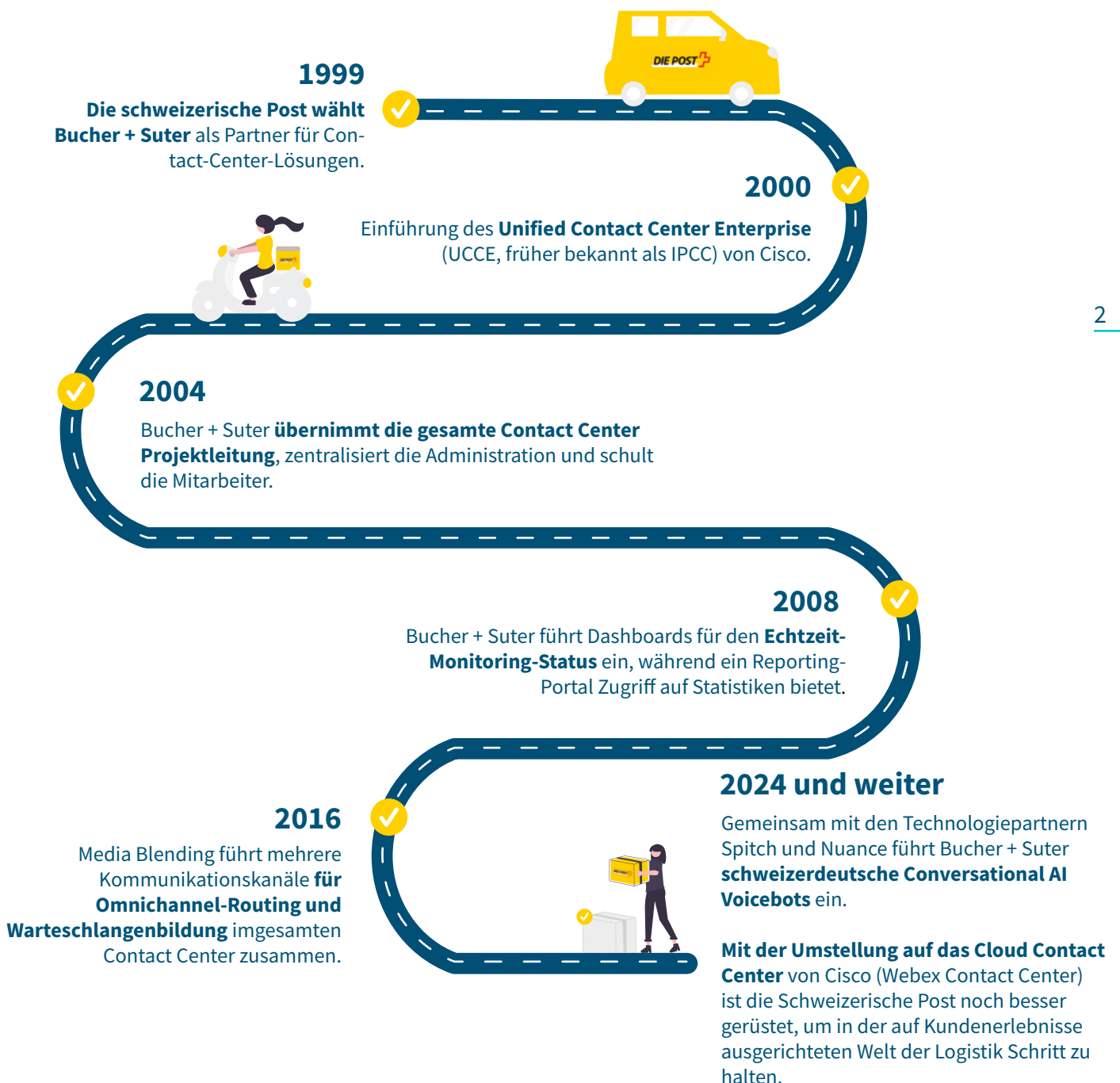


20 Jahre Partnerschaft

Die Schweizerische Post 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 Post AG



Case Study



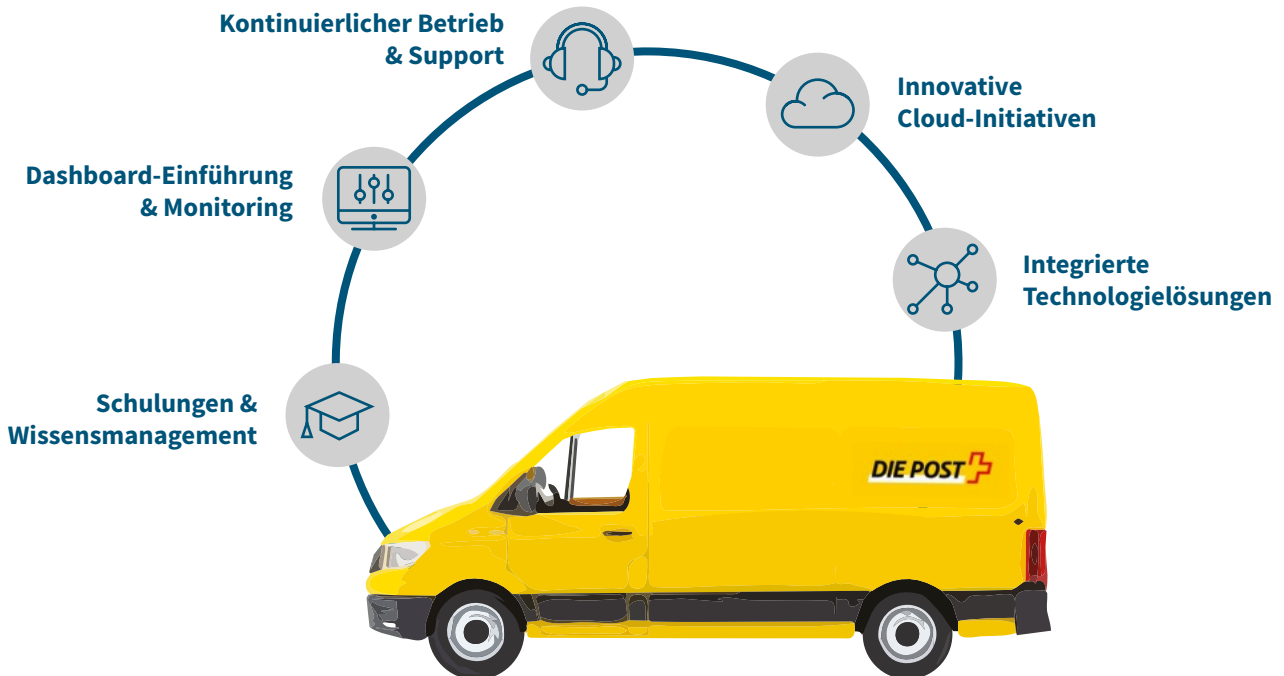
Customer Experience Visionen

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 ECE-Lösung hat Chat und E-Mail in das Routing und die Warteschlangenverwaltung des Contact Centers integriert. 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. **Die Umstellung auf Cisco's Webex Contact Center Cloud bedeutet einen Meilenstein für Skalierbarkeit und Innovation auf einer sicheren Plattform, wobei die Implementierung von Conversational AI das Kundenerlebnis durch einen 24/7-Service optimiert.**

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



Fazit

Insgesamt zeigt die langjährige Partnerschaft von Bucher + Suter und der schweizerischen Post AG ein beeindruckendes Engagement für Kundenservice-Exzellenz. Durch wegweisende Technologieimplementierungen, Schulungen, kontinuierlichen Support und innovative Cloud-Initiativen 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.