

Länderübergreifende Kommunikation dank Cloud-Lösung

Paul Hartmann AG setzt die Genesys Cloud-Plattform ein, um IT-Strategien zu entsprechen



Kunde: Paul Hartmann AG

Branche: Internationaler Hersteller von Medizin- und Pflegeprodukten

Standort: Heidenheim an der Brenz

Nutzer: 90 und wachsend

Herausforderungen:

- Klare Anforderungen durch eindeutige IT-Strategie
- Unkompliziert in Roll-out, Administration und Wartung
- Einfache Bedienbarkeit der Contact-Center-Lösung
- Problemlose Integration mit anderen Systemen
- Cloudbasiert mit maximalem Datenschutz und hoher -sicherheit

Die Paul Hartmann AG ist nicht nur die älteste deutsche Verbandstofffabrik, sondern auch Hersteller von bekannten Markenprodukten wie Kneipp. Der in Heidenheim an der Brenz sitzende Hersteller von Medizin- und Pflegeprodukten ist ein breit aufgestelltes, global operierendes mittelständisches Unternehmen mit einem Fokus auf Diversifizierung. Das bereits 200 Jahre bestehende Unternehmen weiß um die Wichtigkeit einer adäquaten Digitalisierungsstrategie für seinen zukünftigen Erfolg. Kommunikation bildet dabei einen entscheidenden Baustein. Paul Hartman hat sich deswegen für den Einsatz der Genesys Cloud-Plattform im Contact Center entschieden, um die Kommunikationsstrategie auszubauen. Der Genesys-Partner Deliberate aus Böblingen hat die Lösung implementiert, die nunmehr komplett die Bereiche Inbound, Outbound, Chat und E-Mail abdeckt.

Eine umfassende IT-Strategie und spezialisierte Lösungen

Einer der wichtigsten Kernpunkte der Digitalisierungsstrategie ist die IT-Organisation des schwäbischen Unternehmens. Konkret: Von der Unternehmenszentrale ausgehend, ist die IT-Organisation global vernetzt und zieht gemeinsam an einem Strang. Das heißt, die zentrale IT beliefert die Länderorganisationen als kundenorientierter Dienstleister, aber diese können nahezu autark entscheiden.

„Wir schaffen IT-Lösungen und offerieren sie dann den Ländervertretungen“, äußert sich der Projektverantwortliche bei Paul Hartmann. „Für jeden Aufgabenbereich fokussieren wir uns aber auf ein singuläres Angebot, wollen Klarheit dadurch bieten“.

Produkt:

- Genesys Cloud

Partner:

- Deliberate GmbH

Für den Bereich Kommunikation war es nunmehr an der Zeit, einen zentralen Vorschlag zu schaffen. Dieser musste zentral administrierbar sein, den Ländergesellschaften dennoch den notwendigen Raum geben. Zu diesem Zweck war es wichtig, dass die Lösung mandantenfähig ist. Paul Hartmann hatte bestimmte Kriterien, die das System erfüllen musste. Es sollte modern sein, ein zeitgemäßes, aussagekräftiges Reporting ermöglichen, sich leicht mit anderen Lösungen integrieren lassen und einfach in Anwendung und Benutzerführung sein. Darüber hinaus war eine native Cloud-Lösung gefragt, die eine maximale Datensicherheit und höchstmöglichen Datenschutz bietet.

„Wir speichern naturgemäß auch viele Patientendaten, von daher war es unter anderem ein Muss, dass das für die Lösung genutzte Rechenzentrum in Deutschland liegt“, so der Projektverantwortliche weiter.

