



DAMOVO

Erweiterte Contact Center  
Funktionalitäten für besseren  
Kundenservice



## Change Driver

Die Contact Center Plattform eines Pannendienstes ermöglicht den Servicemitarbeitern, grundsätzlich einen guten Kundenservice zu leisten. Allerdings könnten weitere Funktionalitäten die Servicequalität und die Effizienz der Mitarbeiter deutlich steigern.

Die Bemühungen des Unternehmens, eine Contact Center Lösung zu finden, die ihre benötigten Funktionalitäten vollständig abdeckt, führten zu keinem Erfolg, sodass sich der Kundenservice-Leiter dazu entschied, eine Ausschreibung zu formulieren, die alle Bedürfnisse seines Contact Centers abdeckt.





## Damovo Approach

Die alte Contact Center Plattform wurde von Damovo durch eine Neue ersetzt. Die von uns implementierte Lösung, Mitel's MiContact Center Enterprise, konnte bereits eine Reihe der vom Kunden gewünschten Funktionalitäten abdecken.

Alle weiteren gewünschten Funktionalitäten konnte Damovo selbst entwickeln und in die neue Contact Center Plattform integrieren.

So beinhaltet die neue Gesamtlösung bspw. nun auch die Möglichkeit, unendlich viele **Agenten- und Gruppenstatistiken** zu generieren, eine übersichtliche, **integrierte Anrufweiterleitungs-Seite**, in der der Agent ebenfalls den Transfer-Grund angeben kann, eine Liste der vom Kunden **abgebrochenen Anrufversuche mit Rückrufoption** und vieles mehr.

Darüber hinaus wurde die neue Lösung sowohl mit einer Sprachaufzeichnungs-lösung von NICE, sowie einer Personal-einsatzplanungssoftware von Verint ausgestattet.



## Customer Value

DAMOVO

### So profitiert der Contact Center Mitarbeiter

Für die Mitarbeiter beinhaltet die neue Lösung genau die Funktionalitäten, die sie für ihre tägliche Arbeit im Kundenservice benötigen.

Dies führt zu einer deutlich gesteigerten Effizienz der Kundengespräche.

### So profitiert das Management

Da die Contact Center Agenten in einem für das Unternehmen individualisierten Frontend arbeiten können, sind sie in der Lage, einen noch besseren Kundenservice zu bieten.

Dies wiederum führt bei den Kunden zu einer höheren Zufriedenheit und somit auch zu einem verbesserten Image des gesamten Unternehmens.