

KUNDE: SIEMENS GLOBAL BUSINESS SERVICES (GBS)

tecRacer erstellt für Siemens GBS Contact Center mit Amazon Connect

Siemens Global Business Services (GBS) managt verantwortungsbewusst und zuverlässig die Unternehmens-Dienstleistungen ihrer Kunden. Diese können sich dadurch auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und Ressourcen gewinnen. So maximiert Siemens GBS die Geschäftsflexibilität: Auf spezifische geschäftliche Herausforderungen und den Marktbedarf können Kunden schnell reagieren. tecRacer schaffte auf Basis von Amazon Connect Blueprints für eine cloud-basierte, standardisierte Contact Center Plattform. Diese bildet eine flexibel erweiterbare und skalierbare Grundlage für innovative Funktionen wie Self-Service Voice Bots oder AI-gestütztes Agent Assist.

Flexibel und skalierbar - mit Amazon Connect

Siemens GBS hat sich für die Einführung von Amazon Connect entschieden, um eine flexible, skalierbare und innovative Contact Center Lösung kostengünstig einsetzen zu können. Überzeugt hat die Aussicht auf hohe Verlässlichkeit und Gesprächsqualität sowie die Möglichkeit, Artificial Intelligence (AI) Funktionalitäten einfach aktivieren zu können. tecRacer als etablierter AWS Premier Consulting Partner unterstützte schnell mit umfangreicher Erfahrung in derartigen Projekten. Innerhalb von nur zwei Monaten Projektzeit entwickelte tecRacer eine auf den Kunden zugeschnittene skalierbare Contact-Center-Plattform. Da sie flexibel um AI-Services erweiterbar ist, ist sie komplett zukunftsfähig.



Copyright © Shutterstock.com - ID 1235034913



Copyright © Shutterstock.com - ID 1212215251

Anforderungsdefinition, Erstellung der Funktionen und Befähigung des Kunden

Am Anfang stand die präzise und umfassende Definition der Anforderungen für die Contact Center Blueprints. Auf dieser Grundlage konzipierte und realisierte tecRacer das Contact Center Routing unter Einbeziehung von Best practice-Erfahrungen. Auf Basis von Amazon Connect wurden cloud-basierte standardisierte Blueprints für Contact Center erstellt. Diese erlauben einen schnellen Roll-out, auch durch Siemens GBS selbst. Denn tecRacer befähigte den Kunden Siemens GBS, die Blueprints künftig eigenständig auszurollen und die Contact Center durch die einzelnen Units selbst managen zu lassen. Zusätzlich lieferte tecRacer das Skripting von Voice Mailboxen, einen Abwesenheitskalender sowie ein umfassendes Agent Cockpit.

ROI der Projektkosten innerhalb von sechs bis 16 Monaten

Die Innovationsstärke und -geschwindigkeit von Amazon Web Services (AWS) war ein wichtiges Entscheidungskriterium für Siemens GBS. Mit seinem umfassenden Wissen über Amazon Connect erwies sich tecRacer als der passende flexible und verlässliche Partner. So konnten kleine Contact Center für einzelne Units innerhalb von nur sechs bis acht Wochen realisiert und erfolgreich bereitgestellt werden. Das Kosteneinsparungspotenzial reicht bis zu 57 Prozent. Je nachdem, um welches Contact Center es sich handelt, ist der Return of Investment innerhalb von sechs bis 16 Monaten zu erwarten.

Ansprechpartner beim Kunden:

Philip Hechtel, Head of Artificial Intelligence and Digital Service Management, Siemens GBS:

„Die Innovationsstärke und -geschwindigkeit von Amazon Web Services (AWS) war für uns ein wichtiges Entscheidungskriterium. Das Kosteneinsparungspotenzial von bis zu 57 Prozent ist enorm. tecRacer hat uns als flexibler und verlässlicher Partner mit breitem Amazon Connect Wissen überzeugt.“



KUNDE: SIEMENS GLOBAL BUSINESS SERVICES (GBS)

Projektziele

- Schaffung einer skalierbaren Contact Center Plattform auf Basis von Blueprints – zukunftsfähig und flexibel erweiterbar um AI-Services mit folgendem Fokus:
 - o kostengünstiger Service
 - o einfach durchführbare Anpassungen
 - o schnelle Umsetzbarkeit
 - o einfache Aktivierung von AI-Funktionalitäten
 - o hohe Gesprächsqualität und Zuverlässigkeit
- Befähigung des Kunden, die Blueprints zukünftig selbst auszurollen und die Contact Center eigenständig zu managen

Projektlaufzeit

August/September 2020

Projektleistung tecRacer

- Definition der Contact Center Anforderungen und Erstellung einer Zielarchitektur
- Erstellung der Blueprint Contact Center Umgebung und von Routings nach Best Practice
- Skripting von Features wie SAML-Authentifizierung, Voice Mailboxen, Abwesenheitskalender, umfassendes Agent Cockpit

Über tecRacer

tecRacer mit Sitz in Hannover und Standorten in Wien, Duisburg, Frankfurt, Hamburg, München, Luzern und Lissabon 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 2021 wurde tecRacer mit dem Award „AWS Consulting Partner des Jahres“ ausgezeichnet. Das als Top Arbeitgeber Mittelstand ausgezeichnete, inhabergeführte Unternehmen beschäftigt heute mehr als 150 feste Mitarbeiter, hat mehr als 12.000 Teilnehmer in AWS geschult und bereits über 250 AWS Consulting Projekte erfolgreich umgesetzt.

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

