

## Videotranskript

# Magenta

## Digitale Transformation des technischen Service-Bereichs

### **Philipp Glaser:**

In der österreichischen Mobilfunk- und Internetlandschaft hat sich Magenta seit seiner Entstehung zu einem branchenführenden Namen etabliert, dem sowohl Privatkunden als auch Businesskunden vertrauen.

### **Dieter Knittel:**

Mit dem Merger von T-Mobile Austria und UPC Austria zur Magenta Telekom konnte das nun fusionierte Unternehmen neue, innovative Wege erschließen um noch kundenzentrierter agieren zu können. Ziel des Projektes war den Serviceagenten durch innovative Tools zu empowern um unsere Kunden optimal betreuen zu können. Die gemeinsame Aufgabe mit Accenture bestand darin Legacy Systeme abzulösen und eine neue Kundensupport-Plattform zu implementieren. Dabei war es wichtig Kundendaten in einem Tool zu zentralisieren, sowie technische Serviceprozesse zu optimieren und zu digitalisieren.

### **Philipp Glaser:**

Wir konnten mit der Bereitstellung unserer Lösung die digitale Transformation von Magentas technischen Serviceprozessen unterstützen und einen Wendepunkt in der Evolution des Troubleshooting setzen. Troubleshooting, also das schnelle und kompetente Bearbeiten von technischen Kundenanfragen ist ein zentraler Bestandteil des Magenta Serviceangebotes und um dieses auf einen zukunftsfähigen Stand zu bringen waren drei Punkte für das neue Setup

besonders wegweisend.

### **Andreas Nagel:**

Customer 360-View, eine integrierte Ansicht von zentralen Kundendaten, sowie Daten zu Kundengeräten und Netzwerken, direkt verfügbar in der Salesforce Servicecloud. Durch diese zentrale Infoquelle sparen unsere Servicemitarbeiter Zeit, und KPIs wie die Kundenzufriedenheit, aber auch die Handling Time werden verbessert.

### **Philipp Glaser:**

Guided Assistance, eine benutzerfreundliche Oberfläche, führt Agents durch den Supportprozess und erlaubt es ihnen Kundenanfragen Schritt für Schritt zu navigieren und zu bearbeiten.

### **Andreas Nagel:**

Ein weiterführendes Expertentool, welches tiefere Einblicke in Kundengeräte, Operating Systems und Netzwerke ermöglicht. Von Anfang an war es uns ein wichtiges Anliegen die Endnutzer als unsere Magenta Agents entlang des gesamten Prozesses einzubinden, denn auch das beste System wird erst durch seine Nutzer zum Leben erweckt.

### **Dieter Knittel:**

In unserer Erfolgsstory geht es nicht um eine reine Systemablöse. Gemeinsam mit Accenture ist Magenta erfolgreich den nächsten Schritt in der Evolution des Troubleshooting gegangen, sowohl für unsere Kunden als auch für unsere Agenten. Entstanden aus der Fusion der

beliebtesten Telekomanbieter  
Österreichs tritt Magenta mit großen  
Ambitionen vor und hat gemeinsam mit  
Accenture den technischen  
Servicebereich revolutioniert. Was das  
für die Zukunft Magentas bedeutet?  
Technologiegestützte Innovation wird  
tagtäglich gelebt.