



Medienmitteilung

Energie Wasser Bern setzt auf Contact Center- und UCC-Services von SPIE

Bern, 14. März 2019 – *SPIE ICS, eine Tochtergesellschaft der SPIE Schweiz und Anbieter von umfassenden ICT-Services, erhält von der Energie Wasser Bern (ewb) den Zuschlag zur Realisierung der neuen Contact Center- und UCC-Infrastruktur.*

Energie Wasser Bern will ihre unternehmensweite Geschäftstelefonie und die dazu gehörende Contact Center-Lösung erneuern und auf zukünftige Kommunikationsbedürfnisse hinsichtlich interner wie externer Kundenanforderungen, effizientem Betrieb und schlanker Kostenstrukturen ausrichten.

SPIE ICS konnte das dafür eingeleitete Evaluationsverfahren mit einer massgeschneiderten Lösung für sich entscheiden. Sie basiert auf einem Gesamtpaket, bestehend aus der Avaya Aura Kommunikationsplattform und dem Genesys PureConnect Contact Center Agenten, welches es erlaubt, sämtliche Serviceketten, Supportorganisationen und Leitstellen der ewb mit einzubeziehen.

Die Avaya Aura Plattform ist für 600 User ausgelegt und ist mit Equinox Clients ausgerüstet. Die Benutzer verteilen sich über acht Standorte und werden zentral über eine Plattform verwaltet. Die

Contact Center-Lösung Genesys PureConnect ist für 60 bis 100 Agenten ausgelegt. Beide Systeme verfügen über intuitive und einfach zu bedienende Benutzeroberflächen für alle Nutzer und Agenten.

Sowohl die Kommunikations- als auch die Contact Center-Plattform werden auf einer mit VMware virtualisierten OnPremise Server-Plattform bereitgestellt, welche optional geo-redundant ausgelegt werden kann. Neben den Integrationsleistungen wurde eine mehrjährige Wartung der Systeme eingeschlossen.

„SPIE konnte uns während des Ausschreibungsverfahrens mit ihrer hohen Kompetenz im Bereich Contact Center sowie mit langjährigen Kenntnissen und Erfahrungen im Betrieb von komplexen Kommunikationsplattformen überzeugen“, kommentiert Daniel Lörtscher, IT Leiter der ewb, die Auftragsvergabe. „Ebenso war für uns die aufgezeigte, zukunftsorientierten Weiterentwicklung der Contact Center- und Kommunikationsplattform sehr wichtig“, führt er weiter aus.

Bis Ende Oktober 2019 werden die bestehenden Contact Center- und Telefonie-Lösungen, Leitstellen, Kundencenter und Serviceketten vollständig durch die neue, integrale Lösung abgelöst werden.

Über SPIE Schweiz

SPIE Schweiz, eine Tochtergesellschaft der SPIE-Gruppe, dem unabhängigen europäischen Marktführer für multitechnische Dienstleistungen im Energie- und Kommunikationsbereich, ist in den Bereichen ICT, Multitechnik und Facility Management tätig.

Die Divisionen ICS (Information & Communication Services), MTS (Multi-Technical Services), IFS (Integral Facility Services) und E-Mobility bieten an 11 Standorten in der ganzen Schweiz Dienstleistungen an, die den Herausforderungen der Märkte "Smart City", "Energies", "e-efficient Buildings" und "Industry Services" gerecht werden.

Mit der SPIE-Gruppe und der Global Workspace Alliance verfügt SPIE Schweiz über ein globales Netzwerk, das es ihr ermöglicht, wichtige internationale Mandate in ihrer Gesamtheit anzusprechen. Ergänzt wird dieses Serviceangebot durch ein leistungsfähiges Service Center, das 24 Stunden am Tag in vier Sprachen zur Verfügung steht.

Mit mehr als 46'400 Mitarbeitern und einer starken lokalen Präsenz erwirtschaftete SPIE 2018 einen Konzernumsatz von 6,7 Milliarden Euro und ein konsolidiertes EBITA von 400 Millionen Euro.

Weitere Informationen finden Sie unter www.spie.ch und <https://www.linkedin.com/company/spie-switzerland/>

Pressekontakte

SPIE

Pascal Omnès
Directeur de la communication du Groupe
Tel. +33 (0)1 34 41 81 11
pascal.omnes@spie.com

SPIE Schweiz

Oliver Wieczorek
Director Marketing Communication
Tel. +41 (0)58 301 18 04
oliver.wieczorek@spie.com

Jenni Kommunikation

Sylvana Zimmermann
Tel. +41 (0)44 388 60 80
sylvana.zimmermann@jeko.com
<https://www.jeko.com/>

www.spie.com

<https://www.facebook.com/SPIEgroup>

<http://twitter.com/spiegroup>