



## SUCCESS STORY

## WTG INTEGRIERT CLOUD-TELEFONIE IN CUSTOMER SERVICE PLATTFORM FÜR FIEGE

**FIEGE**

The World of Logistics

Mit der cloudbasierten Telefonie-Lösung WTG Cloud PURE integrierte die WTG kristallklare Sprachkommunikation in die Kundenservice-Plattform ThinkOwl und realisierte so eine hochmoderne Kommunikationslösung bei der FIEGE Gruppe. Das intelligente Omni-Channel Customer Service System hat nicht nur die Effizienz von FIEGEs Kundenservice revolutioniert, sondern auch den Grundstein für eine langfristige digitale Transformation gelegt.

### IT & Kommunikation

#### WTG Lösungen, Produkte und Service

- ▶ Cloud-Telefonie | WTG Cloud PURE
- ▶ ThinkOwl-Integration
- ▶ Professional & Integration Service

Die FIEGE Gruppe, einer der führenden Logistikdienstleister Europas, stand in ihrem Geschäftsbereich Digital Services vor der Herausforderung, die Kundenkommunikation effizienter, moderner und flexibler zu gestalten. Mit der erfolgreichen Integration der WTG Cloud PURE in die KI-basierte ThinkOwl Plattform hat die WTG FIEGEs Servicequalität auf ein neues Niveau gehoben und gezeigt, wie moderne Technologien Geschäftsprozesse nachhaltig transformieren können. FIEGE ist nun in der Lage, seinen Kundenservice dynamisch an die wachsenden Anforderungen eines globalen Marktes anzupassen – ein echter Wettbewerbsvorteil.

Gemeinsam mit der WTG und ThinkOwl hat FIEGE ein Erfolgsmodell für zukunftsorientierte Kundenkommunikation geschaffen.

### Story FIEGE

Die FIEGE Gruppe ist ein international agierendes Logistikunternehmen mit Hauptsitz in Greven, Deutschland. Das seit 150 Jahren in 5. Generation familiengeführte Unternehmen gilt als Innovationsführer in der Kontraktlogistik. FIEGE bietet maßgeschneiderte Lösungen entlang der gesamten Wertschöpfungsketten seiner Kunden in zahlreichen Branchen, darunter E-Commerce, Healthcare, Fashion, Industrie und Konsumgüter. Der Geschäftsbereich FIEGE Digital Services hat sich auf die Digitalisierung und Optimierung von



Mit der Integration der WTG Cloud PURE in ThinkOwl haben wir eine Lösung gefunden, die unseren Kundenservice deutlich verbessert hat. Die smarte Kombination von Telefonie, E-Mail, Social Media, Chat und KI in einer einzigen Plattform erleichtert nicht nur den Arbeitsalltag unserer Mitarbeitenden, sondern gestaltet auch das Erlebnis für unsere Kunden persönlicher und effizienter.«

**Jörn Sirowatka** Head of Customer Service | Digital Services, FIEGE Gruppe

Logistik- und Geschäftsprozessen konzentriert – mit Hilfe innovativer IT-Lösungen zur Automatisierung, Effizienzsteigerung und besseren Vernetzung von Supply-Chain-Prozessen. Durch den Einsatz modernster Technologien unterstützt FIEGE Digital die Transformation hin zu einer agilen, datengetriebenen Logistik.

## WTG – making ideas happen

### Herausforderung: Fragmentierte Kommunikationsprozesse

FIEGE sah sich mit einer Herausforderung konfrontiert, die viele Unternehmen betrifft: Die telefonische Kundekommunikation war isoliert von anderen Kommunikationskanälen wie E-Mail, Chat und Social Media. Diese Fragmentierung führte zu einer Reihe von Beeinträchtigungen bezüglich Effizienz und Servicequalität.

Durch die fehlende Möglichkeit einer kanalübergreifenden Nachverfolgung verlängert sich die Bearbeitungszeit von Kundenanliegen erheblich. Kunden müssen ihre Anliegen oft mehrfach schildern. Zudem fehlt den Servicemitarbeitern oft der notwendige Kontext. Ohne einen vollständigen Überblick über vorherige Interaktionen können sie Kundenanfragen nicht effizient und zielgerichtet bearbeiten. Zusätzlich führen ineffiziente, manuelle Prozesse zu einer erhöhten Arbeitsbelastung und steigender Fehleranfälligkeit.

Diese Herausforderungen machten deutlich: Eine Modernisierung der Kommunikationsprozesse mit einer zentralen, integrierten Lösung würde wertvolle Ressourcen freisetzen und den Kundenservice nachhaltig verbessern.

### Lösung: WTG Cloud PURE trifft ThinkOwl

FIEGE setzte auf die intelligente Lösung und den Service der WTG. Die WTG hat mit ihrer Cloud-Telefonanlage WTG Cloud PURE eine zukunftsweisende Telefonie-Lösung entwickelt, die speziell auf die Bedürfnisse von Unternehmen zugeschnitten ist. Mit der Integration in das KI-basierte Customer Service System von ThinkOwl wurde eine einheitliche Plattform geschaffen, die alle Kommunikationskanäle zusammenführt.

Das zentrale Feature ist die nahtlose Telefonie-Integration. Die WTG Cloud PURE fungiert als eingebettetes Softphone innerhalb der ThinkOwl Kundenservicesoftware und fügt sich harmonisch in die Welt von ThinkOwl ein. Dadurch entfällt der Wechsel zwischen verschiedenen Anwendungen, Anrufe lassen sich direkt aus ThinkOwl heraus steuern.

Ein großer Vorteil ist die Automatisierung. Eingehende Anrufe werden automatisch als Ticket in ThinkOwl erfasst und mit den bestehenden Kundendaten verknüpft. Sobald ein Anruf einem Mitarbeitenden zugewiesen wird, öffnet sich



das vorbereitete Ticket automatisch auf seinem Bildschirm – inklusive aller relevanten Informationen. Das reduziert manuelle Arbeitsschritte und sorgt für eine schnellere Bearbeitung von Kundenanliegen.

Dank des Omni-Channel-Supports wird die Telefonie in eine zentrale Plattform integriert, die auch E-Mail, Social Media, Chat und weitere Kommunikationskanäle vereint. So haben Servicemitarbeitende stets den kompletten Überblick über alle Kundeninteraktionen – unabhängig vom verwendeten Kanal. Dies sorgt für eine reibungslose und effiziente Kundenkommunikation über alle Kanäle hinweg.

Zudem ermöglichen Live-Daten und Analysen ein effektives Qualitätsmanagement. Durch Echtzeit-Reporting kann FIEGE Servicestandards kontinuierlich überwachen und gezielt optimieren. Datenbasierte Entscheidungen helfen dabei, Prozesse weiter zu verbessern und den Kundenservice auf ein neues Niveau zu heben.



WTG communication

#### IHR ANSPRECHPARTNER

WTG communication GmbH | Willy-Brandt-Weg 11 | 48155 Münster

📞 +49 251 3993 0 📩 com@wtg.com ➡ wtg.com/communication

Jetzt kontaktieren 