



SUCCESS STORY

PTA Gruppe

Die PTA Gruppe bietet mit NEXOVI einen interaktiven Video-Beratungsassistenten für Sales-, Trainings- und Kundenserviceprozesse. STACKIT liefert dabei die Grundlage für die DSGVO-konforme Lösung.

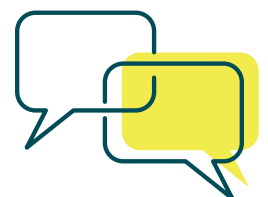


DSGVO-konformer Video-Beratungsassistent

Das Telefon klingelt. Es ist Montagmorgen 7:00 Uhr im Jahr 2021. Schon kurz nach dem ersten Klingeln springt der Anrufbeantworter an: „Vielen Dank für Ihren Anruf. Leider rufen Sie außerhalb unserer Geschäftszeiten an. Diese sind...“. Der Anrufer hat das Gespräch unterbrochen, die Chance auf einen Geschäftsabschluss ist vertan.

Zwei Jahre später, eine sehr ähnliche Situation: Ein potenzieller Interessent besucht spät abends gegen 21 Uhr die Webseite und wählt die Servicenummer. Am anderen Ende meldet sich ein virtueller Ansprechpartner. Nach kurzem hin und her sowie passgenauen Antworten zu den offenen Fragen des Interessenten wird

ein Gesprächstermin vereinbart. Den Termin bekommt der Servicemitarbeiter direkt auf sein Smartphone gesendet. Das Besondere dabei: Kein echter Mitarbeiter musste für das Gespräch länger im Büro bleiben oder Überstunden aufbauen. Stattdessen hat das Unternehmen den innovativen Video-Beratungsassistenten NEXOVI der PTA Gruppe im Einsatz. Dieser steht Kunden und Interessenten rund um die Uhr zur Verfügung und kann mittels KI-Unterstützung den Erstkontakt problemlos bewältigen. Mit Video-Avataren und künstlicher Intelligenz wird den Kunden so eine unvergleichliche Customer Experience dargeboten.



Um fundierte Antworten zu liefern und einen echten Mehrwert zu bieten, wird NEXOVI direkt im System der Unternehmen eingebunden, die das Produkt der PTA Gruppe einsetzen möchten. So kann das System die gelieferten Daten im Gespräch mit den bestehenden Unternehmensdaten abgleichen und dank KI-Unterstützung die passenden Schlüsse für Folgemaßnahmen ziehen. Damit eine solche Einbindung überhaupt funktionieren kann, sind Kriterien wie Governance und die Einhaltung der DSGVO entscheidend. Viele Unternehmen, die sich für das Produkt NEXOVI der PTA Gruppe interessieren, kommen dabei aus Bereichen wie dem Health Care Sektor, bei denen der Datenschutz eine ganz besondere Rolle spielt.

Spätestens, wenn NEXOVI personenbezogene Daten von Nutzenden verarbeitet, sind höchster Datenschutz und die Einhaltung von Compliance-Vorgaben notwendig, um eine Kooperation überhaupt erst zu ermöglichen. Eine solche Verarbeitung erlaubt die Integration in bestehende IT-Landschaften mit beispielsweise angebotenen Stammdaten- oder CRM-Systemen für die weitere Prozessfolge.



Höchste Datenschutz-Standards für NEXOVI

Die meisten und bekanntesten Cloud-Provider stammen aus den USA und unterliegen damit dem Cloud Act. Dieses US-amerikanische Gesetz gestattet den US-Behörden den Zugriff auf innerhalb und außerhalb der USA gespeicherte Daten amerikanischer IT-Firmen und Cloud-Provider.

Die Nutzung dieser Clouds ist damit unter bestimmten Umständen nicht mit den rechtlichen Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung vereinbar. Aus diesem Grund suchen immer mehr

deutsche Unternehmen nach datenschutzkonformen Cloud-Lösungen, bei denen die Datenspeicherung ausschließlich in Deutschland erfolgt und sie zugleich die Kontrolle über die Daten behalten (Datenhoheit).

Gleichzeitig wünschen sich Kunden wie PTA einen verlässlichen Cloud-Provider, der stets erreichbar ist und einen verlässlichen Support ebenso wie höchste Flexibilität bei der Konfiguration der Cloud-Umgebung liefert.



STACKIT – die deutsche Lösung macht den Unterschied

PTA suchte nach einer deutschen Cloud-Lösung, die den Datenschutzerfordernissen gerecht wird, auf moderne technologische Lösungen setzt und zugleich die nötige Flexibilität bietet. Als Lieferant der Schwarz Gruppe wurde PTA auf STACKIT aufmerksam und vereinbarte erste Gespräche mit dem Sales Team für eine mögliche Kooperation. Schnell stellte sich heraus, dass neben den vielen Cloud-Funktionen sowie PaaS oder IaaS, bei STACKIT besonderen Wert auf Datenschutz und die Einhaltung von Compliance-Vorgaben deutscher Unternehmen gelegt wird. Aus diesem Grund ist STACKIT die ideale Lösung für Unternehmen, die aufgrund der Schutzbedürftigkeit ihrer Daten sowohl bei der Datenspeicherung als auch bei der Verarbeitung der Daten kein Restrisiko in Kauf nehmen können.

