



SUCCESS STORY

WTG MACHT STRAUSS DEUTSCHLAND MIT NEUEM CONTACT CENTER FIT FÜR DIE ZUKUNFT

Durch das neue cloubasierte Contact Center, eine KI-gestützte Omnichannel-Lösung, optimierte Strauss Deutschland GmbH & Co. KG seinen Kundenservice nachhaltig. Die WTG entwickelte als Systemintegrator eine maßgeschneiderte Lösung, die sowohl die Effizienz als auch die Kundenzufriedenheit signifikant steigerte. Die reibungslose Migration, die nahtlose Integration sowie die Managed Services der WTG garantieren höchste Betriebs- und Servicequalität.

IT & Kommunikation

WTG Lösungen, Produkte und Service

- ▶ Cloud Contact Center | CCaaS-Lösung
- ▶ Integration Service | Full Managed Service

Die bezüglich Funktion, Qualität und Optik gleichermaßen höchsten Ansprüchen genügende Workwear ist die Basis des Unternehmenserfolgs von Strauss Deutschland GmbH & Co. KG. Auch im Kunden- und Mitarbeitererlebnis sieht der Berufsbekleidungshersteller eine erfolgsrelevante Triebfeder, deren Optimierung mit einer zukunftsweisenden Contact Center as a Service Plattform realisiert werden sollte. Hierfür traf Strauss Deutschland im Rahmen einer umfangreichen Ausschreibung und eines umfassenden Auswahlverfahrens die Entscheidung, mit dem Systemintegrator WTG zusammenzuarbeiten. Ziel des Projekts war es, das bestehende System durch ein zukunftsorientiertes Cloud-Contact-Center zu ersetzen.

Story Strauss Deutschland

Strauss Deutschland GmbH & Co. KG ist ein in der vierten Generation geführtes Familienunternehmen mit Sitz in Biebergemünd, Deutschland. Das Unternehmen, das in Europa und darüber hinaus mit seinem ikonischen Straußenlogo und dem Kurznamen Strauss bekannt ist, ist einer der weltweit führenden Hersteller von Berufsbekleidung. Strauss produziert – und wenn gewünscht, veredelt CI-konform – hochwertige Arbeitskleidung und -ausrüstung für jegliche Branchen aus Handwerk, Bau, Industrie, Gastronomie und Gesundheitswesen. Strauss Workwear zeichnet sich durch robuste Materialien aus, die den harten Anforderungen des Arbeitsalltags standhalten. Mit der Kombination aus Funktionalität und modernem Design spricht Strauss nicht nur Geschäfts-, sondern auch Endkunden an, die hochwertige und zugleich modische Arbeitskleidung suchen.



Das Zusammenspiel aus Automatisierung und Mitarbeiterunterstützung steigert nicht nur die Effizienz, sondern verbessert auch das Erlebnis für Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen. Mit unserer Entscheidung für die CCaaS Plattform und die WTG als Systemintegrator haben wir eine zukunftsweisende Lösung gewählt. So können wir den Erfolg der Strauss noch weiter ausbauen und nachhaltig sichern.«

Rüdiger Faust Head of IT Infrastructure | Strauss Deutschland GmbH & Co. KG

WTG – making ideas happen

Herausforderung

Strauss Deutschland GmbH & Co. KG bietet seinen Kunden vielfältige Möglichkeiten, den Sales und den Service zu kontaktieren: vor Ort in einem der vier Stores, aber auch insbesondere online, per Chat, Mail oder Telefon. Im Hintergrund arbeiten die Mitarbeiter mit modernen, spezialisierten Systemen, die auf unterschiedlichen Technologien basieren und jeweils optimal auf ihren Aufgabenbereich abgestimmt sind. Durch die Weiterentwicklung der Systemlandschaft eröffnen sich zudem spannende Potenziale, Prozesse noch effizienter zu gestalten, Funktionen gezielt zu verknüpfen und Datenflüsse zukünftig noch besser zu synchronisieren – für ein rundum optimiertes Kundenerlebnis.

