

# Optimaler Kundenservice durch Omnichannel

DKV Mobility setzt auf digitale Zukunft mit Genesys Cloud CX



**Kunde:** DKV Euro Service GmbH & Co. KG  
**Branche:** Dienstleister für Mobilitäts-Services  
**Standort:** Ratingen, Nordrhein-Westfalen  
**Nutzer:** 570

#### Herausforderungen

- Omnichannel-Kommunikation nicht vorhanden
- Leistungsstarke Kommunikationslösung fehlte
- Kaum Integration mit/in andere(r) Software möglich
- Kein einfaches Handling für Agenten

#### Produkt

- Genesys Cloud CX

#### Lösungen

- Inbound
- Mail-Bot
- Integration in Microsoft Dynamics

#### Partner

- VR Voice GmbH

Mit europaweit rund 1700 Mitarbeitern gehört die DKV Euro Service GmbH & Co. KG zur europaweit agierenden DKV MOBILITY Group. Das Kernprodukt der in Ratingen angesiedelten DKV Euro Service sind Tankkarten für gewerbliche Kunden. Hier ist eine maximale Servicequalität des Dienstleisters unabdingbar, um stets die Mobilität der Kunden zu gewährleisten. Tatsächlich ist DKV Mobility mit Millionen von Tankkarten und OnBoard-Units im Umlauf – und 12 Mrd. Euro Transaktionsvolumen – eine führende europäische Plattform für On-the-road-Paymentlösungen.

Das Produktportfolio der DKV MOBILITY Group beinhaltet zudem eine Vielzahl weiterer Mobilitätsdienstleistungen. DKV Euro Service hilft Kunden, indem sie die nächstliegende Werkstatt für liegen gebliebene Kunden alarmiert, sie bei Zahlungen an Mautstationen unterstützt oder auch wenn unterwegs dringend Bargeld benötigt wird. Mit der DKV-Card + Charge können Kunden an rund 310.000 öffentlichen Ladestationen ihre Elektrofahrzeuge aufladen. Auch bietet der Serviceprofi eine mobile App, über die Kunden die DKV-Dienste nutzen können.

Beispielsweise erkennt die App bereits in naher Zukunft selbst, an welcher Tankstelle sich der Fahrer gerade befindet. Dieser muss nur noch die Säule benennen, den Bezahlvorgang bestätigen und kann – ohne zur Kasse zu gehen – weiterfahren.

Um dafür sowohl interne Prozesse der DKV Euro Service dem digitalen Zeitalter anzupassen als auch Kunden einen modernen Omnichannel-Service bieten zu können, modernisiert das Unternehmen seine Kommunikation mit Genesys Cloud CX™.

Das Projekt wurde in Zusammenarbeit mit dem Genesys-Partner, der VR Voice GmbH, realisiert. Das Unternehmen mit Sitz in Dortmund ist zuverlässiger Partner bei der Beratung, beim Aufbau und beim Betrieb digitaler Kommunikationslösungen.

#### Zukunftsfähigkeit muss sicher sein

In dieser bereits heute sehr komplexen Systemumgebung stieß die DKV Euro Service mit der bestehenden TK-Anlage aus verständlichen Gründen an ihre Grenzen. „Wir verschieben derzeit im Zuge einer IT-Gesamtstrategie viele Workloads in die Cloud“ so Robert Trojan, Team Manager Workplace & Network Services der DKV Mobility. „Deshalb, und wegen unserer grundlegenden Service-Infrastruktur, kam Genesys Cloud CX sehr früh in die engere Auswahl, denn unsere Planungen waren mit der Bestandlösung längst nicht mehr realisierbar.“

Im Detail bedeutet das: Der Dienstleister aus NRW setzt intensiv auf das cloudbasierte Microsoft Dynamics CRM und nutzt mittels Power BI

# „Genesys Cloud CX setzte sich schnell als die leistungsstärkste Lösung durch“

**Robert Trojan**  
Team Manager Workplace & Network Services  
DKV Mobility

die Reports dieses Softwareanbieters. Die neue Contact-Center-Lösung sollte in dieser Kombination der leistungsstarke „Single Point of Contact“ werden: cloudbasiert, zukunftssicher, mit Schnittstellen zu anderen Anbietern und mit nachgewiesenen herausragenden Omnichannel-Funktionalitäten. „Hier stellte sich Genesys sehr schnell als die leistungsstärkste Lösung heraus, um mit unseren Kunden zu kommunizieren“, so Herr Trojan weiter.

