

SIXT migriert seinen Call-Center in die Cloud

Client | Kurzprofil

Die Sixt SE mit Sitz in Pullach bei München ist einer der international führenden Anbieter hochwertiger Mobilitätsdienstleistungen. Mit den Produkten SIXT rent, SIXT share, SIXT ride und SIXT auto abo bietet das Unternehmen ein einzigartiges, integriertes Angebot von Premium-Mobilität in den Bereichen Auto- und Nutzfahrzeugvermietung, Car-sharing, Fahrdienste und Auto- Abos. Die Produkte können unter anderem über die SIXT App gebucht werden, die zudem die Services von namhaften Mobilitätspartnern umfasst. SIXT ist in mehr als 100 Ländern weltweit präsent.

Der internationale Premium-Mobilitätsanbieter SIXT hat die Qualität seines telefonischen Kundenservice weiter optimiert und setzt auf eine CX-Cloud-Lösung von Genesys, implementiert durch NTT DATA.

”

Mit der Genesys Cloud und Salesforce haben wir die Grundlage für eine noch modernere und skalierbarere Kundenservice-Plattform geschaffen. Dank der engen Zusammenarbeit mit NTT DATA konnten wir unsere Cloud-Strategie konsequent und erfolgreich umsetzen.“

Jens Roddelkopf, Senior Staff Engineer bei SIXT

Schnelle Migration
zu einer
zukunftsicheren
Cloud-Lösung.

**Enablement
zur Verwaltung**
einer modernen, skalier-
baren Kundenservice-
Plattform.

**Hohe Flexibilität
und Geschwindigkeit**
bei gesteigerter
Unabhängigkeit.

Die Herausforderung

Um den telefonischen Kundenservice weiter zu optimieren, hat sich SIXT das Ziel gesetzt, seine Call-Center-Plattform umfassend zu modernisieren und zu einer cloudbasierten, zukunftsfähigen Plattform auszubauen, die eine konsistente Customer Experience über alle Kanäle hinweg sicherstellt.

Die Lösung

Bei der Umsetzung hat SIXT mit NTT DATA auf einen Partner gesetzt, der eine tiefgehende Expertise in Cloud- und Migrationsprojekten aufweist. Als zentrale Bausteine der neuen Architektur entschied sich SIXT für die Einführung der Genesys Cloud, die später mit der Salesforce Service Cloud verbunden wurde.

Der unternehmensweite Rollout erfolgte in mehreren Wellen über einen Zeitraum von neun Monaten. Besonders bemerkenswert: Die Migration wurde überwiegend durch das SIXT-Team selbst durchgeführt, unterstützt durch gezielte Schulungen und On-Demand-Beratung durch NTT DATA.



Besonders wertvoll war für uns der Enablement-Ansatz. Nach kurzer Zeit konnten wir unsere Lösung nicht nur eigenständig migrieren, sondern verwalten sie heute auch vollständig intern – das spart Ressourcen und gibt uns maximale Kontrolle.“

Jens Roddelkopf, Senior Staff Engineer bei SIXT

Effiziente Lizenzen und Cloud-Kombination

Mit einem neuen Lizenzmanagement konnte NTT DATA darüber hinaus die Kosteneffizienz der Cloud-Lösung weiter steigern. Anstelle von personalisierten Lizenzen steht den SIXT-Mitarbeitenden ein Concurrent-User-Modell zur Verfügung, also ein zentraler Pool von Lizenzen, den sich die in Schichten und verschiedenen Zeitzonen arbeitenden Kundenberater miteinander teilen.

Die Entscheidung für die Genesys Cloud hat sich dabei als wegweisend herausgestellt. SIXT ist nun in der Lage, den Kundenservice noch dynamischer und effizienter zu gestalten.

Die Vorteile

Omnichannel-Kundensupport aus einer Hand

Die Einführung der neuen Cloud-Lösung brachte zahlreiche messbare Vorteile mit sich: Anpassungen und Erweiterungen können dank erhöhter Flexibilität und Geschwindigkeit nun intern zügig umgesetzt werden, ohne aufwendige Freigabeprozesse oder externes Spezialwissen. Der Administrationsaufwand wurde durch die intuitive Bedienbarkeit der Genesys Cloud deutlich reduziert, sodass IT- und Fachabteilungen die Verwaltung eigenständig übernehmen können.

Die moderne Benutzeroberfläche, die nahtlose Integration mit Salesforce und MS Teams sowie die Vereinfachung alltäglicher Prozesse führten darüber hinaus zu einer signifikanten Steigerung der Agentenzufriedenheit.

KI-Integration und agile Ansätze für verbesserten Kundenservice

Mit der erfolgreichen Einführung der Genesys Cloud und Salesforce Service Cloud hat SIXT einen wichtigen Meilenstein in der Digitalisierung seines Kundenservice erreicht. Die neue Plattform stellt nicht nur eine technologische Weiterentwicklung, sondern auch einen strategischen Wendepunkt dar: Weg von On-Premise-Systemen, hin zu agilen, cloudbasierten Lösungen.