

KUNDE: CHRONEXT

Zukunftsfähiges Contact Center mit Amazon Connect

Das E-Commerce- Unternehmen CHRONEXT AG (www.chronext.com) ist auf den An- und Verkauf von feinsten Luxusuhren sowie den dazugehörigen schnellen und sicheren Service zu fairen Preisen spezialisiert. Die Auswahl wächst stetig – derzeit umfasst die erlesene Auswahl mehr als 20.000 Modelle verschiedener Luxusuhren. Damit die 130 Mitarbeiter die anspruchsvolle internationale Kundschaft schnell und kompetent beraten können, hat tecRacer CHRONEXT dabei unterstützt, die cloud-basierte Contact-Center- Lösung Amazon Connect einzuführen.

In Deutschland und Europa ganz vorne mit dabei

Das Release von Amazon Connect ist gerade einmal ein Jahr her. tecRacer gehört in Deutschland zu den ersten Anbietern und setzt schon Projekte für Kunden um. „Amazon Connect ist deshalb so interessant und für unsere Kunden wertvoll, weil es die Möglichkeit bietet, eine Vielzahl anderer Services von AWS zu integrieren“; erklärt Eva Ramuschkat, Amazon Connect Specialist bei tecRacer. „Dazu gehören zum Beispiel Natural Language Understanding (Amazon Lex), Text to Speech (Amazon Polly) oder die Ausführung von anwendungs-basierten Codes via AWS Lamda. Außerdem benötigt ein Unternehmen keinerlei eigene technische Infrastruktur mehr. Man kann ohne eigenen Server und sogar ohne eine Telefonanlage ein Contact Center betreiben.“

Schnell, persönlich, kompetent im Service

Die Verfügbarkeit von Echtzeit-Metriken in Amazon Connect ist CHRONEXT besonders wichtig. Sie ermöglichen ein unmittelbares Steuern des Contact Centers. Der Erfolg ließ nicht auf sich warten: Durch die Echtzeit-Metriken konnte die Zeit, bis ein Anrufer zu einem Agenten durchgestellt wird, drastisch reduziert werden. Im Schnitt wird das Gespräch in weniger als 30 Sekunden angenommen. Bei der Migration der bestehenden drei Service Lines in Deutschland, der Schweiz und Großbritannien nach Amazon Connect bewies auch tecRacer Schnelligkeit: „Anfang Februar 2018 war das System innerhalb von einer Woche erfolgreich und vollständig produktiv“, berichtet Ludwig Wurlitzer, Gründer und Chief Product Officer bei CHRONEXT.

Erfolgreiche Integration in bestehendes Customer Relations Management

Das Steuerungsmodul, mit dem die Agenten einen Anruf annehmen, das „Contact Control Panel“ wird direkt in die vom Kunden genutzte CRM-Lösung zendesk integriert. „Amazon Connect ermöglicht uns, unsere Kunden schneller und besser zu betreuen und ihnen eine noch bessere Customer Experience zu liefern“, freut sich Ludwig Wurlitzer. „Wir setzen dabei auf tecRacer als schnellen Partner, da sie als eines der ersten Unternehmen in Europa Amazon Connect einrichten können.“



Ansprechpartner beim Kunden:

Ludwig Wurlitzer, Gründer und Chief Product Officer, CHRONEXT, Köln

Das E-Commerce-Unternehmen CHRONEXT AG (www.chronext.com) ist auf den An- und Verkauf von Luxusuhren sowie den dazugehörigen schnellen und sicheren Service spezialisiert. Rund 130 Mitarbeiter in Niederlassungen in London, Köln und Zug (Schweiz) verbinden langjährige Erfahrung mit garantierter Sicherheit. Bei CHRONEXT können Kunden Uhren kaufen, verkaufen oder den Service der hauseigenen, zertifizierten Meisterwerkstatt in Anspruch nehmen. Neben neuen Modellen umfasst das Angebot Luxusuhren aus zweiter Hand sowie Vintagemodelle und Sammlerstücke, die eine genaue Prüfung auf Authentizität und Qualität in der CHRONEXT-Meisterwerkstatt durchlaufen.



Projektziele

- Einführung der cloud-basierten Contact-Center-Lösung Amazon Connect für die drei Service Lines in Deutschland, der Schweiz und Großbritannien
- Reduzierung der Zeit bis zur Anrufannahme auf unter 30 Sekunden
- Direkte Integration des Contact Control Panels in die bestehende CRM-Lösung zendesk

Projektlaufzeit: Live-Betrieb in Amazon Connect innerhalb von 6 Tagen

Projektleistung tecRacer

- Einführung der cloud-basierten Contact-Center-Lösung Amazon Connect (<https://aws.amazon.com/de/connect>)
- Migration der bestehenden drei Service Lines für Deutschland, die Schweiz und Großbritannien nach Amazon Connect
- Anfang Februar 2018 erfolgreiche vollständige Produktivsetzung innerhalb von einer Woche
- Integration des Contact Control Panels in die vom Kunden genutzte CRM-Lösung zendesk

Über tecRacer

tecRacer mit Sitz in Hannover und Standorten in Duisburg und Frankfurt am Main besteht aus den Sparten Cloud Consulting - Amazon Web Services, Agile App Development – Web & Mobile sowie SAP Hana Cloud Plattform Entwicklung. tecRacer ist Amazon Web Services Authorized Training-, Premier Consulting- und auditierter Managed Services Partner und bietet offizielle Trainings, Consulting, Projekte und Managed Hosting rund um die Amazon Web Services an. tecRacer ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit mehr als 80 Mitarbeitern und wurde 2006 gegründet.

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

 Training Partner	 Premier Consulting Partner	<ul style="list-style-type: none"> Big Data Competency MSP Partner Channel Partner Public Sector Partner Public Sector Channel Partner
--	--	---