

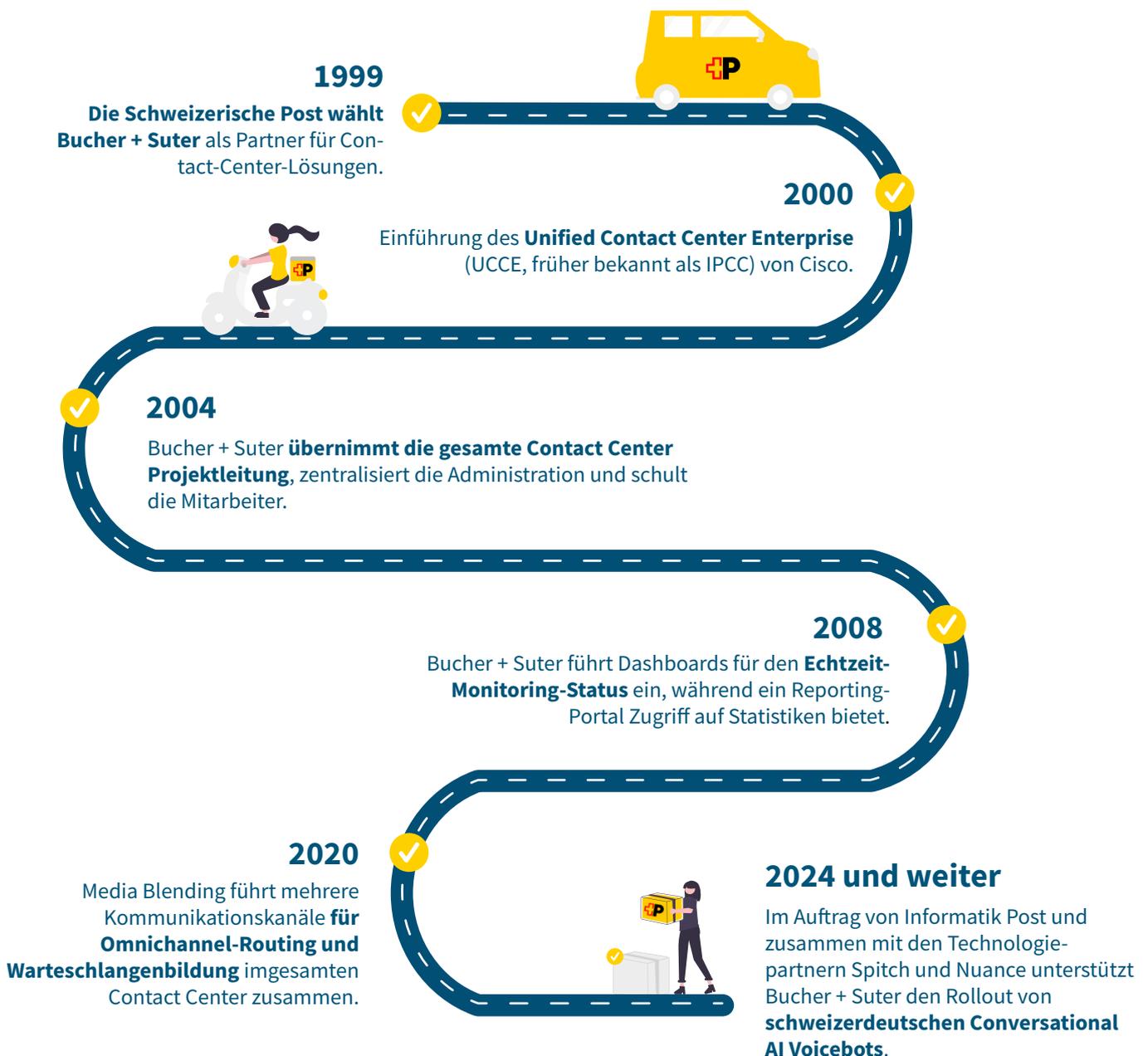


20 Jahre Partnerschaft

Die Schweizerische Post AG setzt auf Bucher + Suter & Cisco für einen zuverlässigen, stabilen und gleichzeitig innovativen Contact Center Betrieb

Seit 1999 pflegt die Schweizerische Post AG eine wertvolle Partnerschaft mit Bucher + Suter. Durch die Zusammenarbeit wurde die Contact-Center-Infrastruktur optimiert und erstklassigen Kundenservice ermöglicht. Die Wertschätzung für den Postkonzern spiegelt sich in der ausgewogenen Balance zwischen Zuverlässigkeit und Stabilität wider.

