

KUNDE: ORACOM GMBH

Oracom steigert Service Level mit Amazon Connect

Die Oracom GmbH in Berlin bietet Kommunikation mit Mietern als Service für Hausverwaltungen an. Mit 30 Agenten in seinem Callcenter betreut das Unternehmen über 300.000 Mieter. Die Erreichbarkeit für Mieter muss dabei rund um die Uhr gesichert sein. Die Anliegen reichen von weniger zeitkritischen kaufmännischen Fragen über Anfragen von Mietinteressenten, von Mängel-meldungen bis hin zu Notfällen. Monatlich gibt es zwischen 30.000 und 50.000 Kontakte – zu viel für die zuvor im Einsatz befindliche On-Premise-Telefonanlage. Die Ergänzung weiterer Funktionen, eine zusätzliche Automatisierung oder eine grundsätzliche Weiterentwicklung waren damit nicht möglich.

Migration des Contact Center zu Amazon Connect

Um flexibler zu werden, sollte das Contact Center zu Amazon Connect migriert werden. Ende 2018 wurde erfolgreich ein Proof-of-Concept, begleitet von tecRacer, durchgeführt. Ziel war, durch die Nutzung eines Self-Services unter Einsatz von Amazon Connect und weiteren AWS Services, das Anrufaufkommen für Agenten zu reduzieren. Wenn beispielsweise bei einer ausgefallenen Heizung für ein Objekt bereits ein Schaden gemeldet worden war, wurden weitere anrufende Mieter gleich darüber informiert, wann mit der voraussichtlichen Lösung zu rechnen ist. Die erfolgreiche Umsetzung dieses Automatisierungsszenarios überzeugte Oracom-Geschäftsführer Andreas Tutsche, so dass 2019 schrittweise begonnen wurde, die bestehende Contact Center Lösung zu Amazon Connect zu migrieren.



Oracom-Mitarbeiter setzen Großteil des Amazon Connect Setups selbst um

Bei dem Projekt versetzte tecRacer die Oracom-Mitarbeiter in die Lage, einen Großteil des Setups von Amazon Connect selbst umzusetzen. Mit der Erfahrung und dem profunden Amazon Connect- und AWS-Wissen unterstützt tecRacer vor allem punktuell. Als Amazon Connect Service Delivery Provider betreut tecRacer Kunden mit einem dedizierten Amazon Connect Team, bestehend aus Consultants, Entwicklern und Solution Architects. „Wir sind gleichzeitig Managed Service Kunde von tecRacer und wissen zu schätzen, dass das Team von tecRacer stets kompetent und reaktionsschnell mit Rat und Tat bereitsteht und den Betrieb der Amazon Connect-Umgebung überwacht“, konstatiert Andreas Tutsche, Geschäftsführer der Oracom GmbH.

Mehr Service, mehr Produktivität, mehr Anwendungsmöglichkeiten

Bei der Einführung wurde Amazon Connect direkt an die bereits im Einsatz befindliche CRM-Lösung angebunden. Die bestehenden On-Premise-Server verschob tecRacer in die AWS Cloud. Durch die Einführung neuer Funktionen wie einem Callback bei starker Auslastung des Contact Centers konnten sowohl Erreichbarkeit als auch Produktivität gesteigert werden. Das Service Level verbesserte sich um ganze 15 Prozent. Mitarbeiter können nun ortsunabhängig arbeiten. Diese höhere Flexibilität steigert die Attraktivität als Arbeitgeber und erlaubt eine schnellere Reaktion bei Strom- oder IT-Ausfällen. Die Einführung einer Zufriedenheitsumfrage im Anschluss an Gespräche ist kurz vor der Umsetzung. In Zukunft ist der Einsatz weiterer AI-Services von AWS geplant: Amazon Lex – ein Self-Service-VoiceBot, sobald die deutsche Sprachunterstützung bereitsteht, Amazon Transcribe und Amazon Comprehend. Ziele sind dabei höhere Transparenz, mehr Informationen über die erfolgten Anrufe für die Hausverwaltungen und die Verbesserung des Kundenerlebnisses.

Ansprechpartner beim Kunden:

Andreas Tutsche, Geschäftsführer Oracom GmbH, Berlin

„Gemeinsam mit tecRacer haben wir uns durch die Nutzung von Amazon Connect und durch die Power des gesamten AWS-Ökosystems einen wirklichen Wettbewerbsvorteil erarbeitet. Durch die starke Produktivitätssteigerung hoffen wir, in fünf Jahren die zehnfache Anzahl an Kontakten betreuen zu können – mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitern.“



KUNDE: ORACOM GMBH

Projektziele

- Neue Telefonanlage
- Höhere Flexibilität und Dynamik
- Ortsunabhängiges Arbeiten
- Produktivitätssteigerung
- Besseres Kundenerlebnis

Projektleistung tecRacer

- Migration des Contact Center zu Amazon Connect
- Amazon Connect Trainings
- Entwicklungsleistungen für Data-Dips und Reporting
- Unterstützung bei der Einführung von Callback bei starker Auslastung
- Migration der bestehenden Server in die AWS Cloud

Über tecRacer

tecRacer mit Sitz in Hannover und Standorten in Duisburg, Frankfurt, Hamburg, München und Wien bietet AWS [Amazon Web Services] Consulting & Training Services aus einer Hand – nahtlos integriert, über den gesamten Cloud-Lebenszyklus hinweg – von der Strategie über die Umsetzung bis hin zum Betrieb.

Die Strategie bleibt auch weiterhin der klare Fokus auf Amazon Web Services. Hier ist tecRacer laut einer unabhängigen Studie von Crisp Research der wohl kompetenteste und wichtigste Partner in Deutschland. Und die Fokussierung auf AWS gibt tecRacer recht: Im Rahmen des AWS Partner Summit 2019 wurde tecRacer mit dem Award „AWS Consulting Partner des Jahres“ ausgezeichnet. Das als Top Arbeitgeber Mittelstand ausgezeichnete, inhabergeführte Unternehmen beschäftigt heute mehr als 110 feste Mitarbeiter, hat mehr als 8.000 Teilnehmer in AWS geschult und bereits über 250 AWS Consulting Projekte erfolgreich umgesetzt.

Mehr Informationen finden Sie auf www.tecracer.de oder nehmen Sie unter aws-sales@tecracer.de Kontakt mit uns auf.