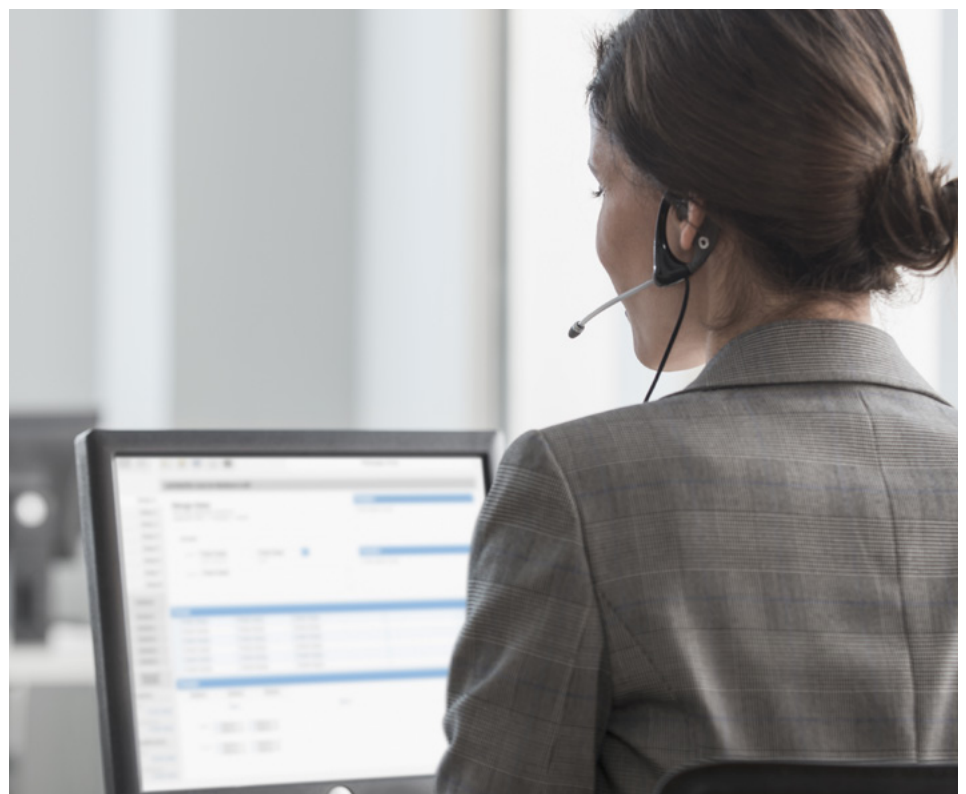
Bereits nach kurzer Sondierung entschied sich das Unternehmen für die Genesys Cloud-Plattform, da sie dem anspruchsvollen Anforderungsprofil entsprach – und sich darüber hinaus zügig nach der Implementierung bewährte. Zudem musste auch die Paul Hartmann AG viele ihrer Mitarbeiter Corona-bedingt in die Homeoffices schicken. So kam es, dass 45 Agenten dank der Genesys Cloud-Plattform in gerade einmal zwei Wochen im Homeoffice vollumfänglich einsatzbereit waren.

Die Mitarbeiter holten Headsets bei der IT ab und loggten sich zuhause über den Browser ein.

Länderspezifika vollumfänglich erfüllen

Die Genesys Cloud-Plattform erfüllt wichtige Anforderungen der Paul Hartmann AG. Urlaubsplanung und -vertretung sind mit nur wenigen Klicks möglich, genauso wie die gesamte Verwaltung des Systems. Administratoren haben über den Browser Zugriff auf alles Wesentliche und können gemeinschaftlich Änderungen und Konfigurationen einpflegen sowie beispielsweise bei Bedarf mit wenigen Handgriffen spezifische Ansagen aufspielen. Dadurch, dass die Lösung unkompliziert zu warten ist, können Verantwortliche der Paul Hartmann AG Roll-outs zügig selbst in die Wege leiten und Konfigurationen eigenständig vollziehen.

Ländergesellschaften bekommen durch die Genesys Cloud-Plattform ein granulares Reporting geliefert, was durch die vorherige Lösung in keiner Weise möglich war. Teams erhalten nun auskunftskräftige Zahlen und können Call-Volumina sofort nachvollziehen. Diese Informationen werden nunmehr in Echtzeit geliefert – ebenfalls durch wenige schnelle Klicks im Browserfenster.