## Skalierbarkeit Topthema

Beraten und in der Umsetzung begleitet von dem Technologie Partner VR Voice, war das Implementierungsmotto der DKV Euro Service zunächst: klein starten, schnell wachsen! So wurde mit 30 Arbeitsplätzen begonnen, nach rund eineinhalb Jahren nutzen bereits 250 individuelle Anwender an europaweit 14 Standorten die Genesys Cloud CX. Stand August 2022 bereits über 560 individuelle Anwender in 15 europäischen Ländern. Die DKV setzt Genesys Cloud für die gesamte Telekommunikation ein, „sowohl für den Kundenservice als auch für Telesales und Omnichannel Sales“, so René Appel, Process Manager im International Sales Steering der DKV Euro Service, der auch die Skalierbarkeit der neuen Software sehr schätzt:

„Genesys Cloud CX ist eines der mächtigsten Tools in Sachen Omnichannel am Markt. Es ist großartig, dass man damit auch in einem geeigneten Kostenrahmen klein starten kann.“

Nachdem Genesys Cloud CX in der Telekommunikation komplett ausgerollt ist, fällt das Zwischenfazit sehr gut aus. „Inbound-, Outbound- und Emails laufen via Genesys Cloud CX mit hervorragender Integration in das Microsoft-CRM und mit vollautomatisiertem Routing genauso wie wir uns das vorgestellt

haben“, sagt René Appel. Das bedeutet konkret: Die Kunden des DKV Euro Service wählen ihren Kontaktpunkt individuell aus - nicht das Unternehmen gibt diesen vor. Im Ergebnis ist es völlig gleichgültig, wie die Kunden ins Unternehmen „hineinkommen“, denn die CRM-Lösung erkennt sie anhand der Kontaktdaten. Die Genesys-Lösung routet die Anrufe skillbasiert an den bestmöglichen verfügbaren Ansprechpartner. Dies ist keinesfalls ein trivialer Vorgang. VR Voice entwickelte dafür eine besondere Routingstrategie, die „virtuelle Tischgruppe“. Das konkrete Vorgehen: Vom Werkstattbetrieb über kleinere Expeditionen bis hin zu Konzernkunden hat jede Kundengruppe speziell qualifizierte Ansprechpartner. Ist z. B. ein Sachbearbeiter im Urlaub geht der Anruf automatisch an einen anderen Agenten derselben „Tischgruppe“, der dieselbe Qualifikation hat und dem Kunden zuverlässig helfen kann. Der Anruf landet keinesfalls bei einem anderen Team. „Wir wollen auf diese Weise optimal auf die Anforderungen unserer Kunden eingehen und ihre Zufriedenheit steigern“, so René Appel.

## Software-Integration verläuft vorbildlich

Einen weiteren Vorteil stellt die Integration in Power BI dar. Das Performance-Monitoring der Genesys Cloud CX ist für die DKV Euro Service dadurch sehr aussagekräftig geworden. Die Kapazitätsplanungen der Agenten, die Regelung der Überläufe oder der Umgang mit VIP-Kunden können nun sehr granular gesteuert werden. René Appel dazu: „Vertriebsmitarbeiter im Telesales haben andere Anforderungen als Mitarbeiter im Kundenservice. Deshalb ist die Lösung jeweils so einfach wie möglich aufgebaut, hervorragend anpassbar und nicht überladen“.

## Weitere Pläne

Nachdem das Omnichannel-Konzept, sehr zur Zufriedenheit des Unternehmens, komplett ausgerollt ist, plant die DKV Euro Service weitere Schritte. Ein großes Thema ist KI-gestützte Nutzung der Kanäle und Nutzung von Chat, sowie die Integration der dadurch einlaufenden Kommunikation. Das bedeutet beispielsweise: Eine E-Mail/Chat läuft über die Genesys-Lösung ein, diese untersucht den Text und erkennt dank der integrierten Künstlichen Intelligenz, um welches Anliegen es sich handelt. Daraufhin wird die E-Mail entsprechend geroutet und dem Agenten wird anhand des Inhalts eine Antwort vorgeschlagen. Darüber hinaus soll Genesys Cloud CX in Zukunft bei der synchronen Kommunikation mit dem Onlineshop des Unternehmens unterstützend eingesetzt werden und auch die Social-Media-Kommunikation etablieren.

DKV Euro Service ist davon überzeugt, dass sie mit Genesys Cloud CX genau die Lösung im Einsatz hat, die die Digitalisierungs- und Servicestrategie des Unternehmens perfekt unterstützt: eine leistungsstarke Omnichannel-Plattform, fit für die digitalen Prozesse der Zukunft und gleichzeitig zuverlässig mit anderen Lösungen nahtlos kombinierbar.

### ERGEBNISSE

**Komplette In/Outbound-Telefonie**  
(Kundenservice und Telesales) europaweit

**Perfekte Integration**  
in den Microsoft-Stack (CRM/Power BI)

**Nächste digitale Prozesse**  
bereits in Planung

**Omnichannel-Zukunft**  
sichergestellt

## 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](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. © 2022 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.