

# Digitale Strategie vorantreiben

Schweizer Medienkonzern setzt Transformationsreise in die Cloud fort



## AUF EINEN BLICK:

**Kunde:** Ringier AG

**Branche:** Medien und digitale Services

**Standort:** Schweiz

**Unternehmensgröße:**

2.232 Schweiz (GJ 2021)

6.100 International (GJ 2021)

Contact-Center: 85

## Herausforderungen

- Anpassungen ohne Dienstleister
- Umfassende Contact-Center-Funktionen
- Einfache System-Integrationen

## Produkt

- Genesys Cloud-Lösung

## Partner

- Deliberate GmbH

Die schweizerische Ringier AG ist ein gelungenes Beispiel für die erfolgreiche digitale Transformation eines traditionellen Verlags in ein Medien- und Technologieunternehmen. Das Familienunternehmen Ringier wurde 1833 gegründet, als Johann Rudolf Ringier eine Buchdruckerei im schweizerischen Zofingen erwarb. Daraus ist den vergangenen 190 Jahren ein diversifiziertes Unternehmen entstanden. 73 Prozent des operativen Gewinns stammen aus dem Digitalgeschäft. Damit gehört Ringier zur Gruppe der führenden europäischen Medienunternehmen.

Eine große Herausforderung für Ringier bei ihrer Transformationsreise stellte das bereits bestehende Contact Center mit seiner On-Premises-Technologie dar, das den ambitionierten Ansprüchen des Unternehmens nicht mehr genügte: zu sperrig, zu wenig flexibel, nicht mehr zeitgemäß. Es galt, auf Basis der übergreifenden Cloudstrategie des

Unternehmens, eine neue, moderne und leistungsstarke Servicelösung einzuführen. Deshalb entschied sich das Unternehmen für die Genesys Cloud CX-Plattform, die durch den Genesys-Technologiepartner Deliberate implementiert wurde.

## Pioniergeist bei Technologien

Zum Portfolio von Ringier gehören 130 Gesellschaften in den Bereichen Print, digitale Medien, Radio, Ticketing, Entertainment und E-Commerce sowie führende Online-Marktplätze für Autos, Immobilien und Jobs. Als Venture-Capital-Geber unterstützt Ringier Start-ups. Das Unternehmen hat in den letzten Jahren konsequent in seine Digitalisierung und die globale Expansion investiert.

## „Wir sind hier sehr deutlich pro Cloud positioniert“,

so **Annette Dauck**,  
Senior-Projektleiterin des Unternehmens.

Denn: Für jede Änderung darin musste zuvor ein Dienstleister beauftragt werden. Dies galt selbst für profane Prozesse wie eine automatische Bandansage, so beispielsweise als einmal wetterbedingt die Zeitungen in bestimmten Gebieten nicht zugestellt werden konnten. Darüber hinaus war es das Ziel des Unternehmens, die bestehende CRM-Lösung zu modernisieren. Daher plante Ringier, parallel zu Genesys Cloud CX, auch Salesforce einzuführen.

„Nachdem wir uns mehrere Lösungen auf dem Markt angeschaut hatten, und einen erfolgreichen Proof of Concept mit Deliberate realisieren konnten, war die Entscheidung für Genesys Cloud sehr schnell klar“, berichtet Annette Dauck. **Reibungslos und professionell – so lässt sich dann das Projekt während der Implementierungsphase charakterisieren.** „Und das, obwohl die gesamte Implementierung pandemiebedingt remote stattfinden musste. Auch in diesem Punkt ging die Arbeit mit den Kolleginnen und Kollegen von Deliberate überaus zügig und Hand in Hand vonstatten“,

## Unterschiedlichste Funktionen sehr schnell eingeführt

Dadurch, dass der Weg in das neue Contact Center derart glatt verlief, konnte Ringier gleich vom Start weg ein großes Bündel an Funktionalitäten nutzen. Salesforce und Genesys Cloud CX wurden nahtlos miteinander integriert; das Task-Routing von Kundenmails aus dem CRM hin zum Contact Center funktioniert einwandfrei.

Weiter ist Genesys Voice Survey, ein Modul für die Kundenzufriedenheitsbefragung, ein sehr großer Gewinn. Externe Contact-Center-Dienstleister sind einfach angebunden worden. Dies dank einer Integration auf ZIP-Code-Ebene sogar, wenn die von den externen Serviceleistern genutzten Contact Center auf einer anderen Technologie fußen.

