

# Systemrelevant





## Change Driver

Als sich die Corona Pandemie im März 2020 auch in Deutschland ausbreitete, suchte der IT Leiter einer deutschen Großstadt nach einer Möglichkeit, seine Mitarbeiter innerhalb von wenigen Tagen ins Home Office zu bringen. Gleichzeitig galt es dem steigenden Informationsbedarf der Bürger Rechnung zu tragen.

Aufgrund der für alle ungewissen und neuen Situation musste die Stadt sicherstellen, kontinuierlich und schnell über den aktuellen Stand der Pandemie informieren zu können.

Mit der zu diesem Zeitpunkt eingesetzten on-premise Unified Communication Lösung ohne Contact Center Lizenzen konnte ein einfacher Arbeitsplatzwechsel der Mitarbeiter jedoch nicht vollzogen werden.

DAMOVO







## Damovo Approach

Um eine schnelle Lösung für die Stadt zu realisieren, implementierte Damovo ein Cloud Contact Center innerhalb einer Woche.

Eingehende Anrufe über die bestehenden Servicenummern werden auf die Cloud Routing-Plattform umgeleitet und von dort verteilt. Im Büro können Anrufe über das Tischtelefon oder den Cloud CC VoIP Client entgegen genommen werden. Mitarbeiter im Home Office nehmen die Anrufe entweder über ihr Festnetztelefon, den Cloud CC VoIP Client oder mit einem Smartphone entgegen. Dafür müssen sie lediglich die Browser-App starten und beim Einloggen ihren Endpunkt auswählen.

Darüber hinaus werden alle Sprachansagen für den Anruferdialog (Voice Portal) lediglich als Textdateien implementiert. Die einzelnen Nachrichten werden mit Hilfe der Text-to-Speech-Technologie automatisch vertont und den Anrufern im entsprechenden Dialog vorgespielt.



## Customer Value

DAMOVO

### So profitieren die **Mitarbeiter**

Mitarbeiter können flexibel entweder von zu Hause oder vom Büro aus arbeiten, da sie lediglich einen Internetzugang benötigen, um über den Browser ihren Arbeitsstandort auszuwählen

Für das Arbeiten aus dem Home Office muss kein spezielles Equipment in Betrieb genommen werden.

### So profitiert die **Stadt**

Die Stadt kann ihren Bürgern unmittelbar aktuelle Informationen zur Corona Pandemie oder anderen Themen von Interesse mitteilen.

Durch einen einfach zu verwaltenden Web-Zugang und die automatische Vertonung der TTS-Sprachansagen entstehen der IT-Administration keine belastenden Mehrarbeiten.

Da bestehende Servicenummern in die Cloud umgeleitet werden, müssen keine neuen Rufnummern eingerichtet und kommuniziert werden.