„Wir haben STACKIT als sehr jung und progressiv im Vergleich zu vielen anderen Cloud-Providern auf dem deutschen Markt kennengelernt. Da fiel die Entscheidung leicht.“

Dr. Roland Jesse

Head of Product Development NEXOVI

Das Besondere an STACKIT ist vor allem die außergewöhnliche Kundenbetreuung in den Bereichen Account-Management und Professional Service. Hier gibt es für alle Fragen, Herausforderungen und Wünsche immer einen zentralen Ansprechpartner – ein wichtiger Punkt für PTA. Auch Test-Umgebungen wurden vom STACKIT Team ohne Verständigungsschwierigkeiten auf Wunsch innerhalb weniger Stunden erstellt, obgleich diese erst einmal nur dem Zweck dienen, Lösungsansätze zu testen.



Die Vorteile der **STACKIT Cloud**:

- DSGVO-konforme Datenspeicherung, höchster Datenschutz und beste Informationssicherheit
- Einfach skalierbar
- Höchste Verfügbarkeit dank Redundanzen
- Ideal für IT- & Infrastruktur-Outsourcing
- Dank Container-Technologie optimal für DevOps-Teams
- Keine Investitionskosten
- Transparente Kosten, dank der Abrechnung nach tatsächlicher Leistung (on-demand)



Die Basis für das Neukundengeschäft für PTA ist gelegt

Für viele Kunden ist STACKIT ein „Ass im Ärmel.“ Statt die komplette Cloud-Umgebung umzuziehen, werden beispielsweise nur die datenkritischen Bereiche sowie neue Entwicklungsumgebungen in die STACKIT Cloud verlagert. Somit ist STACKIT auch die ideale Ergänzung zu bereits bestehenden Umgebungen, unabhängig davon, ob diese on-premise oder in der Cloud betrieben werden.

Dank der STACKIT Cloud können die hohen Kundenanforderungen bezüglich Datenschutz und Compliance umfassend erfüllt werden. Ein wichtiger Punkt, wenn es darum geht, Kunden wie beispielsweise Krankenkassen von dem innovativen Video-Beratungsassistenten der PTA zu überzeugen. Gleichzeitig bietet NEXOVI gerade in Zeiten des Fachkräftemangels eine effiziente Möglichkeit, Kapazitätsengpässe abzufedern und gleichzeitig sogar noch eine Ausdehnung von Beratungszeiten über ein übliches Maß hinweg anzubieten.

„Bei STACKIT steht der Kunde im Mittelpunkt. Viele Unternehmen wünschen sich skalierbare Enterprise-Lösungen, die sonst nur Konzernen zur Verfügung stehen. Da STACKIT als eigenständiger Cloud-Anbieter aus den Unternehmen der Schwarz Gruppe hervorgegangen ist und wir unsere Lösungen innerhalb der Gruppe eingesetzt, getestet und permanent verbessert haben, kennen wir diese Anforderungen und können nun Enterprise Services auf höchstem Niveau für jedes Unternehmen anbieten.“

Gabriel Becker
Sales Consultant STACKIT

Obwohl NEXOVI bisher nur für Kunden in Deutschland eingesetzt wird, verfügt der Assistent bereits über 60 Sprachen! NEXOVI ist somit bereit für die Expansion in Europa. Dank STACKIT ist die Basis für den zukünftigen Erfolg und ein maximales Kundenerlebnis gelegt.

Sie möchten mehr über STACKIT erfahren?
Gerne beantworte ich Ihre Fragen.

Ihr **Gabriel Becker**,
Sales Consultant bei STACKIT
Gabriel.Becker@mail.schwarz





EINFACH. SICHER. STABIL.

STACKIT ist der Cloud- und Colocation-Provider der Schwarz Gruppe. Auch externe Partner und Kunden in der DACH-Region können sich bei der digitalen Transformation auf die Cloud-Services verlassen, von denen die Unternehmen der Schwarz Gruppe seit Jahren profitieren. Mit einer technischen Infrastruktur ausschließlich in Deutschland und Österreich bietet **STACKIT** eine weit über den Marktstandard hinausgehende Datensouveränität. Das Team mit Hauptsitz im schwäbischen Neckarsulm ebnet so den Weg in ein unabhängiges Europa – digital, führend. Als Teil von Schwarz Digits gehört **STACKIT** zur IT- und Digitalsparte der Schwarz Gruppe.

Über PTA

PTA IT-Beratung entwickelt seit 1969 maßgeschneiderte und kundenorientierte IT-Lösungen. Mit ihrer Ausrichtung auf Organisations- und IT-Projekte begleitet sie ihre Kunden pragmatisch und erfolgreich in die Digitalisierung. PTA ist nach DIN EN ISO 9001 sowie nach ISO13485 zertifiziert. Die PTA IT-Beratung verfügt über 12 Standorte in Deutschland und der Schweiz. Die PTA-Gruppe mit Firmenzentrale in Mannheim beschäftigt aktuell über 400 Mitarbeiter und betreut vornehmlich Kunden aus der Life Science-Branche, Fertigungsindustrie, Retail & Logistics, im Energiesektor sowie in der Finanz- und Versicherungswirtschaft.



www.stackit.de



www.pta.de

Sie haben Fragen zu dieser Success Story?

Dann kontaktieren Sie uns über

info@stackit.de

+49 7132 30 474747