



Gewinner in Preis und Leistung

**Lebensmittel-Multi begeistert vom Kostenvorteil
der Genesys Cloud**

**Partner Deliberate führt zentrale
Service-Schaltstelle ein**



Ein Lebensmittelproduzent aus Süddeutschland legte in nur wenigen Jahren ein eindrucksvolles Wachstum hin: von 4.000 auf 24.000 Mitarbeiter.

Herausforderung dabei jedoch war, dass die Service-Infrastruktur bei dieser Entwicklung nicht mehr mitkam. Zu heterogen, nicht in ausreichendem Maße skalierbar, zu wartungsintensiv und nicht mehr zeitgemäß. So urteilten die IT-Verantwortlichen und identifizierten gleich mehrere Baustellen auf einmal.

Die Lösung der Probleme stellte die Genesys Cloud™ dar, die darüber hinaus mit ihrem unschlagbaren Preis-Leistungs-Verhältnis punkten konnte.

Sperrige Lösung stieß an ihre Grenzen



Unter anderem mehrere tausend Ports diverser Hersteller ließen die Wartung der bestehenden Umgebung immer schwieriger werden. Dazu kam, dass die darauf betriebene Contact-Center-Software eine selbst programmierte, skriptbasierte Lösung war. Den hundertprozentigen Überblick und alle notwendigen Wartungskennnisse darüber hatte lediglich der für die Telefonie verantwortliche Manager, so dass bei dessen urlaubsbedingter Abwesenheit beispielsweise Engpässe entstanden. Auch hinsichtlich der technischen Stabilität und Skalierbarkeit stieß das selbst entwickelte System immer wieder an seine Grenzen. Zudem war es auch hinsichtlich seiner Funktionalitäten limitiert, etwa was das Skill-based-Routing betrifft. Letztlich erforderten auch die besonderen Service-Strukturen des Lebensmittelherstellers eine moderne Lösung.

Und das hat folgenden Hintergrund: Das Unternehmen legt viel Wert auf die maximale Produktqualität, dementsprechend erreichen recht wenige Anrufe die insgesamt zehn Service-Mitarbeiter. Um diese jedoch auszulasten, sind sie sozusagen als „Hybrid-Agenten“ tätig.

Das heißt, sie nehmen auch andere Anrufe an und vermitteln sie, oder kümmern sich um interne Gespräche zwischen Standorten und sind auch bei Gewinnspielen in der Leitung.

Vorbild für weitere Standorte



Diese komplexe Gemengelage verlangte eine sehr moderne Lösung, die wegen der beschriebenen Herausforderungen auch bestenfalls gleich cloudbasiert sein sollte. Dies vor allem deshalb, um gegebenenfalls an weiteren Standorten eine schnelle Implementierung zu gewährleisten. Momentan wird von den ersten 10 Mitarbeitern bereits ein sehr hohes Kommunikationsvolumen bearbeitet.

Vereinfachter Umgang mit dem neuen System



Die Genesys Cloud-Plattform erfüllt alle Anforderungen des Unternehmens und bietet noch weitere Vorteile: Statt – wie bislang – mit acht verschiedenen Anbietern für die PBX in Kontakt treten zu müssen, ist nunmehr Genesys-Partner Deliberate der einzige Ansprechpartner, der sich via Ticketsystem mit etwaigen Wartungen oder Änderungen des Systems befasst. Das ist auch deshalb ein Vorteil, da der für Telefonie verantwortliche Ansprechpartner beim Kunden dadurch viel besser delegieren kann als bisher. Das System ist deutlich leistungsfähiger und lässt eine Skalierung auf Knopfdruck zu. Der Lebensmittelhersteller schätzt das professionelle Hosting der Lösung bei AWS und die damit verknüpfte maximale Ausfallsicherheit. Rückrufe an Kunden funktionieren nun mit maskierten Rufnummern. Das ist wichtig, wenn das zentrale Contact Center im Zuge von Outbound-Telefonaten agiert, der Kunde aber die Nummer des ihm lokal bekannten Markenherstellers im Display sieht.

Eine weitere Besonderheit: Die Service-Mitarbeiter des Unternehmens haben sich im Zuge ihrer hybriden Tätigkeit sehr mit ihren Deskphones angefreundet. Die Flexibilität der Genesys Cloud-Plattform stellt nunmehr sicher, dass sie für alle Funktionen auf eben diese zurückgreifen können. Es sind keine Softphones mehr notwendig. Der IT gelang es sogar während der Corona-Krise die Deskphones im Handumdrehen an die Homeoffice-Arbeitsplätze der Service-Mitarbeiter anzubinden. Letztlich legte das Unternehmen großen Wert auf eine Bring-your-own-Carrier-Strategie, der durch die Genesys Cloud-Plattform nichts im Wege stand.