„Die Genesys Cloud erfüllt unsere Anforderungen zu 100 Prozent“

Projektverantwortlicher bei der Paul Hartmann AG

Einfache Integration mit anderen Systemen

Genesys Cloud unterstützt den kundenorientierten Ansatz von Paul Hartmann. Das Salesforce-System des Unternehmens ließ sich einfach in die Plattform einbinden. Zudem plant Paul Hartmann ServiceNow über den AppFoundry-Marketplace von Genesys mit dem Contact Center zu integrieren.

„Durch die tiefgehende Integration von Salesforce kann der Kunde nun automatisiert Outbound-Kampagnen aus dem CRM-System heraus an die Genesys Cloud-Lösung übergeben, was die Prozesseffizienz erheblich steigert“, so Sven Schuhknecht, Senior Consultant des Genesys-Partners Deliberate.

Das Unternehmen sah sich kleinen Herausforderungen gegenüber, die die Port-Freischaltung und den Einsatz von Softphones betrafen. Diese konnte das Anwenderunternehmen jedoch zügig lösen. „Wir haben das gemeinschaftlich mit Deliberate beiseite räumen können. Überhaupt sind wir sehr glücklich darüber, mit diesem Unternehmen einen starken Partner an unserer Seite zu haben“, berichtet der Projektverantwortliche.

Aktuell arbeiten mit der Genesys Cloud-Plattform 90 User, von denen 70 aus Deutschland und

20 aus Tschechien ihren Job ausüben – und diese Zahl wird in den kommenden Monaten stark wachsen. Ganz so wie ihre IT-Strategie es vorsieht, baut die Paul Hartmann AG auf die Genesys Cloud-Plattform als kundenzentrierte Kommunikationslösung, die vom Service-Desk global ausgerollt wurde. Mit Frankreich oder Spanien haben sich weitere Ländergesellschaften dafür entschieden, ebenso vorzugehen. Zusätzlich setzt die Unternehmenszentrale bei ihrer Strategie auf Microsoft-Produkte und nutzt Microsoft Teams sowie Skype-Response-Groups. Eine Anbindung dieser Services an die Genesys Cloud-Plattform ist unerlässlich.

Der Anforderung nach Einfachheit und Leistungsstärke entsprechen

Die Genesys Cloud-Plattform kommt sowohl der umfassenden IT-Strategie der Paul Hartmann AG entgegen als auch deren Wünschen nach Einfachheit und leistungsstarker Sicherheit, „so dass wir wirklich sagen können, dass die neue Lösung unsere Anforderungen zu 100 Prozent erfüllt“, so der Projektverantwortliche beim Kunden.

Weitere Informationen zu den genannten Lösungen finden Sie hier:
www.genesys.com/de-de

RESULTS

Zentrale Vermarktung

durch deutsches Service-Desk an regionale Ländergesellschaften

Nutzung in kürzester Zeit

mit aussagekräftigem Reporting

Administratoren

können selbst Hand anlegen

Roll-out

nahezu im Alleingang

ÜBER GENESYS

Jedes Jahr liefert Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern mehr als 70 Milliarden Kundenerfahrungen, die im Gedächtnis bleiben. Unsere Technologie verknüpft im Zusammenspiel mit der Cloud und KI die Kundenkommunikation über Marketing, Vertrieb und Service hinweg auf jedem Kanal und verbessert gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung. Genesys ist führend bei Experience-as-a-Service™, sodass Unternehmen jeder Größe eine echte, bedarfsgerechte Personalisierung bieten können und mit Empathie das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden fördern können. Dies wird durch Genesys Cloud™ ermöglicht, eine All-in-One-Lösung und weltweit führende Contact Center-Plattform für die Public Cloud, die für schnelle Innovation, Skalierbarkeit und Flexibilität steht.

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. © 2020 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.