

b+s Cloud Services CCaaS

01 | 02

Grosse Flexibilität und Skalierbarkeit mit dem leistungsfähigen Cisco Contact Center aus der Schweizer Cloud

Das Contact Center ist die direkte Anlaufstelle für Ihre bestehenden und potentiellen Kunden. Es ist das Aushängeschild für Ihr Unternehmen und muss daher einen exzellenten Kundenservice gewährleisten. Gleichzeitig soll es den Agenten ein möglichst effizientes und ressourcenschonendes Arbeiten ermöglichen. Mit Contact Center as a Service (CCaaS) kann die nahezu unüberschaubare Komplexität der Systeme und Infrastruktur stark vereinfacht und die eigene IT bezüglich betrieblicher Themen entlastet werden.

Unser Angebot

CCaaS ist ein ganzheitliches Angebot und bietet alle gängigen Funktionalitäten, um ein modernes und zielgerichtetes Multi-channel Contact Center zu betreiben. Zum modularen Angebot gehört ebenfalls eine breite Palette an Zusatzapplikationen, welche als Optionen in den Service integriert werden können.

Da keine zusätzlichen 3rd Party Applikationen eingesetzt werden müssen, erleichtert dies nicht nur den Aufbau und die Integration der Gesamtlösung, sondern auch den Betrieb.

Ihre Vorteile

Mit CCaaS sparen Sie Investitions- und Wartungskosten, müssen sich nie mehr um Erneuerung / Upgrades kümmern und fokussieren Ihre Ressourcen auf Ihr Kerngeschäft. Durch eine hohe Skalierbarkeit kann agil auf Wachstum und sonstige sich verändernde Geschäftsanforderungen reagiert werden. Gemäss dem Pay-As-You-Use Modell werden nur die effektiv genutzten Services verrechnet.

b+s Cloud Services CCaaS

02 | 02

www.bucher-suter.com

info@bucher-suter.com

© 2019

PRODUKT-MERKMALE

- Betrieb in zwei Schweizer Rechenzentren
- Hohe Verfügbarkeit durch Geo-Redundanz
- Ab 50 Agenten und hoch skalierbar
- Multichannel Routing: Voice, E-Mail, Chat
- Webbasierte Agenten Arbeitsoberfläche
- Webbasierte Supervisor Konsole
- Real-Time Reporting
- CRM Integration
- Voice- und Screen Recording
- Personaleinsatzplanung (WFM)

Der Service

Der Service bietet drei funktionsbasierte Profile.

- **Profil Voice Basic** für den voll funktionsfähigen Inbound Agentenarbeitsplatz mit IVR und skillbasiertem Routing. Zusätzlich enthalten, ist die b+s Supervisor Konsole mit vielen Funktionen für die Verwaltung von Öffnungszeiten, Ansagen und vordefinierte Reports.
- **Profil Voice Premium** ergänzt das Voice Basic Profil mit zusätzlichen Funktionen wie Post Call Survey und Silent Monitoring. Die bewährte b+s Supervisor Konsole ist mit vollem Funktionsumfang enthalten. Zusätzlich stehen umfangreiche und detaillierte Reports zur Verfügung.
- **Profil Multichannel** ergänzt das Voice Premium Profil um E-Mail und Chat Funktionalitäten.

Zusätzlich zu diesen Profilen steht eine Vielzahl an Optionen zur Effizienz- und Qualitätssteigerung zur Verfügung. Die breite Palette von Zusatzapplikationen umfasst beispielsweise Voice- und Screen Recording (RaaS), Personaleinsatzplanung (Workforce Management) und CRM Integrationen.

Kombination mit UCaaS

Bei Bedarf kann optional die auf der gleichen Cloud-Plattform integrierte Telefonanlagen-Funktionalität als UCaaS (Unified Communication as a Service) genutzt werden. UCaaS bietet auch für alle Mitarbeiter außerhalb des Contact Centers vielfältige Funktionen für die moderne und zukunftsweisende Geschäftskommunikation als Komplettlösung aus der Cloud.

Partner Ökosystem

Bucher + Suter offeriert und betreibt Lösungen zusammen mit IT-Partnern, welche die Rolle des Generalunternehmers übernehmen. Diese weisen alle eine hohe Kompetenz im Bereich moderner Collaboration Lösungen auf, werden von Cisco zertifiziert und regelmässig auditiert.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Betriebskosten als Service Fee im Pay-As-You-Use Modell
- Keine Investitions- und Wartungskosten
- Keine Aufwände durch Lifecycle Management und Upgrades
- Keine wiederkehrenden Erneuerungsprojekte
- Hohe Agilität durch rasche Zuschaltung neuer Agenten oder Anpassung von Funktionen
- Breites Portfolio an Zusatzapplikationen zur konsequenten Umsetzung der Cloud Strategie
- Problemlose Integration in bestehende Firmen-Infrastruktur
- Zertifizierter Service mit FINMA akzeptiertem Prüfbericht für Finanzdienstleister