Wettbewerb konnte auch preislich nicht mithalten



Fazit: Der bundesweit bekannte Hersteller von Lebensmitteln verfolgt eine klare Strategie der Managed Services. Was an IT-Services sinnvollerweise ausgelagert und fremd betrieben werden kann, wird auch konsequent derart umgesetzt. Dies hat dazu geführt, dass die tradierte, nicht mehr zeitgemäße On-Premise-Eigenentwicklung nunmehr von der Genesys Cloud-Lösung komplett abgelöst wurde. Sowohl die besondere Arbeitsweise der Service-Mitarbeiter des Unternehmens als auch dessen zahlreichen technischen Anforderungen ließen sich eins zu eins damit abbilden. Auf diese Weise hat der Kunde eine zukunftssichere, skalierbare Lösung erhalten, die sich gegebenenfalls auch auf internationale Standorte mühelos ausrollen lässt. Nicht zuletzt deshalb entschied sich das Unternehmen für Genesys Cloud, da sie, nach eigenen Aussagen, „auch monetär gewonnen“ habe und sämtliche Mitbewerber bezüglich des Preises hinter sich gelassen hat.



Auf einen Blick

Branche: Lebensmittelindustrie

Nutzer: Zehn Service-Mitarbeiter in Deutschland

Herausforderungen

- Komplexe heterogene Service-Infrastruktur
- Mangelnde Skalierbarkeit
- Wartungsintensiv
- Nicht zeitgemäß sowie fehlende Zukunftssicherheit

Lösung

- Genesys Cloud

Partner

- Deliberate

Ergebnisse

- Kostengünstige, einheitliche Service-Infrastruktur
- Einfaches Management der Lösung
- Höchstmaß an Flexibilität
- Hohe Nutzerfreundlichkeit
- Cloubasierte Lösung ermöglicht schnelle Implementierung an anderen Standorten
- Zukunftssicherheit

Über Genesys Cloud



Mit Genesys Cloud vereinfachen Unternehmen ihre Kundeninteraktionen, Arbeitsweisen sowie die Datenanalyse. **Über die cloudbasierte Omnichannel-Plattform laufen sämtliche Kundeninteraktionen zentral zusammen, ohne dass das Unternehmen eigene Infrastruktur oder spezielle IT-Ressourcen benötigt.** Die Mitarbeiter loggen sich unkompliziert ein, können Einstellungen anpassen, Skills eingeben oder aus LinkedIn importieren. Sofort erkennen sie, welche Kollegen verfügbar sind. Ein Klick und Genesys Cloud weiß, dass der Mitarbeiter für eingehende Telefonanrufe, E-Mails, Web-Chats oder andere Interaktionen verfügbar ist.

Alle Interaktionen werden in einem Fenster angezeigt. Mithilfe von Skripts lassen sich Informationen über den Gesprächspartner aus dem IVR-System oder anderen Datenquellen anzeigen. Diese Infos sind vollständig anpassbar und frei gestaltbar. So haben Mitarbeiter Überblick über alle bisherigen Kundeninteraktionen – unabhängig von dem genutzten Kommunikationskanal.

Führungskräften zeigt Genesys Cloud in Echtzeit an, wie viele Telefonate oder andere Interaktionen gerade bearbeitet werden und wie viele in der Warteschlange sind. Sie sehen, wie viele Mitarbeiter im Team sind, ob die Servicelevel eingehalten werden und die Anzahl der pro Tag bearbeiteten Interaktionen. In Leistungsansichten lassen sich Statistiken auch genauer aufschlüsseln. So können Verantwortliche in Echtzeit auf Spitzen im Anrufvolumen, Personalengpässe oder andere Variablen reagieren.

Wir freuen uns von Ihnen zu hören



Deliberate GmbH
Konrad-Zuse-Str. 12
D-71034 Böblingen
Telefon: +49 (0) 7033 54884 - 0
E-Mail: info@deliberate-gmbh.de



Demo vereinbaren



Produkttest anfragen



Kontakt



Angebot anfordern



Über Genesys

Genesys ermöglicht jährlich über 70 Milliarden der weltbesten Customer Experiences. Ihr Erfolg beruht auf der Vernetzung der Kunden- und Mitarbeiterinteraktionen über jeden Kanal an jedem Tag. Über 10.000 Unternehmen in mehr als 100 Ländern vertrauen auf die Genesys Customer-Experience-Plattform, die Nummer 1 der Branche, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen und die Kundenloyalität zu fördern. Mit modernster Technologie und Hingabe entwickeln wir innovative Lösungen, die eine natürliche Kommunikation ermöglichen und sich Ihrer Arbeitsweise anpassen. Unsere branchenführenden On-Premise sowie Cloud-Lösungen unterstützen Omnichannel Interaktionen und ermöglichen einen konsistent positiven Service. Erleben Sie Kommunikation wie sie sein sollte: nahtlos, intuitiv und zielführend.

Genesys Telecommunications Laboratories GmbH

Telefon: +49 56 194034011

www.genesys.com/de