



Deutschland | Digital Service Provider

# Die erfolgreiche Transformation der O.phon in die Multichannel-Cloud

## Unternehmensprofil

Die O.phon GmbH ist Spezialist für maßgeschneiderte Lösungen – von Marketing- und Vertriebsstrategien über Konzepte und Analysen bis hin zu Kampagnenmanagement. O.phon betreibt ein eigenes Service-Center, um Kunden über alle Kommunikationskanäle hinweg betreuen zu können.

**„Wir standen als Unternehmen vor zahlreichen Herausforderungen. Die vorhandenen Lösungen erlaubten kein mobiles Arbeiten.**

Eine integrierte Bearbeitung über die verschiedenen digitalen Kanäle hinweg war nicht möglich. Uns fehlte zudem die Transparenz innerhalb der Projekte. Und auch neue Kundenanforderungen ließen sich nicht ohne Weiteres umsetzen.“

**Daniel Kubein,**  
Head of Operations &  
Performance bei O.phon GmbH

## Zusammenfassung

Die Auftraggeber der O.group erwarten zunehmend eine Bearbeitung auf digitalem Weg, beispielsweise über E-Mail, Chat, Bot oder Messaging. Gleichzeitig steigt die Nachfrage nach Outbound-Kampagnen und verlässlichen Rückrufservices. Vor diesem Hintergrund waren die O.group-Gesellschaften auf der Suche nach einer modernen Plattform für die nahtlose Integration von Sprach- und Digitalkanälen, welche die Agenten unterstützt, die Kunden zufriedenstellt und insgesamt für bessere Geschäftsergebnisse sorgt. Mit der bisherigen On-premise-Infrastruktur war es nicht möglich, Anfragen integriert über die verschiedenen Medien hinweg zu bearbeiten. Notwendige KPIs standen ebenfalls nicht zur Verfügung, damit fehlte die Transparenz innerhalb der verschiedenen Projekte. Mit der Cloud-Lösung von Genesys steht O.phon eine moderne Plattform für Office-Telefonie, Kundenservice sowie Marktforschung zur Verfügung, die zudem auch noch die Bereiche Qualitäts- und Workforce-Management abdeckt.

## Vision

### Auf der Suche nach der perfekten Multichannel-Cloud-Lösung

Seit mehr als 20 Jahren überzeugt die O.phon GmbH sowohl einzeln als auch im Verbund mit Fachkompetenz, Kreativität und Authentizität. Ob Leadgenerierung, Kundendialog oder im Einsatz direkt an der Kundschaft, O.phon hilft stets mit individuellen und effizienten Lösungen. Als leistungsstarker Partner ermöglicht die Agentur effiziente und maßgeschneiderte Lösungen – von ausgefeilten Marketing- und Vertriebsstrategien bis hin zu Konzepten, Analysen und Kampagnenmanagement.

Dazu betreibt die O.phon GmbH ein hauseigenes Service-Center, um Geschäfts- und Endkunden (B2B und B2C) auf allen modernen Kommunikationskanälen bis zum letzten Detailgrad hin zu betreuen. Auf Grundlage gezielter Markt- und Zielgruppenanalysen leitet das Unternehmen individuelle Kampagnen ab und generiert so Leads. Mit seinem Mailing Fulfillment rundet O.phon zudem den 360-Grad-Service vollständig ab.

„Wir standen als Unternehmen vor zahlreichen Herausforderungen. Die vorhandene Lösung erlaubte kein mobiles Arbeiten. Eine integrierte Bearbeitung über die verschiedenen digitalen Kanäle hinweg war nicht möglich. Uns fehlte zudem die Transparenz innerhalb der Projekte. Und auch neue Kundenanforderungen ließen sich nicht ohne Weiteres umsetzen“, erklärt Daniel Kubein, Head of Operations & Performance bei O.phon GmbH.



