfaserausbau an und trägt damit maßgeblich zum digitalen Fortschritt Deutschlands bei.

Deutsche Glasfaser wird in den nächsten Jahren signifikant wachsen. Das Ziel: insgesamt sechs Millionen FTTH-Anschlüsse für Privathaushalte, Unternehmen und staatliche Einrichtungen. Selbstredend baut das Kommunikationsunternehmen deshalb seine Service-Infrastruktur aus. Die Genesys Cloud™-Plattform bildet das Herzstück dieser Infrastruktur.

Nach nur zweiwöchiger Implementierungsphase hat Deutsche Glasfaser mit der Genesys Cloud-Plattform ihre Kundenservice-Infrastruktur erneuert. Service-Mitarbeiter können nun täglich mehrere tausend Kundenanfragen selbsttätig über Partner steuern, auswerten sowie die komplette Funktionalität des Systems nutzen und weitere Kontaktkanäle integrieren.

Dieses umfangreiche und in Rekordzeit durchgeführte Projekt hat Genesys-Partner Damovo verwirklicht, der auch den weiteren Ausbau der Infrastruktur begleitet.

KEINE ZENTRALE STEUERUNG

Deutsche Glasfaser sah sich vor der Herausforderung, ihre Service-Infrastruktur grundsätzlich umzustrukturieren und zu modernisieren. Zu rund 95 Prozent wurden bis dato die täglich rund 4.000 bis 5.000 Inbound-Anrufe über die Telefonanlagen des dafür beauftragten Dienstleisters abgewickelt. Ein Manko aus gleich mehreren Gründen.

Kurzum: Das Unternehmen musste eine grundsätzlich neue Lösung finden.

Nach kurzer Sondierung des Marktes entschied sich Deutsche Glasfaser sehr schnell für ein Pilotprojekt mit Genesys Cloud. Ergebnis: Bereits nach 14 Tagen – inklusive Implementierung und ausgiebiger Tests – konnten die ersten Service-Mitarbeiter das System operativ nutzen. Dieses hervorragende Resultat führte sehr schnell dazu, dass der Netzanbieter auch das Gesamtpaket in die Hände des Genesys-Partners Damovo gab: In gerade einmal drei Monaten stand bereits die komplett neue Infrastruktur, auf die vom Start weg 700 Service-Mitarbeiter zugriffen.

VON BEGINN AN ERFOLGREICH

Die ersten, wichtigsten Ziele der Neustrukturierung des Contact Centers ließen sich gleich von Beginn an nutzen. Sämtliche Anrufe laufen nunmehr über die Genesys Cloud-Plattform, alle Dienstleister werden zentral durch Deutsche Glasfaser priorisiert geroutet. Es existiert eine Gesamt-Warteschleife sowie eine CTI-Integration mit Kundenerkennung. Zudem wird eine Zufriedenheitsbefragung der Kunden (Net Promoter Score, NPS) über die Genesys Cloud-Lösung realisiert.

Ein weiterer für das Unternehmen sehr großer Pluspunkt: Deutsche Glasfaser ist ein technologiegetriebenes Unternehmen, das selbst Hand an seine Systeme legen und die Systemlandschaft selber nach eigenen Wünschen und Ermessen konfigurieren möchte.



„Geht es um Wünsche der Fachabteilungen, setzen wir diese innerhalb kürzester Zeit um. Wir brauchen dazu weder eine interne noch eine externe IT und können alle Call-Flows einfach per Copy-and-Paste und Drag-and-Drop einrichten.“

Sascha Müller
Multi Channel Manager
Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH

„Geht es um Wünsche der Fachabteilungen, setzen wir diese innerhalb kürzester Zeit um. Wir brauchen dazu weder eine interne noch eine externe IT und können alle Call-Flows einfach per Copy-and-Paste und Drag-and-Drop einrichten,“ sagt Sascha Müller, Multi Channel Manager bei der Unternehmensgruppe Deutsche Glasfaser. Die Genesys Cloud-Plattform bietet die Möglichkeit, schnell und individuell für jeden Bereich die Performance des Call-Volumens und die Mitarbeiter- Performance auszuwerten. Diese Auswertungen können in Echtzeit für die Teamleiter und die Tagesssteuerung verwendet werden. Alle Vorgesetzten haben die Möglichkeit, jeden einzelnen Report individuell für sich einzurichten.

Nach dem erfolgreichen Start wollte Deutsche Glasfaser den Einsatz der Genesys Cloud-Plattform in Zusammenarbeit mit Damovo genauso zügig ausbauen. Um Kampagnen abzubilden und Kunden zurückzurufen, nutzt Deutsche Glasfaser die Outbound-Funktionen von Genesys Cloud. Zeitnah soll die Integration weiterer Eingangskanäle erfolgen, die zum Teil von Dienstleistern selber bedient werden.

