

2-Client-Strategie für
ChefSek-Funktion



Change Driver

Nach einjähriger Nutzung von MS Teams als vollumfängliche Telefonie- und Collaboration-Lösung erkannte eine Finanzberatungsgesellschaft für sich, dass ihre Anforderungen an Telefonie nicht voll erfüllt wurden.

Sämtliche Chef-Sek- und Gruppen-Pick-up-Funktionen konnten nicht zufriedenstellend abgedeckt werden.

Hinzu kam, dass die bestehende Gesprächsaufzeichnungslösung an MS Teams zwar funktionierte, jedoch zu Verzögerungen beim Verbindungsaufbau führte.

Die Nutzer waren so unzufrieden, dass die Geschäftsleitung über einen erneuten Wechsel der Telefonie-Lösung nachgedachte, da wesentliche Telefonie-Funktionen in MS Teams nicht abbildbar waren.



DAMOVO





Damovo Approach

Basierend auf den geforderten Funktionen empfahl Damovo einen Proof of Value mit Cisco Webex Calling aufzusetzen.

Der Webex Calling Softclient wie auch die Cisco Telefone konnten die komplexen Call Flows und Chef-Sek-Konstellationen erfolgreich abbilden.

Das führte zu der Entscheidung, für Telefonie zukünftig Cisco Webex Calling einzusetzen. Im Parallelbetrieb wird MS Teams weiterhin für Meetings und Collaboration genutzt. Mit dem Ergebnis, dass nun mit zwei unterschiedlichen Clients gearbeitet wird.

Die bestehende Recording-Lösung wurde durch Dubber abgelöst, die nativ im Webex Control Hub integriert, und damit ganz einfach administrierbar ist. Die Verzögerungen beim Anrufaufbau wurden somit unterbunden.

Die anfängliche Skepsis der Mitarbeitenden konnte Damovo durch Trainings und transparente Kommunikation ausräumen und damit den Erfolg des Roll-out sicherstellen.



So profitieren die **Mitarbeitenden**

Die Mitarbeitenden am Empfang können in vollem Umfang Weiterleitungen innerhalb des Teams oder zu bestimmten Personen steuern.

Der Einsatz der neuen Endgeräte erweitert die Flexibilität, da alle Funktionen sowohl am Telefon als auch in der App durchgeführt werden können.

Der zügige Verbindungsaufbau während des Recordings führte zu einem deutlich verbesserten Nutzererlebnis.

So profitiert das **Unternehmen**

Finanzberatungsgesellschaften haben gemäß MiFID II Aufzeichnungspflichten. Mit Dubber und Webex Calling wird dies nun schnell, sicher und skalierbar umgesetzt.

Das Unternehmen liefert einen besseren Kundenservice, da die Calling-Prozesse reibungslos laufen und hat zufriedenerere Mitarbeitende.