

Umgestaltung eines Kontaktzentrums



Der Kunde

Ein führendes Telekommunikationsunternehmen

Situation beim Ausstieg

Unser Kunde befand sich in einer Situation, in der es zu Vertragsstreitigkeiten mit seinem bisherigen Lieferanten kam. Infolgedessen suchte er aktiv nach einem ausgefeilteren, auf die Digitalisierung ausgerichteten Ansatz zur Optimierung seines unternehmenseigenen Kontaktzentrums. Das Ziel war nicht nur die Verbesserung der digitalen Erfahrung, sondern auch die Implementierung einer Omnichannel-Plattform, die eine nahtlose Kommunikation mit den Kunden über mehrere Kanäle ermöglicht. Darüber hinaus benötigte das Unternehmen eine klar erkennbare und bewährte technische Roadmap mit besonderem Schwerpunkt auf der Integration von künstlicher Intelligenz (KI) und virtuellen Agenten..

Die Unzufriedenheit mit den Dienstleistungen und dem Support des derzeitigen Anbieters war der Auslöser für diesen Wechsel. Der Kunde war auf der Suche nach einem Partner, der nicht nur seine aktuellen Anforderungen erfüllte, sondern auch eine strategische Vision für die Zukunft seines Kontaktzentrums bot. Innovation und technologischer Fortschritt waren hier von zentraler Bedeutung, und der Kunde suchte speziell nach einer fortschrittlichen Lösung, die ihm einen Wettbewerbsvorteil in dem sich schnell entwickelnden digitalen Geschäftsumfeld verschaffen würde..

Abteilungsengagement

Mehrere Abteilungen spielten bei diesem Projekt eine entscheidende Rolle:

- **Nutzerperspektive**
 - HR
 - IS Helpdesk
- **Technologische Perspektive**
 - Voice Team
 - Team zur Unterstützung der IT-Systems
- **Rollen und Verantwortlichkeiten**
 - Benutzer
 - Vorgesetzte
 - Administratoren der Kontaktzentrumstechnologie

Deep Dive in Lösungen

Bei einer eingehenden Analyse der verfügbaren Lösungen erwies sich Fiveg als die vielversprechendste. Der Technologie-Stack von Fiveg übertraf den der Mitbewerber deutlich und machte Fiveg zur bevorzugten Wahl gegenüber anderen Optionen. Diese Entscheidung wurde durch die spezifischen Anforderungen und Ziele unseres Kunden noch verstärkt, die sich auf die Implementierung fortschrittlicher Technologien wie KI und virtuelle Agenten in der Contact Center Umgebung konzentrierten

Fiveg lieferte VCC Agent Blended Lizenzen für Inbound/Outbound Agenten, Supervisor Lizenzen für das Monitoring, API Integrationen für ServiceNow und einen UC Adapter für MS Teams. Außerdem arbeitet Fiveg an der Implementierung einer IVA, um das Care-Programm des Kunden zu verbessern..



Team Up!
for Customer Experience

Alliance
TECHNOLOGIES
a **NUVIAS** | UC business



Umgestaltung eines Kontaktzentrums

Die Herausforderung

Die Herausforderungen, die sich während des Prozesses ergaben, waren zweifacher Art und erforderten einen sorgfältigen Umgang. Erstens ging es um vertragliche Belange, bei denen es notwendig war, die Unzufriedenheit des Kunden mit den bestehenden Vertragsbedingungen anzusprechen. Dies erforderte nicht nur juristische Genauigkeit, sondern auch einen einfühlsamen Ansatz, um die Bedenken des Kunden zu verstehen und proaktiv Lösungen vorzuschlagen..

Zweitens bestand die heikle Aufgabe darin, einen reibungslosen Übergang vom derzeitigen Lieferanten zu gewährleisten. Dies beinhaltete die Übertragung aller bestehenden Systeme, Prozesse und vertraglichen Verpflichtungen auf die neue Fiveg-Plattform mit minimalen Unterbrechungen. Die Vermeidung von Betriebsunterbrechungen und die Aufrechterhaltung eines nahtlosen Übergangs waren hier entscheidend, um das Vertrauen des Kunden zu erhalten und die Akzeptanz der neuen Lösung zu erleichtern.

Dauer und Schritte:

Der gesamte Prozess dauerte 6 Monate und umfasste die folgenden Schritte:

- **Entdeckung**
Ermittlung von Herausforderungen und Zusammenstellung eines Anforderungspakets.
- **Demonstrationen**
Umfassende Produktdemonstration (in diesem Fall Fiveg), um zu prüfen, ob das Produkt den Anforderungen entspricht.
- **Planung & Bedingungen/Konditionen**
- Aushandeln der Projektbedingungen in Bezug auf die Durchführung und Umsetzung
- **Projektphase**
Durchführung des Umsetzungsplans.

In diesem Fall wurde das Projekt aufgrund des Enddatums des Vertrags mit dem bestehenden Lieferanten beschleunigt.

Das Ergebnis

Die erfolgreiche Umsetzung des Projekts führte zu einer Produktivitätssteigerung im Contact Center des Kunden. API-Integrationen in Tools wie ServiceNow und MS Teams wurden innerhalb des Fiveg-Kunden genutzt. Die nächste Phase umfasst die Implementierung eines intelligenten virtuellen Assistenten (IVA), um die Produktivität weiter zu steigern, indem die Anzahl der Live-Interaktionen mit Agenten für einfache Anfragen reduziert wird.

Diese Fallstudie veranschaulicht, wie Fiveg die vertraglichen Probleme des Kunden erfolgreich angegangen ist, eine robuste Lösung für einen Digital-First-Ansatz bereitstellte und den Grundstein für eine höhere Produktivität im Contact Center des Unternehmens legte..



TeamUp!
for Customer Experience

Alliance
TECHNOLOGIES
a **NUVIAS** | UC business

Umgestaltung eines Kontaktzentrums



TeamUp mit Nuvias UC

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie Sie CCaaS innerhalb Ihrer aktuellen UCaaS-Lösung implementieren können? Nehmen Sie Kontakt mit unserem Team auf. Sie werden Ihnen gerne helfen.

Mail: sales.service@alliance-teg.com

Telefon: + 49 6172 27960