Die integrierten Workforce-Management- und Workforce-Optimization-Funktionen der Genesys Cloud-Plattform werden für die Mitarbeiterereinsatzplanung und -entwicklung sowie für die Optimierung der Kundenkontakte und Gamification durch Deutsche Glasfaser genutzt.

Die Kombination aus Einfachheit und Kompetenz hat ebenso dazu geführt, dass Deutsche Glasfaser als ihr eigener Carrier auftritt, der die Genesys Cloud-Plattform völlig mühelos auf eigenen SIP-Trunks betreibt. „Die Cloudinfrastruktur der Genesys Cloud CX erleichtert die Arbeit sehr, denn wir müssen uns weder um den Betrieb einer Serverplattform noch um Updates und neue Funktionen, die automatisch wöchentlich eingespielt werden, kümmern,“ sagt Dayana Dresen, Multi Channel Managerin bei Deutsche Glasfaser.

„Während der Pandemie hatten wir keine Herausforderungen mit der Erreichbarkeit, da die Plattform sich einfach aus dem Homeoffice bedienen ließ und zuverlässig sowie stabil ohne Ausfälle funktionierte“, ergänzt Sascha Müller.

„Wir sind sehr zufrieden mit Genesys, mit dem Genesys-Partner Damovo sowie allen weiteren Partnern, die mit uns zusammen die Genesys Cloud-Plattform erweitern. Wir freuen uns auf die weitere zukünftige Zusammenarbeit in Richtung Digitalisierung.“

„Die Cloudinfrastruktur der Genesys Cloud CX erleichtert die Arbeit sehr, denn wir müssen uns weder um den Betrieb einer Serverplattform noch um Updates und neue Funktionen, die automatisch wöchentlich eingespielt werden, kümmern.“

Dayana Dresen
Multi Channel Managerin
Deutsche Glasfaser
Wholesale GmbH





ERGEBNISSE

Pilot in 14 Tagen, Gesamtprojekt in 3 Monaten implementiert

Von Anfang an Steigerung der Leistungsfähigkeit

Auf Knopfdruck Reporting in Echtzeit

Zentrales Routing und zentrale Integration

ÜBER DEUTSCHE GLASFASER

Die Unternehmensgruppe Deutsche Glasfaser ist der führende Glasfaserversorger für den ländlichen und suburbanen Raum in Deutschland. Als Pionier und Schrittmacher der Branche plant, baut und betreibt Deutsche Glasfaser anbieteroffene Glasfaseranschlüsse für Privathaushalte, Unternehmen und öffentliche Einrichtungen. Sie strebt als Digital-Versorger der Regionen den flächendeckenden Glasfaserausbau an und trägt damit maßgeblich zum digitalen Fortschritt Deutschlands bei. Mit innovativen Planungs- und Bauverfahren ist Deutsche Glasfaser der Technologieführer für einen schnellen und kosteneffizienten FTTH-Ausbau. Die Unternehmensgruppe zählt zu den finanzstärksten Anbietern im deutschen Markt und verfügt mit den erfahrenen Glasfaserinvestoren EQT und OMERS über ein privatwirtschaftliches Investitionsvolumen von sieben Milliarden Euro.



ÜBER GENESYS

Jedes Jahr unterstützt Genesys[®] Unternehmen in über 100 Ländern dabei, mehr als 70 Milliarden Customer Experiences zu bieten, die im Gedächtnis bleiben. Mit unseren effektiven Cloud-, Digital- und KI-Technologien können Kunden Experience as a ServiceSM unsere Vision einer kundenorientierten Customer Experience, auch im großen Maßstab umsetzen. Die Lösungen von Genesys bieten Unternehmen die Möglichkeit, proaktive, vorausschauende und hyperpersonalisierte Erfahrungen anzubieten, um die Kundenbeziehungen bei Kontakten im Marketing, Vertrieb oder Kundenservice in allen Kanälen zu vertiefen und gleichzeitig die Produktivität und die Interaktionen der Mitarbeiter zu verbessern. Durch die Transformation einer Backoffice-Technologie zu einem innovativen Mittel zur Umsatzsteigerung ermöglicht Genesys relevante zwischenmenschliche Beziehungen, die das Kundenvertrauen und die Kundentreue fördern.



ÜBER DAMOVO

Damovo ist ein international agierender ICT-Dienstleister und begleitet Geschäftskunden weltweit auf dem Weg der Digitalisierung. Das Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services, Security und Global Managed Services. Mit ihren Technologien und Services ermöglicht Damovo eine nahtlose Verbindung über Menschen, Prozesse und Systeme hinweg. Damit schafft das Unternehmen für seine Kunden Transparenz und Agilität und bietet gleichzeitig die Netzwerkstabilität und Sicherheit, die heute im Geschäftsumfeld erforderlich sind. Zum Kundenkreis gehören Großunternehmen auf der ganzen Welt. Damovo ist in Europa, den USA und im APAC-Raum mit mehr als 650 Mitarbeitern präsent und bietet Support in über 150 Ländern.

