



## KEY FACTS



50 % **Reduzierung der jährlichen Gesamtkosten** für Technologieinfrastruktur



Reibungslose Migration zu einem Cloud Contact Center mit Kapazität für über **2 Millionen Interaktionen pro Jahr**

**Branche:** Versicherungen

**User:** Über 200 Genesys-Lizenzen und über 800 Microsoft-Teams-Lizenzen

### Herausforderungen:

- Schneller Aufbau eines vollständig neuen Contact Centers
- Reduzierung von Hardware
- Migration von Kunden- und Interaktionsdaten inklusive Integration in Backoffice-Systeme

**Produkte:** Genesys Cloud CX3, Microsoft Teams, AudioCodes, DRaaS und RedSky

## CLOUD-FIRST-CONTACT-CENTER-TRANSFORMATION FÜR EIN VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN

### ÜBERBLICK

Ein Versicherungsunternehmen hatte sich zum Ziel gesetzt, seine Unified-Communications- und Contact-Center-Umgebung zu modernisieren. Ziel war es, die bestehende individuell konfigurierte On-Premises-Lösung durch eine zukunftsfähige Alternative zu ersetzen, die die Hardwareabhängigkeit reduziert, eine schnelle Implementierung ermöglicht und ein wachsendes Volumen an Kundeninteraktionen zuverlässig unterstützt.

Durch die Implementierung einer Cloud-First-Lösung mit Genesys Cloud CX3 und Microsoft Teams erzielte das Versicherungsunternehmen **deutliche Kostensenkungen**, eine **verbesserte Performance** sowie eine **zukunftssichere Contact-Center-Infrastruktur**. Die Transformation unterstützt die Geschäftsziele des Unternehmens sowie dessen kundenorientierte Strategie.

## DIE AUSGANGSSITUATION

Im Jahr 2021, nach einer Akquisition und anschließenden Umfirmierung, wollte das Versicherungsunternehmen seine **Unified-Communications- (UC) und Contact-Center- (CC) Lösungen** modernisieren. Zunächst wurde in Betracht gezogen, das bestehende individuell konfigurierte On-Premises-System zu replizieren. Nach **positiven Erfahrungen mit Microsoft Teams** während der COVID-19-Pandemie erkannte das Management jedoch das Potenzial eines Cloud-First-Ansatzes.

**Damovo wurde beauftragt, verschiedene Optionen zu bewerten** und eine replizierte On-Premises-Lösung mit einer reinen Cloud- bzw. SaaS-Lösung zu vergleichen. Auf Basis der Empfehlungen **bat das Unternehmen Damovo, eine Cloud-First-Lösung zu implementieren**, die Hardware reduziert, einen schnellen Go-live ermöglicht und effizient mehr als **2 Millionen Interaktionen pro Jahr verarbeitet**.

Dieser Use Case beschreibt die Herausforderungen, den Entscheidungsprozess sowie die erfolgreiche Umsetzung der nächsten Generation der Kommunikationsinfrastruktur des Kunden.

## DIE UMSETZUNG

Der Projektstart erfolgte im Juli 2022. Damovo implementierte eine **Cloud-First-Lösung**, die **Genesys Cloud CX3** mit **Microsoft Teams** für Telefonie, E-Mail und Chat integriert.

**Direct Routing as a Service** mit **geo-redundanten SBCs von AudioCodes** stellte eine stabile Konnektivität sicher. **RedSky E911** sorgte für **FCC-Zertifizierung, State-E-911-Compliance** sowie eine **präzise Standortbestimmung von Anrufern**.

Das System **unterstützt 200 gleichzeitige Genesys-CX3-Nutzer sowie 800 Microsoft-Teams-Nutzer**. Ein zentraler Fokus lag auf der **nahtlosen Migration von Kunden- und Interaktionsdaten** nach der Akquisition. Damovo übernimmt weiterhin den Betrieb, sodass sich das **Unternehmen auf sein Kerngeschäft konzentrieren** kann.



## DIE ERGEBNISSE

- Cloud-First-Integration von UC- und CC-Lösungen mit Genesys Cloud CX3 und Microsoft Teams
- Zukunftssichere Cloud-Lösung mit kontinuierlicher Weiterentwicklung
- Jährlichen Gesamtbetriebskosten wurden um 50 % gesenkt
- Schneller Go-live und stabile Verarbeitung von über 2 Millionen Interaktionen pro Jahr
- Microsoft-Teams-Integration ermöglicht standort- und geräteübergreifende Zusammenarbeit und beschleunigt Reaktionszeiten
- Die gesamte Rechenkapazität wurde um 87 % reduziert
- Die Anzahl der virtuellen Maschinen wurde von 48 auf 6 reduziert
- Deutlich höhere Skalierbarkeit und Flexibilität im Vergleich zur bisherigen On-Premises-Lösung

Damovo erhielt positives Feedback vom Kunden für die strategische Beratung sowie die schnelle Migration von der Legacy-Plattform zu Genesys Cloud.

Der Übergang erfolgte innerhalb kurzer Zeit und vor einer geschäftlich kritischen Phase, wodurch ein stabiler Betrieb sichergestellt wurde.

## ÜBER DAMOVO

Damovo ist ein globaler Technologiedienstleister, der Unternehmen weltweit auf ihrem Weg zur Digitalisierung unterstützt. Unser breites Portfolio beinhaltet Lösungen in den Bereichen Cybersecurity, Enterprise Networks, Unified Communications & Collaboration, Contact Centres und Global Managed Services.

Mit über 600 engagierten Mitarbeitenden sind wir in Europa, Nord- und Südamerika sowie der Asien-Pazifik-Region tätig und bieten globalen Support in mehr als 150 Ländern.

## LET'S CONNECT

Entdecken Sie auf unserer Website, wie Damovo Ihr Unternehmen transformiert.

 [www.damovo.com](https://www.damovo.com)

Jetzt Kontakt aufnehmen

 [connect@damovo.com](mailto:connect@damovo.com)