

Contact Center Schnellstart aus der Cloud





Change Driver

Ein deutsches Telekommunikationsunternehmen beauftragte für die Kundenservice-Hotline u.a. externe Dienstleister, die sich um die Annahme, Weiterleitung und Abwicklung von bis zu 5000 Anrufen pro Tag kümmerten.

Eine zentrale Steuerung und das Priorisieren von Anrufen konnte durch fehlende Integrationen an interne Systeme jedoch nicht beeinflusst werden.

Das Unternehmen suchte daher eine neue Lösung für die optimierungsbedürftige Kommunikationsinfrastruktur, die sich leicht zu administrieren lässt, modern und zukunftsgerichtet ist und dem Unternehmen ein hohes Maß an Flexibilität im Anpassen von Call-Flows gibt.



DAMOVO



Damovo Approach

Nach einer Pilotphase und ausgiebiger Tests mit der Public Cloud Contact Center Lösung „Genesys Cloud“, implementierte Damovo das System für den Kunden so, dass die ersten Mitarbeiter Sprachanrufe mit der neuen Lösung nach weniger als 2 Wochen entgegen nehmen konnten.

Bereits nach 3 Monaten war das neue Contact Center für den Kanal Voice, Gesamtwarteschleife, an die alle Dienstleister angebunden sind, CTI-Integration mit Kundenerkennung und Post Surveys für ca. 350 Mitarbeiter aufgesetzt und kann von unternehmenseigenen Mitarbeitern einfach administriert und angepasst werden.

Erweiterungen wie die Integration einer Sprachaufzeichnungslösung und die Einrichtung von Outbound wurden anschließend durchgeführt und weitere Kommunikationskanäle, wie bspw. Brief, Email und Chat werden zukünftig ebenfalls über die Genesys Cloud eingebunden.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert das **Contact Center**

Da das Unternehmen das System selbst administrieren kann und die Lösung einfach und flexibel ist, können Call-Flows zügig selbst angepasst werden.

Reportings über Abbruchquoten und Erreichbarkeit in Echtzeit geben den CC-Verantwortlichen und Teamleitern einen schnellen Überblick über die aktuelle Service-Performance.

So profitieren die **Kunden**

Bessere Erreichbarkeit der Service Hotline durch priorisiertes Routing.

Wahrnehmung eines verbesserten Kundenservices durch die Erweiterung der Kontaktkanäle und die CTI-Integration, welche zur direkten Identifikation der Kunden bei Gesprächsannahme geführt hat.