

DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

GEZIELTE SYSTEM- OPTIMIERUNG BEI WAGO CONTACT SA

Mit dieser Telekommunikations-Lösung bot Damovo eine hervorragende Basis für WAGO, um weiterhin für die umfangreiche Telefonkommunikation der Zukunft gerüstet zu sein.



WAGO CONTACT SA



Branche:
Elektrotechnik

Region:
International

Unternehmensgröße:
rund 5.800 Mitarbeiter
(2013)

Umsatz:
606 Mio. € (2013)

www.wago.com

Über WAGO Kontakttechnik GmbH & Co. KG

Das Unternehmen ist international tätig, wurde 1951 gegründet und gilt als Wegbereiter für zukunftsweisende Technologien. Sitz der WAGO Kontakttechnik ist in Deutschland.

Das Unternehmen fertigt Komponenten für die elektrische Verbindungstechnik an sowie elektronische Komponenten für die dezentrale Automatisierungstechnik.

Weltweit arbeiten rund 5.800 Mitarbeiter für die WAGO Kontakttechnik, davon sind rund 300 Mitarbeitende in der Schweiz angestellt.

Understand

WAGO gilt als Wegbereiter für zukunftsweisende Technologien und ist international tätig. Das Unternehmen, welches in der Schweiz rund 300 Mitarbeitende zählt, stiess aufgrund stets steigender Mitarbeiterkapazitäten auch im Bereich Telefontechnik an seine Kapazitätsgrenzen. Bei der bestehenden Telefonlösung mit "Business Phone" war es nicht mehr möglich, zusätzliche Lizenzen zu nutzen. Aufgrund dieser Situation war es für WAGO unumgänglich, eine optimale Lösung zu finden, um die Telekommunikation langfristig zu professionalisieren.

Deliver

Nach einer umfangreichen Situationsanalyse und Bedürfnisabklärung erstellte Damovo einen Lösungsvorschlag, welcher eine Umstellung und ein Upgrade von "Business Phone" zu "MiVoice MX-ONE" vorsah, um das Telefonanlage-System der WAGO Contact SA vollständig optimieren zu können.

Improve

Mit der Migration und der Inbetriebnahme vom Kommunikationssystem "MiVoice MXONE" im Jahr 2010, wurde das gesamte System optimiert. Mit dem Telefonsystem "MiVoice MX-ONE" wurde ein modernes und zukunftsorientiertes Kommunikationssystem eingeführt, welches die Vernetzung zur PBX-Telefonanlage des Stammhauses in Minden Deutschland ermöglichte.

Dabei wurde das Call Center (Solidus eCare) mit neuen Lizenzen ausgebaut, der Ablauf mit neuen Features optimiert. Der Callflow wurde überarbeitet und umprogrammiert. Zusätzlich wurde die Computertelefonie-Integration (CTI) erweitert, die dem Unternehmen wesentliche Vorteile brachte wie beispielsweise das einfache Finden von Kunden im Telefonbuch, Présents Status Anzeige, Journalfunktionen oder das Abhalten von Telefonkonferenzen.

Mit dieser Telekommunikations-Lösung bot Damovo eine hervorragende Basis für WAGO, um weiterhin für die umfangreiche Telefonkommunikation der Zukunft gerüstet zu sein.

Solidus eCare erlaubt es uns, die zur optimalen Kundenbetreuung nötigen Ressourcen zur richtigen Zeit zur Verfügung zu stellen. Damovo hat uns im gesamten Projekt mit ihrer Erfahrung unterstützt."

Manfred Lehmann,
Marketing Manager, WAGO

Damovo liefert technologiebasierende Lösungen, um Geschäftskunden weltweit auf dem Weg ihrer Digitalisierung zu begleiten.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk.

Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren über 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter www.damovo.de