



IT UND KOMMUNIKATION → 1&1 VERSATEL

WTG sorgt für reibungslosen Kundenservice im Contact Center von 1&1 Versatel



Seit 2006 unterstützt die WTG die TK-Infrastruktur inklusive Contact Center des Telekommunikationsanbieters 1&1 Versatel und stellt sicher, dass die erforderlichen Systeme immer auf dem neuesten Stand sind. 2020 wurde neben einem Avaya Upgrade die komplette hardwarebasierte Lösung auf eine virtuelle Server-Infrastruktur migriert.

IT UND KOMMUNIKATION

WTG Lösungen und Service

- ▶ UC/UCC
- ▶ IT-Infrastruktur
- ▶ Professional & Integration Services
- ▶ Service & Support

Für die interne und externe Kommunikation nutzt die 1&1 Versatel 2.500 IP-Telefon-Lizenzen und bis zu 650 Agenten im Contact Center. Rund um die Uhr treffen hier telefonische Kundenanfragen aus ganz Deutschland ein. Wer diese Flut an Anfragen bewältigen möchte, benötigt nicht nur eine leistungsfähige technische Ausstattung, sondern eine clevere Gesamtlösung, die den Einsatz der Agenten koordiniert, optimiert und analysiert. 1&1 Versatel vertraut hier schon lange auf die Lösungen der WTG – und hat diese nun mithilfe der WTG virtualisiert.

1&1 VERSATEL

1&1 Versatel ist als Telekommunikations-Spezialist für Firmenkunden einer der führenden Anbieter von Daten-, Internet- und Sprachdiensten in Deutschland. Das Unternehmen ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der börsennotierten United Internet AG.

1&1 Versatel betreibt eines der größten und leistungsfähigsten Glasfasernetze Deutschlands – es ist in über 250 Städten verfügbar. Aufgrund seiner leistungsstarken Infrastruktur und seines umfassenden Produktportfolios sowie der konsequenten Ausrichtung auf Firmenkunden ist 1&1 Versatel in der Lage, auch auf komplexe Kundenanforderungen einzugehen. 1&1 Versatel forciert als Treiber der Gigabit-Gesellschaft den kontinuierlichen Ausbau des Glasfasernetzes für Deutschland.



Die Zusammenarbeit mit der WTG ist über 15 Jahre hinweg stetig gewachsen und von großem Vertrauen geprägt. **Ich war schon immer begeistert von der professionellen Arbeitsweise der WTG. Besonders beeindruckt hat mich dieses Mal die reibungslose Umstellung im laufenden Betrieb** – unsere Kunden haben davon überhaupt nichts mitbekommen. Das neue System läuft vom ersten Tag an einwandfrei.«

Jan Kröning

Teamleader Operations Solutions | 1&1 Versatel

WTG GRUPPE – MAKING IDEAS HAPPEN

Herausforderung


Zur Sicherung der Qualitätsstandards führt 1&1 Versatel quartalsweise Release Management Meetings durch. Dies wurde zum Anlass genommen, die bewährte Avaya Aura TK-Infrastruktur auf den Prüfstand zu stellen. Im Zuge dieser Analyse entstand der Wunsch, die vorhandene hardwarebasierte Lösung auf eine virtuelle Server-Infrastruktur zu migrieren, um Störungen, Betriebs- und Wartungskosten zu minimieren. Dies sollte nicht am aktuellen Standort, sondern netzübergreifend im neuen Rechenzentrum in Hamburg passieren. Ziel war die termingerechte Migration bei unterbrechungsfreiem Betrieb der vorhandenen Contact-Center-Lösung.

Lösung

In enger Zusammenarbeit mit 1&1 Versatel erarbeitete die WTG einen sowohl technisch als auch wirtschaftlich optimierten Plan, um die vorhandene Avaya Aura TK- und Contact-Center-Infrastruktur (CC Elite, Experience Portal, CMS) auf den neuesten Stand zu bringen. Das Avaya Aura R6 wurde auf das aktuellste Release gehoben. Sämtliche Applikationen wurden virtualisiert und um zusätzliche Dienste erweitert – Ziel war es dabei, jeden 1&1 Versatel Geschäftskunden künftig direkt zu seinem persönlichen Ansprechpartner zu routen. Vorhandene Endgeräte wurden in die neue Lösung integriert und um eine Softphone-Lösung erweitert. Zum vorher definierten Zeitpunkt erfolgte im laufenden Betrieb die Abschaltung der alten Server und die reibungslose Umstellung auf die neue, virtuelle Server-Umgebung.

Ansprechpartner

WTG communication GmbH
Rösnerstraße 8 | 48155 Münster

 **+49 251 3993 - 0**

 **com@wtg.com**

 **www.wtg.com**

Jetzt kontaktieren 