Der gemeinsame Weg von Bucher + Suter und der Schweizerischen Post AG



Case Study



Customer Experience Visionen

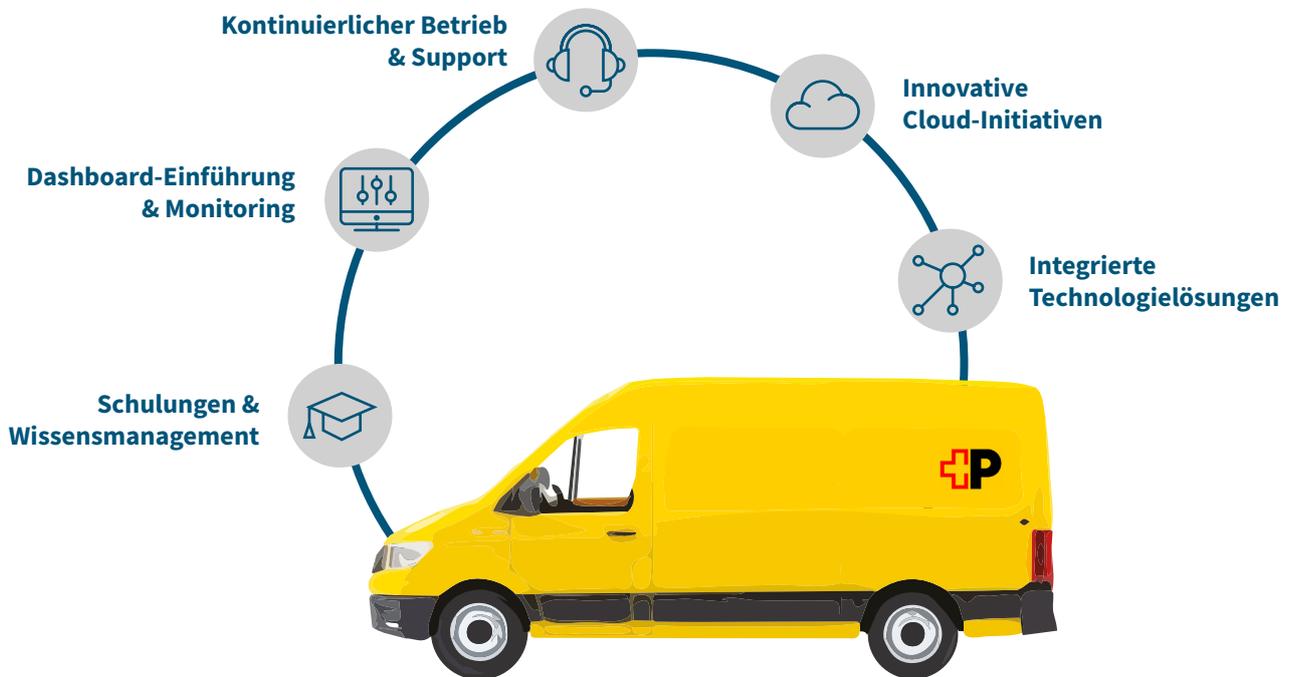


Die Vision ist es, **innovative Technologien einzusetzen, um einen nahtlosen, flexiblen und hochskalierbaren Kundenservice zu gewährleisten.** Die klare Ausrichtung auf zukunftsweisende Lösungen und die kontinuierliche Optimierung der Customer Experience bilden den Kern dieser partnerschaftlichen Mission.

Ziele & deren Service oder Lösungen

 Hohe Verfügbarkeit & Redundanz	 Verbesserung der Kunden-KPIs	 Integration digitaler Kanäle	 Verbessertes Reporting & Monitoring
Cisco UCCE für zuverlässige, ununterbrochenen Service. Kontinuierliches Management für effiziente Prozesse und erhöhte Stabilität.	Erfolgreiche Implementierung führt zu zufriedenstellenden "Average-Handle-Times" und "First-Call-Resolutions". Kontinuierliche Zusammenarbeit seit 1999 für konstant positives Serviceerlebnis.	Die Chat Integration der Tochterfirma "unblu" der Schweizerischen Post AG in das UCCE optimiert die Kommunikationswege. Cisco CCP für Task-Routing und flexible Kundenkommunikation.	WFM Calabrio und Reporting-Portal für umfassende Echtzeit-Metriken. Kontinuierliche Steuerung und Optimierung des Services durch zentrale Sicht auf relevante Kennzahlen.

3



Die Implementierungen und Ergebnisse dieser Partnerschaft spiegeln sich in einer verbesserten Kundenzufriedenheit, effizienten Prozessen und einem kontinuierlichen Streben nach Innovation wider. Dieser Weg zeigt, dass die gemeinsamen Anstrengungen von Bucher + Suter und dem Postkonzern das Fundament für eine erfolgreiche Zukunft im Kundenservice legen.

Case Study



Ein Blick in die Zukunft

Mit einem Blick nach vorne setzen Bucher + Suter und der Postkonzern auf eine kontinuierliche Innovation im Kundenservice. **Der Fokus liegt auf der Skalierbarkeit und einer sicheren Plattform, die zukünftige Technologien einschließlich Conversational AI integriert. Dies ermöglicht eine Optimierung des Kundenerlebnisses durch einen rund um die Uhr verfügbaren Service.**

Die Worte der Schweizerischen Post AG, "Es läuft", verdeutlichen die erfolgreiche und stabile Partnerschaft die von der Zuverlässigkeit geprägt ist, die Bucher + Suter bietet.



4

Fazit

Insgesamt zeigt die langjährige Partnerschaft von Bucher + Suter und der Schweizerischen Post AG ein beeindruckendes Engagement für Kundenservice-Exzellenz.

Durch wegweisende Technologieimplementierungen, Schulungen und kontinuierlichen Support haben beide Unternehmen Massstäbe gesetzt. **Dieser gemeinsame Weg legt das Fundament für eine weiterhin erfolgreiche Zukunft, geprägt von Flexibilität, Skalierbarkeit und höchster Kundenzufriedenheit.**

Bucher + Suter ist ein führender Anbieter von Contact-Center-Lösungen und unterstützt Unternehmen weltweit dabei, erstklassigen Kundenservice zu bieten. Mit einer breiten Palette innovativer Technologien und langjähriger Erfahrung in der Branche gestaltet Bucher + Suter die Zukunft des Contact-Center-Managements. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Kunden wie dem Postkonzern zeigt das Engagement für kontinuierliche Innovation und Exzellenz im Kundenservice.