## Welche Technologien?

- Genesys Cloud CX

## Welche Partner?

- Genesys

## Welche Services?

- Bereitstellung, Implementierung, Schulung der Contact-Center-Cloud-Lösung
- Rollout an mehreren Standorten in Deutschland
- 24/7-Service

## „Mit der Wahl der neuen, hochintegrativen Cloudlösung von Genesys und der Implementierung durch unseren Partner NTT konnten wir in der Rekordzeit von drei Monaten alle bisherigen Herausforderungen aus dem Weg räumen.“

Wir haben mit dieser Lösung den Grundstein für zukünftige Geschäftsfelder der O.phon und der zugehörigen Gesellschaften gelegt.“

**Daniel Kubein,**  
Head of Operations & Performance at O.phon GmbH

Technologie ist für das Geschäftsergebnis von entscheidender Bedeutung. Dies ist der Grund, warum 85 % der Fortune- 500-Unternehmen zu uns kommen. Finden Sie heraus, wie Sie mit unserem gesamten Angebot Ihre Mitarbeiter, Ihre Strategie, Ihren Betrieb und Ihre Technologie stärken können, um die Modernisierungs- und Transformationsziele Ihres Unternehmens zu erreichen.

Lernen Sie unsere  
Dienstleistungen kennen

## Transformation

### Mehr Integration und weniger Limitation war das Ziel

Obwohl ältere CX (Customer Experience)-Lösungen (ALE/Altitude) bereits vorhanden waren, war die einfache Anwendung und Migration für die O.phon GmbH und ihre Tochtergesellschaften auf mehreren Ebenen schwierig: Zum einen haben die technischen Limitierungen aufgrund der hohen Anzahl von Mitarbeitenden, Auftraggebern und Anforderungen häufig zu Herausforderungen geführt. Zum anderen ließen sich gewachsene Kundenanforderungen nicht ohne Weiteres umsetzen, sondern mussten neu gedacht, angepasst und umprogrammiert werden. Eine technische Schnittstelle zur optimalen Umsetzung von Kundenprojekten war nicht vorhanden.

Für die Mitarbeitenden war somit bisher lediglich standortgebundenes Arbeiten möglich – ohne die Option auf Mobile Work. Eine integrierte Bearbeitung von digitalen Kanälen, von Messaging und Chat bis hin zu E-Mail und Social Media, konnte zudem ebenfalls nicht im Unternehmen implementiert werden. Grundsätzlich mangelte es an Transparenz innerhalb der verschiedenen Projekte, die notwendigen KPIs standen nicht zur Verfügung.

Vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie wollte O.phon eine schnelle und gleichzeitig effiziente Lösung. Die verbundenen Gesellschaften entschieden sich für einen Wechsel von der veralteten On-premise-Infrastruktur auf eine moderne Cloud-Umgebung für Office-Telefonie, Kundenservice sowie Marktforschung. Die Wahl fiel auf Genesys Cloud CX, die an mehreren Standorten in Deutschland ausgerollt wurde. Für die Bereitstellung, Implementierung und Schulung der Lösung war der Technologie- und Servicedienstleister NTT verantwortlich.

## Ergebnisse

### Mit der Migration hat O.phon alle Ziele erreicht

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Die O.phon GmbH verfügt jetzt nicht nur über eine stabile und ausfallsichere Plattform, sondern ermöglicht durch einen größeren Personenkreis auch eine einfache Administrierbarkeit und eine noch schnellere Projektumsetzung. Seinen Kunden kann das Unternehmen jetzt standortunabhängig einen zuverlässigen, integrierten Service rund um die Uhr bieten.

Durch die einheitliche Systemnutzung, beispielsweise von E-Mail, Chat und Voice, ist die Aussteuerung der Supportaufgaben deutlich effizienter geworden. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden konnte durch das neue standortunabhängige Arbeiten, die Geschwindigkeit und einfache Bedienbarkeit spürbar gesteigert werden. Und auch die Auftraggeber profitieren von der Geschäftsfelderweiterung: Durch die unkomplizierte Einrichtung digitaler Kanäle mit Zuhilfenahme von KI (Künstlicher Intelligenz)- und Bot-Technologien ist die Grundlage für weitere Wachstumsfelder gesichert.

- **Effizienz:** Supportanfragen lassen sich um bis zu 64 Prozent schneller bearbeiten.
- **Skalierbarkeit:** Auch bei unerwarteten Lastspitzen (bis zum 5-fachen des sonstigen Transaktionsvolumens) bietet das System genügend Reserven.
- **Qualität:** Detaillierte Auswertungen der SLAs erhöhen die Performance in der Qualitätssicherung.

„Mit der Wahl der neuen, hochintegrativen Cloudlösung von Genesys und der Implementierung durch unseren Partner NTT konnten wir in der Rekordzeit von drei Monaten alle bisherigen Herausforderungen aus dem Weg räumen. Wir haben mit dieser Lösung den Grundstein für zukünftige Geschäftsfelder der O.phon und der zugehörigen Gesellschaften gelegt.“

