



## **PRESSEMITTEILUNG**

### **WTG und Call+Care sorgen für optimalen Kundenservice**

***Hamburg/Berlin, den 24. Januar 2019* – Die WTG hörte bei den Anforderungen genau zu und implementierte eine maßgeschneiderte Call Center Lösung bei der Call+Care Agentur für Kundendialog in Hamburg. Dies ermöglicht der Call+Care eine ebenso umfassende wie sichere Multi-Channel-Kommunikation mit ihren Kunden und deren Kunden – leistungsstarke Statistik-Tools helfen dabei, den Kundenservice zu optimieren.**

Die richtige Kundenkommunikation ist ein, wenn nicht der wesentliche Faktor beim Erfolg eines Dienstleisters. Mit dieser Prämisse im Hinterkopf beauftragte die Hamburger Agentur für Kundendialog Call+Care die WTG mit der Implementierung einer leistungsstarken Call Center Lösung. Als Bindeglied zwischen ihren Kunden und deren Kunden bietet die Agentur 360°-Kundenservice: Neben der Entwicklung erfolgreicher Dialogkonzepte betreibt Call+Care im Kundenauftrag mehrere Service Center – mit stetig steigendem Anrufaufkommen. Die Zukunftsfähigkeit der neuen Kommunikationslösung war deshalb ein ebenso wichtiges Thema wie ihre Verlässlichkeit. Beide Anforderungen erfüllte die WTG mit dem Design der neuen Avaya Call Center Lösung und stellte darüber hinaus genau die richtigen Tools für eine detaillierte Auswertung der Kundenkommunikation zur Verfügung. WTG setzt als langjähriger Avaya Partner auf einen führenden Anbieter von Contact Center Lösungen, die für optimales Benutzererlebnis ebenso wie für herausragende Kundenerfahrung stehen.

„Mit der Avaya Call Center Lösung haben wir die perfekte Grundlage für einen perfekten Kundenservice von Call+Care geschaffen“, fasst Dirk Walla, Geschäftsführer der WTG communication, das gelungene Projekt zusammen. „Den Kunden richtig zu verstehen ist das A und O in jedem Business“, so Walla. Er weiß, wovon er spricht: Die WTG ist selbst Kundenverstehender – schließlich ist sie seit über 100 Jahren als Full-Service-Systemintegrator im ITK-Geschäft erfolgreich, heute mit Schwerpunkt Unified Communications (UC) und Cloud Lösungen. „Die umfassende Analyse aller Informationen aus ihren Service Centern ermöglicht Call+Care einen optimierten und nachhaltigen Kundenservice“, freut sich Walla für den zufriedenen WTG-Kunden.



*Bildmaterial:  
Call+Care – eine Success Story der WTG*

## Über WTG

Die WTG – eine bundesweit aufgestellte Unternehmensgruppe – vereint drei bedeutende Kompetenzfelder unter einem Dach: IT & Kommunikation, Sicherheitssysteme und Leitstellentechnik. Mit rund 300 Mitarbeitern an 11 Standorten in Deutschland und den Niederlanden zählt die WTG zu den führenden Anbietern ihrer Branche. Innovatives Handeln und zukunftsorientiertes Wirtschaften bilden das Fundament des über 100-jährigen Bestehens des herstellerunabhängigen Dienstleisters. Die WTG begegnet jeder technologischen Herausforderung auf höchstem Qualitätsniveau – mit bedarfsgerechten und zukunftscompatiblen Kommunikations- und Sicherheitslösungen sowie nachhaltigem Service für den gehobenen Mittelstand, Konzerne und Behörden. Für weitere Informationen:

[www.wtg.com](http://www.wtg.com) | [Twitter](#) | [LinkedIn](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)

## Pressekontakt

WTG communication GmbH

Dr. Birgit C. Wassermann

Fon + 49 251 3993-157

[presse@wtg.com](mailto:presse@wtg.com)