

# DialogWorld AG modernisiert ihren Kundendienst zu Amazon Connect und ebnet den Weg zur Customer Experience im GenAI-Zeitalter

tecRacer<sup>↑</sup>

Success Story: DialogWorld AG



Dialogworld AG, einer der führenden Schweizer BPOs im Bereich Customer Experience, hat mit tecRacer ihre Infrastruktur von einer klassischen Telefonanlage zu Amazon Connect von AWS migriert. Die Cloud-Lösung bietet nicht nur AWS-typische Hochverfügbarkeit, sondern integriert nahtlos weitere Services des AWS-Ökosystems – von KI-gestützten Chatbots mittels Amazon Lex und Amazon Bedrock bis hin zu AWS Lambda für maßgeschneiderte Workflows und Drittsystemintegrationen. Damit eröffnen sich neue Dimensionen des Self-Service und sowohl die Mitarbeiterproduktivität als auch die Customer Experience (CX) steigen messbar.

## Herausforderung

Mit Hauptfokus auf Customer Experience bietet die DialogWorld AG eine breite Palette an Services als BPO an. Mit über 450 Mitarbeitenden an drei Schweizer Standorten und einem Standort in Österreich werden dabei primär Kunden im alpinen Raum betreut. Für eine herausragende Customer Experience ihrer über 140 Auftraggeber werden jährlich mehr als 6 Millionen Interaktionen in 4 verschiedenen Sprachen gehandhabt.

Der Customer Service spielt eine zentrale Rolle, um allen Kund:innen umfassende Unterstützung zu bieten und eine Customer Experience zu gewährleisten, die den hohen Ansprüchen der DialogWorld AG entspricht: Jede Interaktion ist ein Kundenerlebnis.

Die bisherige On-Premise-Infrastruktur einer klassischen Telefonanlage sollte durch eine flexible, zukunftsfähige Cloud-Lösung ersetzt werden. Diese musste sich nahtlos mit bestehenden internen und kundenseitigen Systemen vernetzen, damit die 450 Mitarbeitenden – Kundenberater, Verkaufsberater und Teamleader – unmittelbar auf relevante Informationen zugreifen können. Dies ermöglicht ihnen, als echte Profis im Kundenkontakt aufzutreten und maßgeschneiderte Services anzubieten.



## Lösung - Vom CCW-Gespräch zur erfolgreichen Express-Migration

Auf der CCW im Februar 2025 führte tecRacer Gespräche mit der DialogWorld AG über ihre laufende Customer-Service-Migration. Die Herausforderungen wurden schnell deutlich: Das Projekt war bereits in Verzug geraten, während gleichzeitig operative Anforderungen erfüllt werden mussten.

Unsere nachgewiesene Amazon-Connect-Expertise und unser dediziertes Know-how in der Implementierung cloudbasierter Customer-Service-Lösungen überzeugten die DialogWorld AG. Sie setzten ihr Vertrauen in unser Team, um die zeitkritische Migration innerhalb eines herausfordernden Zeitrahmens erfolgreich abzuschließen.

## Der Migrations-Fahrplan umfasste vier Schlüsselphasen:

- 1. Assessment & Bestandsanalyse:** Umfassende Bestandsaufnahme der vorhandenen Infrastruktur, Analyse der Anrufrouten, IVR-Strukturen und Integrationsanforderungen für nahtlose Übergänge
- 2. Pilot-Implementation:** Aufbau einer funktionierenden Pilotlinie als „Quick Win“, um Vertrauen zu schaffen und kritische Komponenten unter realen Bedingungen zu testen
- 3. Enablement & Training:** Gezielte Schulungen für Administratoren, Führung und Kundenberatende, um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten
- 4. Full-Scale Roll-out:** Stufenweise Migration aller verbleibenden Telefonielinien von der Legacy-Anlage zu Amazon Connect innerhalb des eng gesteckten Zeitfensters Juli-August, mit minimalen Auswirkungen auf den laufenden Betrieb

Durch die enge, direkte zielgerichtete Zusammenarbeit zwischen DialogWorld und tecRacer wurde die eigentlich mehrmonatige, geplante Migration erfolgreich in ein komprimiertes Zeitfenster integriert – ohne Kompromisse bei der Qualität oder Funktionalität einzugehen.

## Ergebnis - Bewährte Performance: Von der Migration zum Erfolgsbetrieb

Mit der Migration des gesamten Workloads zu Amazon Connect hat die DialogWorld AG einen bedeutenden Meilenstein in der Transformation ihrer Kundenkommunikation erreicht. Seit September bewältigt das System zuverlässig den gesamten Workload von rund 250.000 monatlichen Kundenanrufen mit einer beeindruckenden Gesamtbearbeitungszeit von mehr als 1 Million Minuten – und das bei konstant hoher Qualität.

Bemerkenswert ist dabei die Stabilität von Amazon Connect, das auch zu Spitzenzeiten ohne Performance-Einbußen arbeitet und problemlos auf das Volumen des Produktivbetriebs skaliert werden konnte. Die neue Plattform bietet nicht nur höhere Zuverlässigkeit, sondern auch deutlich mehr Flexibilität bei der Anpassung an sich ändernde Geschäftsanforderungen.

## Eine fortlaufende Partnerschaft für kontinuierliche Innovation

Die erfolgreiche Migration markiert nicht das Ende, sondern den Beginn einer langfristigen Innovationspartnerschaft zwischen tecRacer und DialogWorld AG. Die Amazon Connect Umgebung wird kontinuierlich durch AWS-Services mit zukunftsweisenden Lösungen erweitert.

Im Fokus stehen dabei Technologien, die sowohl die Qualität als auch die Performance nachhaltig verbessern: von der weiteren Automatisierung des Qualitätsmanagements über den Ausbau generativer KI-Agenten, bis hin zu noch tieferen Systemintegrationen. Die DialogWorld AG hat damit eine Plattform geschaffen, die nicht nur die heutigen Anforderungen erfüllt, sondern dank der Vielseitigkeit des AWS-Ökosystems optimal für fortschrittliche Entwicklungen - heute und in Zukunft - gerüstet ist.

## Ansprechpartner:in beim Kunden:

**Martina Bischofberger, CDO DialogWorld AG**

*„Mit der Unterstützung von tecRacer konnten wir erfolgreich über 250 Service-Lines innerhalb von drei Monaten migrieren. Die Migration beinhaltete umfassende Schulungen für unsere Administratoren, Führung und Kundenberater. Weiterhin wurden zahlreiche Integrationen und anwendungsspezifische Lösungen, wie eine App für individuelle Rückrufe, erfolgreich in diesem Zeitraum aufgebaut.“*



## Das ist tecRacer

tecRacer steht für tiefgreifende AWS-Expertise, eine klare Spezialisierung und ein partnerschaftliches Selbstverständnis.

Als einziger AWS Premier Tier Services und Advanced Tier Training Partner in der DACH-Region begleiten wir Unternehmen bei ihrer Cloud-Transformation – pragmatisch, persönlich und mit echtem Wirkungstreiber im Fokus.

Lösungsorientiert, leidenschaftlich und mit einer gesunden Portion Pragmatismus – so schaffen wir Wettbewerbsvorteile und sorgen für die Zukunftssicherheit unserer Kunden.

Mit unserem Team aus erfahrenen Experten und einem starken Partner-Netzwerk.

Erfahren Sie mehr über unser Team, unsere Werte und was uns antreibt auf [www.tecracer.com](https://www.tecracer.com) oder nehmen Sie unter [sales@tecracer.com](mailto:sales@tecracer.com) Kontakt mit uns auf.

