

Pressemitteilung

Contact Center in die Cloud: Damovo modernisiert Kundenservice-Infrastruktur von Deutsche Glasfaser

Individuell konfigurierbare Cloud-Plattform für effizienten Kundenservice

Düsseldorf, 17. April 2023 – [Damovo Deutschland](#) hat die Contact-Center(CC) -Infrastruktur des Telekommunikationsanbieters Deutsche Glasfaser modernisiert. Dafür implementierte der ICT-Dienstleister die Genesys Cloud-Plattform, die die ersten Service-Mitarbeiter bereits nach einer kurzen Implementierungs- und Testphase nutzen konnten. „Um ein solch umfangreiches Projekt innerhalb eines kurzen Zeitfensters umzusetzen, müssen die Projektpartner eng zusammenarbeiten. Das haben wir mit einem schlagkräftigen Kompetenzteam geschafft“, sagt Karl-Heinz Säger, Managing Director Central Europe bei Damovo.

Kundenservice über Cloud-Plattform zentral steuern

Heute wickelt Deutsche Glasfaser täglich mehrere tausend eingehende Kundenanfragen zentral über die Cloud-Plattform ab. Dabei sind die mit den Call-Center-Tätigkeiten beauftragten Dienstleister nahtlos integriert. Sascha Müller, Multi Channel Manager bei Deutsche Glasfaser: „Mit Damovo haben wir eine individuell konfigurierbare Cloud-Lösung eingeführt, die es uns ermöglicht, den Kundenservice zentral zu steuern und durch umfängliche Reportings auszuwerten. Das erhöht die Transparenz im gesamten CC-Prozess deutlich. Auf dieser Grundlage können wir an wichtigen Stellschrauben drehen, um beispielsweise die Mitarbeiterereinsatzplanung und das Aufsetzen gezielter Kundenaktionen zu optimieren.“

Features flexibel einbinden

Durch die flexible Cloud-Infrastruktur kann Deutsche Glasfaser neue Funktionalitäten autark einbinden und die Systemlandschaft so individuell konfigurieren. Damit ist der Digital-Versorger in der Lage, schnell auf neue Anforderungen zu reagieren. Damovo betreibt und administriert die Serverplattform. Updates erfolgen automatisiert.

Damovo begleitet Deutsche Glasfaser auch zukünftig dabei, die Digitalisierung im Kundenservice weiter voranzutreiben und so bestmöglich für neue Anforderungen gerüstet zu sein.

Weitere Informationen auf www.damovo.com

Pressekontakt:

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
Dagmar Nies
Fritz-Vomfelde-Str. 26
40547 Düsseldorf
Tel.: +49 221 - 8755-4106
dialog@damovo.com
www.damovo.com
www.twitter.com/DamovoGroup

VOCATO public relations GmbH
Friederike Wagner
Toyota-Allee 29
50858 Köln
Tel.: +49 2234 - 60198-16
fwagner@vocato.com
www.vocato.com

Über Damovo:

Damovo ist ein international agierender ICT-Dienstleister und begleitet Geschäftskunden weltweit auf dem Weg der Digitalisierung. Das Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services, Security und Global Managed Services. Mit ihren Technologien und Services ermöglicht Damovo eine nahtlose Verbindung über Menschen, Prozesse und Systeme hinweg. Damit schafft das Unternehmen für seine Kunden Transparenz und Agilität und bietet gleichzeitig die Netzwerkstabilität und Sicherheit, die heute im Geschäftsumfeld erforderlich sind. Zum Kundenkreis gehören Großunternehmen auf der ganzen Welt. Damovo ist in Europa, den USA und im APAC-Raum mit mehr als 650 Mitarbeitern präsent und bietet Support in über 150 Ländern. Weitere Informationen finden Sie unter www.damovo.com.

Über Deutsche Glasfaser:

Die Unternehmensgruppe Deutsche Glasfaser ist der führende Glasfaserversorger für den ländlichen und suburbanen Raum in Deutschland. Als Pionier und Schrittmacher der Branche plant, baut und betreibt Deutsche Glasfaser anbieteroffene Glasfaseranschlüsse für Privathaushalte, Unternehmen und öffentliche Einrichtungen. Sie strebt als Digital-Versorger der Regionen den flächendeckenden Glasfaserausbau an und trägt damit maßgeblich zum digitalen Fortschritt Deutschlands bei. Mit innovativen Planungs- und Bauverfahren ist Deutsche Glasfaser der Technologieführer für einen schnellen und kosteneffizienten FTTH-Ausbau. Die Unternehmensgruppe zählt zu den finanzstärksten Anbietern im deutschen Markt und verfügt mit den erfahrenen Glasfaserinvestoren EQT und OMERS über ein privatwirtschaftliches Investitionsvolumen von sieben Milliarden Euro. www.deutsche-glasfaser.de

Bildmaterial:

Bild: Karl-Heinz Sängler, Managing Director Central Europe, Damovo.
Bildquelle: Damovo Deutschland GmbH & Co. KG