Kernthema des Vorhabens war der Digitalisierungswandel. Im Mittelpunkt stand die Einführung neuer, moderner Dienste, um den Anforderungen eines innovativen und effizienten Kundenservices gerecht zu werden. Ein wichtiger Bestandteil des Projekts war auch die nahtlose, native Integration der bereits etablierten Business Applikationen in die neue CCaaS-Lösung (Contact Center as a Service), um eine durchgängige und optimierte Customer-Experience sicherzustellen. Hier bot sich ein hohes Potenzial zur Prozessoptimierung. Zudem sollten neue KI-gestützte Funktionen eingesetzt werden.

Im Rahmen der Ausschreibung legte Strauss Deutschland besonderen Wert auf die Entwicklung eines umfassenden und detaillierten Managed-Service-Konzepts sowie eines Service Level Agreements (SLA). Dies sollte langfristig eine Betriebs- und Servicequalität des neuen Cloud-Contact-Centers auf höchstem Niveau sicherstellen.

Lösung

Die Entscheidung, gemeinsam mit der WTG eine zukunftsorientierte, servicebasierte Contact-Center-Plattform einzuführen, unterstreicht das Bestreben von Strauss Deutschland GmbH & Co. KG, technologische Weiterentwicklungen proaktiv zu nutzen.

Im Rahmen der Contact Center Migration inklusive Integration in die existierenden Business Applikationen wurde auch die Einführung KI-basierter Self Services beschlossen. Diese werden zunächst dafür eingesetzt, standardisierte Prozesse zu unterstützen und eine Grundlage für weiterführende Automatisierungen zu schaffen. Durch diese strategische Entscheidung steht der Strauss Deutschland nun ein leistungsstarkes Instrument zur Verfügung, das es ermöglicht, die Nutzung sukzessive auszubauen und Abläufe zunehmend effizienter und standardisierter zu gestalten.

Intelligente Funktionen unterstützen die effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen und entlasten die Mitarbeitenden im Tagesgeschäft. Durch den Einsatz dieser Technologie werden Routinetätigkeiten automatisiert und gleichzeitig neue Möglichkeiten zur intelligenten Prozessunterstützung geschaffen. KI-basierte Assistenzfunktionen tragen dazu bei, Arbeitsabläufe



zu optimieren, die Servicequalität zu erhöhen und Ressourcen effektiver einzusetzen. Erweiterte Auswertungsmöglichkeiten unterstützen die Steuerung und Weiterentwicklung des Kundenservices.

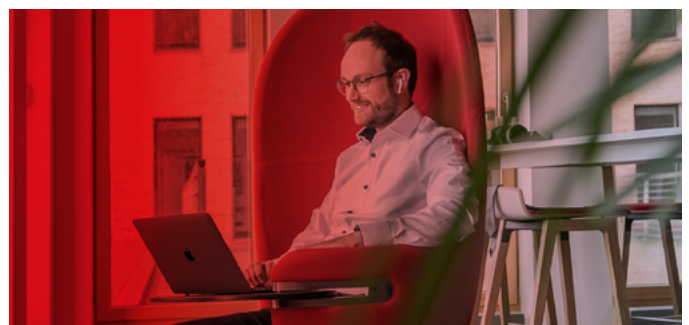
Die strategische Ausrichtung im Bereich KI ermöglicht zukünftig weitere Prozessoptimierungen. Digitale Assistenzfunktionen unterstützen die Mitarbeitenden im Kundenkontakt und tragen zu einer hohen Servicequalität bei. Gleichzeitig wird der Aufwand für die Protokollierung des Kundenvorgangs erheblich reduziert.

Die enge Zusammenarbeit zwischen Strauss Deutschland und WTG trug ebenso wie die Kombination aus technischer Expertise, Erfahrung und tiefem Prozessverständnis bei der WTG maßgeblich dazu bei, dass die Umstellung sowohl operativ als auch strategisch erfolgreich verlief. Die nahtlose Integration der intelligenten Contact-Center-Plattform und die schnelle Implementierung des neuen Managed Service Ansatzes schufen eine stabile Basis für den zukünftigen Betrieb.

IT- UND KOMMUNIKATIONS- LÖSUNGEN FÜR IHR BUSINESS

Interessiert? Lernen Sie jetzt die WTG communication weiter kennen.

wtg.com/communication



IHR ANSPRECHPARTNER

WTG communication GmbH | Willy-Brandt-Weg 11 | 48155 Münster

 +49 251 3993 0  com@wtg.com  wtg.com

Jetzt kontaktieren 