Auch das besondere soziale Engagement von Ringier wurde in die Lösung realisiert: Sehbehinderte und blinde Contact-Center-Agenten und -Agentinnen können auf der Plattform per Tastatur und ohne Maus navigieren. Hierfür wurde kurzerhand das Tool **„ShortyDings“** aus der Genesys AppFoundry, programmiert von Deliberate, implementiert.

Es bietet Hotkey-Shortcuts zur Steuerung von Sprachinteraktionen und Agentenstatus über die Tastatur. **So können sehbehinderte Menschen effizient in Genesys Cloud arbeiten**, auch wenn das Fenster nicht sichtbar, minimiert oder durch eine andere Anwendung

## Die Kennzahlen überzeugen

Ringier hat Agilität und Flexibilität für den Contact-Center-Betrieb ermöglicht. Bereits in kürzester Zeit ging das Unternehmen mit der Abwicklung der Abo-Bestellungen live. Auch die digitale Rechtsberatung für die Leserinnen und Leser des „Beobachters“, eine alle zwei Wochen erscheinende schweizerische Konsumenten- und Beratungszeitschrift, funktioniert wie am Schnürchen. Darüber hinaus sind die Agenten und Agentinnen der sozialen Ringier-Stiftungen ebenfalls bereits an die Plattform angebunden. Termin-Funktionalitäten für eine Rückrufvereinbarung sind integriert, während die externen Dienstleister Lastspitzen ebenfalls aus dem System heraus abfedern können.

85 Agenten und Agentinnen nutzen Genesys Cloud CX mittlerweile, Tendenz steigend. Inbound- sowie Outbound-Telefonie laufen darüber ab, „und schon in den nächsten Monaten wollen wir sowohl mit Chat als auch mit Chatbots online gehen“, freut sich Service-Expertin Dauck. Remote-Work ist für Ringier noch nie so einfach gewesen. Auch hat Ringier ein System für das Qualitätsmanagement verwirklicht. Um die Serviceleistungen zu bewerten und verbessern, werden Anrufe aufgezeichnet. Dies geschieht basierend auf eindeutigen Kennzahlen, die das Medienhaus ebenfalls aus Genesys Cloud CX generieren kann.

„Wir können nicht nur die gesamte Bandbreite der leistungsstarken Genesys Cloud CX nutzen, sondern auch selbst steuern, in den laufenden Betrieb eingreifen und eigenständig dafür sorgen, dass es nicht zu Prozessunterbrechungen kommt“, so Annette Dauck. „Das ist wohl das größte Plus des Wechsels zu Genesys Cloud, mit dem wir rundum sehr zufrieden sind.“

## „Mit dem Wechsel zur Genesys Cloud sind wir rundum sehr zufrieden“

Annette Dauck, Senior-Projektleiterin der Ringier AG

### Zusammenfassung

Die Ringier AG ist ein Schweizer Medien- und Technologieunternehmen, zu dem über 130 Gesellschaften in 18 Ländern gehören, die führende Medienmarken, digitale Plattformen und Marktplätze betreiben. In der Schweiz hat Ringier die Genesys Cloud CX™-Plattform integriert, um seine Digitalisierungsstrategie umzusetzen. Das Unternehmen setzte von Anfang an zahlreiche neue Funktionalitäten ein und ermöglichte es IT-Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, Anpassungen zu jeder Zeit vorzunehmen. Dazu lässt sich die Genesys-Plattform nahtlos in Salesforce integrieren.

#### ERGEBNISSE

Implementierung der gesamten  
**Bandbreite**  
von Cloud-Funktionalitäten

**Nahtlose**  
Integration mit CRM- und ERP-Systemen

**Anpassungen**  
der internen IT

Unterstützung der  
**Cloudstrategie**  
des Unternehmens

#### Partner-Kontakt:



#### Deliberate GmbH

Konrad-Zuse-Str. 12  
D-71034 Böblingen  
Telefon: +49 7033 54884 0  
E-Mail: [info@deliberate.de](mailto:info@deliberate.de)  
Internet: [deliberate.de](http://deliberate.de)

#### 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](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.

