

→ USE APIS

Moderne Kommunikationsstrategie mit
individuellem CRM Dashboard

FEEDBACK



Change Driver

Ein weltweit führendes Logistik- und Gütertransportunternehmen mit Sitz in Deutschland verfolgte seit vielen Jahren eine „Dual Vendor“-Strategie für die bisherige on-premise Telefonie- und Kundenservicelösung, um flexibel zu bleiben und nicht von einem Hersteller abhängig zu sein. Der Betrieb der PBX und Contact Center Lösungen für über 10.000 Mitarbeitern an mehr als 100 Standorten wird vom Unternehmen selbst realisiert.

Da eine der Telefonanlagen herstellerseitig nicht mehr lange weiter supportet werden konnte, entschied sich das Unternehmen für eine gänzlich neue, modernere Kommunikationsstrategie. Durch die Einführung einer neuen Lösung war insbesondere die Reduktion der eigenen IT Aufwände für den Betrieb wichtig.

Im ersten Schritt sollte eine neue Contact Center Plattform eingesetzt werden, die jedoch noch vorläufig mit den beiden Telefonanlagen integriert sein musste.



DAMOVO



Damovo Approach

Unter Berücksichtigung der vorläufig noch bestehenden TK-Infrastruktur verglich Damovo on-premise und cloud Contact Center Lösungen im Hinblick auf IT-Aufwand, Lizenz- und Supportkosten und Integrationsmöglichkeiten.

Der Kunde entschied sich für eine cloud Contact Center Lösung in Kombination mit einem von Damovo für das Unternehmen individuell entwickelten CRM Dashboard. Das Dashboard beinhaltet Kundeninformationen sowie Sendungsinformationen der bestellten Ware.

Des Weiteren dient es als Cockpit für den Mitarbeiter, um während des Gesprächs weitere Aktionen, wie bspw. das Schreiben einer Email an den Kunden oder das Aufrufen des Abrechnungsprogramms, anzustoßen.

Anrufe werden nun also von den lokalen PBX Anlagen zur Cloud Kundenserviceapplikation weitergeleitet, die das Routing zum Agenten übernimmt.



Customer Value

DAMOVO

Wie die IT profitiert

Durch die vereinheitlichte Cloud Kundenservice-Lösung, die mit beiden TK-Anlagenherstellern integriert ist, dem Wegfallen der Hardwarekomponenten und den automatischen Updates der Cloud-Lösung, konnte der interne IT-Aufwand deutlich reduziert werden.

Desweiteren ermöglicht die Lösung bei der Umsetzung der neuen Kommunikationsstrategie eine sanfte Migration der noch im Einsatz befindlichen Telefonanlagen.

Das für das Unternehmen entwickelte Dashboard kann unabhängig von zukünftigen Telefonanlagen weiter genutzt werden.

Wie die Mitarbeiter profitieren

Jeder Mitarbeiter arbeitet nun mit der gleichen Kundenserviceapplikation und nutzt dafür den modernen Webclient.

In dem Kundendashboard erhält der Mitarbeiter alle relevanten Informationen über den Kunden und kann somit einen effizienteren und kundenfreundlicheren Service bieten.

Das Dashboard erfüllt außerdem einen hohen Grad an Benutzerfreundlichkeit, da sich der Mitarbeiter per Knopfdruck weitere relevante Applikationen oder Informationen aufrufen kann.

