

SUCCESS STORY: DEUTSCHE GLASFASER

# Vernetztes Land durch Digitalisierung und Breitband

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



**Deutsche  
Glasfaser**

**Kunde:** Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH

**Branche:** Telekommunikationsanbieter

**Standort:** Borken

**Nutzer:** 340 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

Die Unternehmensgruppe Deutsche Glasfaser plant, baut und betreibt hauptsächlich anbieteroffene Glasfaser-Direktanschlüsse für Privathaushalte und Unternehmen. Sie engagiert sich bundesweit privatwirtschaftlich für die Breitbandversorgung ländlicher Regionen und nennt sich aus gutem Grund einen „Digitalisierungsmotor für Deutschland“. Um diesen Status beizubehalten, haben Investitionen von finanzkräftigen Partnern einen neuen „Turbolader“ für diesen Motor geschaffen, so dass sich der Ausbau von Fiber To The Home (FTTH)-Glasfasernetzen durch das Unternehmen in den kommenden Jahren massiv beschleunigen wird. Der Plan: Mehr als sechs Millionen Anschlüsse für Privathaushalte, Unternehmen und staatliche Einrichtungen. Selbstredend baut das Kommunikationsunternehmen deshalb auch seine Service-Infrastruktur aus. Die Genesys Cloud™-Plattform bildet das Herzstück dieser Infrastruktur.

Nach nur zweiwöchiger Implementierungsphase hat **Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH**

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 modernisieren zu müssen. 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. „Wir konnten die Calls nicht nach unseren Vorstellungen routen und mussten auch in Kauf nehmen, dass wir zusätzlich beauftragte

**Produkt**

- Genesys Cloud

**Lösungen**

- Inbound
- Outbound

**Partner**

- Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Dienstleister ebenso nicht in diese Umgebung integrieren und somit zentral steuern konnten“, erinnert sich Peter Basse, der die Telefonie des Unternehmens, das Workforce Management und den Bereich Analytics verantwortet. Kurzum: Das Unternehmen musste eine grundsätzlich neue Lösung finden.

Nach kurzer Sondierung des Marktes entschied sich das Unternehmen aus dem nordrhein-westfälischen Borken sehr schnell für ein Pilotprojekt mit Genesys Cloud. Ergebnis: „Bereits der Pilot hat uns begeistert“, so Peter Basse. Denn schon 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 Deutsche Glasfaser 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 340 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

„Unser großes Ziel ist es, bereits mittelfristig alle Kontakte, die mit Kunden zu tun haben, über Genesys Cloud zu bedienen“

**Peter Basse,**

Leiter Workforcemanagement,  
Deutsche Glasfaser Deutsche Glasfaser  
Wholesale GmbH



# „Auch in dieser Hinsicht ein deutlicher Geschwindigkeitszuwachs und ein großes Plus an Flexibilität und Transparenz durch die einfache Handhabung“

Niklas Bone, Business Analyst, Deutsche Glasfaser Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH

technologiegetriebenes Unternehmen, das selbst Hand an seine Systeme legen und „die Hoheit darüber innehaben“ möchte, wie es Peter Basse ausdrückt. Geht es also um Wünsche aus den Fachabteilungen neue Funktionalitäten betreffend, „dann setzen wir das innerhalb einer Stunde selbst um. Da braucht es kein Ticketsystem und keinen Dienstleister mehr, der dann 14 Tage benötigt. Ein Callflow-Design via Drag-and-Drop aufsetzen, fertig. So einfach geht das in der Genesys Cloud“, ergänzt Basse.

In eine ähnliche Richtung geht das Reporting der Lösung. „Speed-of-Answer, Abbruchquote oder die Erreichbarkeit – all diese Daten lassen sich nun komfortabel ohne Aufwand in Echtzeit aus der Genesys Cloud-Plattform extrahieren. Auch in dieser Hinsicht ein deutlicher Geschwindigkeitszuwachs und ein großes Plus an Flexibilität und Transparenz durch die einfache Handhabung“, erläutert Niklas Bone, Business Analyst bei Deutsche Glasfaser. „So haben unsere Teamleiter einen ordentlichen Überblick sowie eine gute Kontrolle die aktuelle Service-Lage betreffend.“

Nach dem erfolgreichen Start will Deutsche Glasfaser den Einsatz der Genesys Cloud-Plattform in Zusammenarbeit mit Damovo genauso zügig ausbauen. Um Kampagnen abzubilden, hat das Unternehmen bereits die Outbound-Funktionen im Einsatz. Zeitnah soll die Integration der E-Mail-Kanäle erfolgen, die je zum Teil von Dienstleistern und von Deutsche Glasfaser selbst bedient werden.

„Unser großes Ziel ist es jedoch, bereits mittelfristig alle Kontakte, die mit Kunden zu tun haben, über Genesys Cloud zu bedienen“, so Peter Basse. Er sieht es als großen Vorteil, „wenn dann die Agenten nicht mehr zwischen verschiedenen Systemen hin- und herschalten müssen.“ Letztlich will das Unternehmen neue Kanäle wie Social Media oder WhatsApp in die cloudbasierte Lösung einbinden.

Die hohe technische Kompetenz innerhalb des Unternehmens wird sich bei diesen ambitionierten Plänen sicher als ein Vorteil erweisen. „Wobei es uns die cloudbasierte Struktur der Lösung aber auch sehr einfach macht und wir uns um die IT-Prozesse im Hintergrund kaum noch kümmern müssen“, so Basse. 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.

„Drückt uns dennoch einmal technisch der Schuh, dann wissen wir, dass wir in Damovo und Genesys Partner haben, auf die wir uns verlassen können, das läuft ebenfalls alles hervorragend“, so Basse abschließend.

## ERGEBNISSE

Pilot in 14 Tagen,  
Gesamtprojekt in drei Monaten  
implementiert

Von Anfang an  
Steigerung der  
Leistungsfähigkeit  
des Systems

Reporting auf  
Knopfdruck in  
Echtzeit

Zentrales Routing  
und zentrale  
Integration



Jedes Jahr liefert Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern mehr als 70 Milliarden Kundenerfahrungen, die im Gedächtnis bleiben. Unsere Technologie verknüpft im Zusammenspiel mit der Cloud und KI die Kundenkommunikation über Marketing, Vertrieb und Service hinweg auf jedem Kanal und verbessert gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung. Genesys ist führend bei Experience-as-a-Service™, sodass Unternehmen jeder Größe eine echte, bedarfsgerechte Personalisierung bieten können und mit Empathie das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden fördern können. Dies wird durch Genesys Cloud™ ermöglicht, eine All-in-One-Lösung und weltweit führende Contact Center-Plattform für die Public Cloud, die für schnelle Innovation, Skalierbarkeit und Flexibilität steht.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.genesys.com/de](http://www.genesys.com/de) oder telefonisch unter +49 (0)89 451 259 0

Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber. © 2020 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.



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 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.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.damovo.com](http://www.damovo.com)