

Der Weg in die Cloud

mit Bucher + Suter und Webex Contact Center

Helvetia, eine traditionsreiche Schweizer Versicherung mit einer über 165-jährigen Geschichte, befindet sich im Übergang zur Cloud-Technologie. Mit der Einführung von GPT-basierten Bots, Salesforce und robotergestützten Prozessen wird das Ziel verfolgt, **die Kundenbeziehungen zu stärken und repetitive Arbeitsprozesse zu minimieren.**

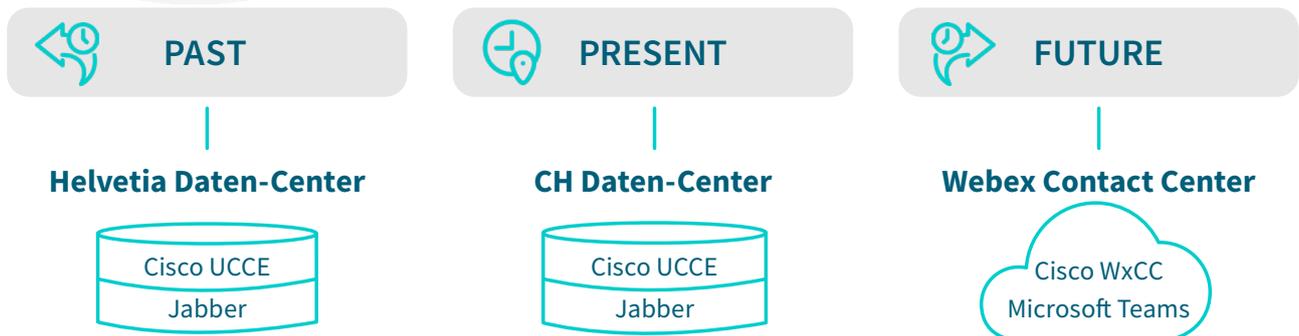
AUSGANGSLAGE - DIGITALISIERUNG UND CLOUD-ÜBERGANG

Helvetia hat ihr Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-System mit Salesforce- und CTI-Integrationen aufgerüstet. Das Ziel: Rechenzentren bis Ende 2023 schließen und die Contact Center-Anwendungen in die Cloud migrieren. Die Umstellung auf Microsoft-Teams-Telefonie erwies sich aufgrund der Einschränkungen in Cisco UCCE als Herausforderung.



HERAUSFORDERUNGEN

- **Einführung von Webex Contact Center:** Dies markiert den Übergang von Cisco UCCE auf die moderne, cloudbasierte Plattform.
- **Technologische Reife:** Bewertung und Umgang mit den noch unreifen Aspekten des Webex Contact Centers.
- **Frühe Adoption:** Die Wahl von Webex Contact Center zeigt einen strategischen Schritt als "early mover" in der Branche.
- **Implementierungsstrategie:** Entwicklung eines Master Callflows und schrittweiser Rollout.



Aktueller Status: Helvetia befindet sich derzeit mitten in der Einführung von Webex Contact Center und plant den ersten Start bis Ende des ersten Quartals 2024. Das Team sammelt aktiv erste Erkenntnisse, um das System zu verfeinern und die Hürden der frühen Reifephase zu überwinden.

WARUM WXCC?

Helvetia bevorzugte das Webex Contact Center wegen seiner Cloud-Flexibilität und Integration mit Microsoft Teams und Salesforce. **Die Entscheidung wurde durch wettbewerbsfähige Preise und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Bucher + Suter untermauert.**

WARUM BUCHER + SUTER?

Die Kompetenz und bewiesenen Erfolge von Bucher + Suter sind essenziell für Helvetias mühelosen Umstieg auf das Webex Contact Center, **was zu besseren Erlebnissen für Agenten und Kunden sowie einem effizienteren Betrieb führt.**