

Vernetztes Land durch Digitalisierung und Breitband



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



Kunde: Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH
Branche: Telekommunikationsanbieter
Standort: Borken
Nutzer: 700 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

Produkt

- Genesys Cloud

Lösungen

- Inbound
- Outbound

Partner

- VR Voice GmbH

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, dank Unterstützung der VR Voice, 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 der Genesys-Partner VR Voice 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.

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 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 als Generalunternehmer gab: In gerade einmal drei Monaten stand bereits die komplett neue Infrastruktur, auf die vom Start weg 700 Service-Mitarbeiter zugriffen.

„Geht es um Wünsche der Fachabteilungen, setzen wir diese innerhalb kürzester Zeit um. Wir brauchen dazu weder eine interne noch eine externe IT und können alle Call-Flows einfach per Copy-and-Paste und Drag-and-Drop einrichten.“

Sascha Müller
Multi Channel Manager
Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH



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 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 technologiegetriebenes Unternehmen, das selbst Hand an seine Systeme legt und die Systemlandschaft selber nach eigenen Wünschen und Ermessen konfigurieren möchte.

„Geht es um Wünsche der Fachabteilungen, setzen wir diese innerhalb kürzester Zeit um. Wir brauchen dazu weder eine interne noch eine externe IT und können alle Call-Flows einfach per Copy-and-Paste und Drag-and-Drop einrichten,“ sagt Sascha Müller, Multi Channel Manager bei Deutsche Glasfaser Unternehmensgruppe.

Die Genesys Cloud-Plattform bietet die Möglichkeit, schnell und individuell für jeden Bereich die Performance des Call-Volumens und die Mitarbeiter-Performance auszuwerten. Diese Auswertungen können in Echtzeit für die Teamleiter und die Tagessteuerung verwendet werden. Alle Vorgesetzten haben die Möglichkeit, jeden einzelnen Report individuell für sich einzurichten.

Nach dem erfolgreichen Start wollte Deutsche Glasfaser den Einsatz der Genesys Cloud-Plattform in Zusammenarbeit mit VR Voice genauso zügig ausbauen. Um Kampagnen abzubilden und Kunden zurückzurufen, nutzt Deutsche Glasfaser die Outbound-Funktionen von Genesys Cloud. Zeitnah soll die Integration weiterer Eingangskanäle erfolgen, die zum Teil von Dienstleistern selber bedient werden.

Die integrierten Workforce-Management- und Workforce-Optimization-Funktionen der Genesys Cloud-Plattform werden für die Mitarbeiterereinsatzplanung und -entwicklung sowie für die Optimierung der Kundenkontakte und Gamification durch Deutsche Glasfaser genutzt.

„Die Cloudinfrastruktur der Genesys Cloud CX erleichtert die Arbeit sehr, denn wir müssen uns weder um den Betrieb einer Serverplattform noch um Updates und neue Funktionen, die automatisch wöchentlich eingespielt werden, kümmern.“

Dayana Dresen

Multi Channel Managerin
Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH



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. „Die Cloudinfrastruktur der Genesys Cloud CX erleichtert die Arbeit sehr, denn wir müssen uns weder um den Betrieb einer Serverplattform noch um Updates und neue Funktionen, die automatisch wöchentlich eingespielt werden, kümmern,“ sagt Dayana Dresen, Multi Channel Managerin bei Deutsche Glasfaser.

„Während der Pandemie hatten wir keine Herausforderungen mit der Erreichbarkeit, da die Plattform sich einfach aus dem Homeoffice bedienen ließ und zuverlässig sowie stabil ohne Ausfälle funktionierte“, ergänzt Sascha Müller.

„Wir sind sehr zufrieden mit Genesys und der Entscheidung für Damovo als Genesys-Partner und Generalunternehmer. Ein besonderer Dank geht auch an die VR Voice, die sehr zuverlässig und stets in hoher Qualität alle Anforderungen umgesetzt hat. Wir freuen uns auf die weitere zukünftige Zusammenarbeit in Richtung Digitalisierung.“

ERGEBNISSE

Pilot in 14 Tagen,
Gesamtprojekt in 3 Monaten implementiert

Von Anfang an
Steigerung
der Leistungsfähigkeit

Auf Knopfdruck
**Reporting
in Echtzeit**

Zentrales Routing und zentrale
Integration

ÜBER GENESYS

Jedes Jahr unterstützt Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern dabei, mehr als 70 Milliarden Customer Experiences zu bieten, die im Gedächtnis bleiben. Mit unseren effektiven Cloud-, Digital- und KI-Technologien können Kunden Experience as a Service™ unsere Vision einer kundenorientierten Customer Experience, auch im großen Maßstab umsetzen. Die Lösungen von Genesys bieten Unternehmen die Möglichkeit, proaktive, vorausschauende und hyperpersonalisierte Erfahrungen anzubieten, um die Kundenbeziehungen bei Kontakten im Marketing, Vertrieb oder Kundenservice in allen Kanälen zu vertiefen und gleichzeitig die Produktivität und die Interaktionen der Mitarbeiter zu verbessern. Durch die Transformation einer Backoffice-Technologie zu einem innovativen Mittel zur Umsatzsteigerung ermöglicht Genesys relevante zwischenmenschliche Beziehungen, die das Kundenvertrauen und die Kundentreue fördern.

Weitere Informationen erhalten Sie unter 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. © 2022 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.



INTERESSE GEWECKT?

VR Voice GmbH

Hauert 15

44227 Dortmund

+49 231 292979-00

karsten.rassmann@vrvoice.de

www.vrvoice.de

