bucher+suter

b+s CCBI

b+s Contact Center Business Intelligence (CCBI) for Webex

Verbessern Sie die Effizienz Ihres Contact Centers durch den Einsatz von cloud-basierter Intelligenz.

b+s CCBI for Webex: b+s CCBI für Webex: die ultimative Cloud-basierte Business Intelligence- und Reporting-Lösung für Webex.

Diese innovative Plattform ist perfekt auf die Cisco Webex Contact Center- und Calling-Angebote abgestimmt und nutzt die leistungsstarken Analysefunktionen von Microsoft Power BI, um eine erstklassige Software as a Service (SaaS) zu gewährleisten. Sie bietet sowohl historische als auch Echtzeit-Analysen und integriert sich reibungslos in Ihren Workflow. Ausgestattet mit einer Vielzahl an sofort einsetzbaren Berichtsvorlagen für Rollen wie Supervisoren, Administratoren und Management, ermöglicht sie effiziente Einblicke und einfache Anwendung.

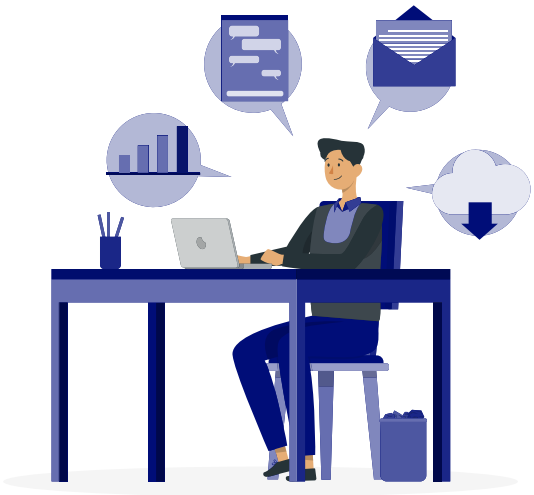
b+s CCBI für Webex revolutioniert das Datenmanagement in Contact Centern, indem es die Visualisierung von Kernmetriken vereinfacht. Es bietet einen umfassenden Überblick von Kundeninteraktionen bis hin zu Agentenleistung und entscheidenden KPIs, gewährleistet somit, dass kritische Informationen immer zugänglich und handlungsorientiert sind. Erleben Sie, wie Daten Ihre Entscheidungen verbessern und das Nutzererlebnis für Agenten und Kunden strategisch formen.

Vorteile auf einen Blick

- Durchgängige, einsatzbereite Datenanalyse für Contact Center.
- Sofortige, visuelle Datenfilterung über alle Metriken hinweg.
- Intuitive und anpassbare Benutzeroberflächen.
- Genaue Einblicke auf granularer bis globaler Ebene.
- Zugriff über diverse Endgeräte möglich.
- Cloud-Betrieb macht zusätzlichen Serverplatz überflüssig.

Hinter den Kulissen

b+s CCBI für Webex präsentiert sich als eine SaaS-Lösung, die nahtlos in Ihren Power BI-Arbeitsbereich integriert wird. Sie belebt Ihre Daten direkt in der Microsoft-Cloud, ohne dass komplexe Änderungen an Servern nötig sind. Definieren Sie mit Leichtigkeit Ihre Aktualisierungsrhythmen und gewährleisten Sie, dass Ihre Daten stets auf dem neuesten Stand und jederzeit verfügbar sind.



Operative Einblicke

- Eigene Dimensionen via globale Variablen.
- Mehrfache Zeitzonenunterstützung.
- Benutzergruppen und Standorte aus dem Control Hub inkludiert.
- Unabhängiger Kalender für gleichbleibende Berichte.

Datenintegration und Analytik

- Einblicke in eingehende und ausgehende Anrufe des Call Centers, Agentenstatus, Webex-Anrufe (eingehend und ausgehend)
- Umfassende KPI-Abdeckung.
- Interaktives Reporting für eine bessere Entscheidungsfindung.

Bucher + Suter © 2024

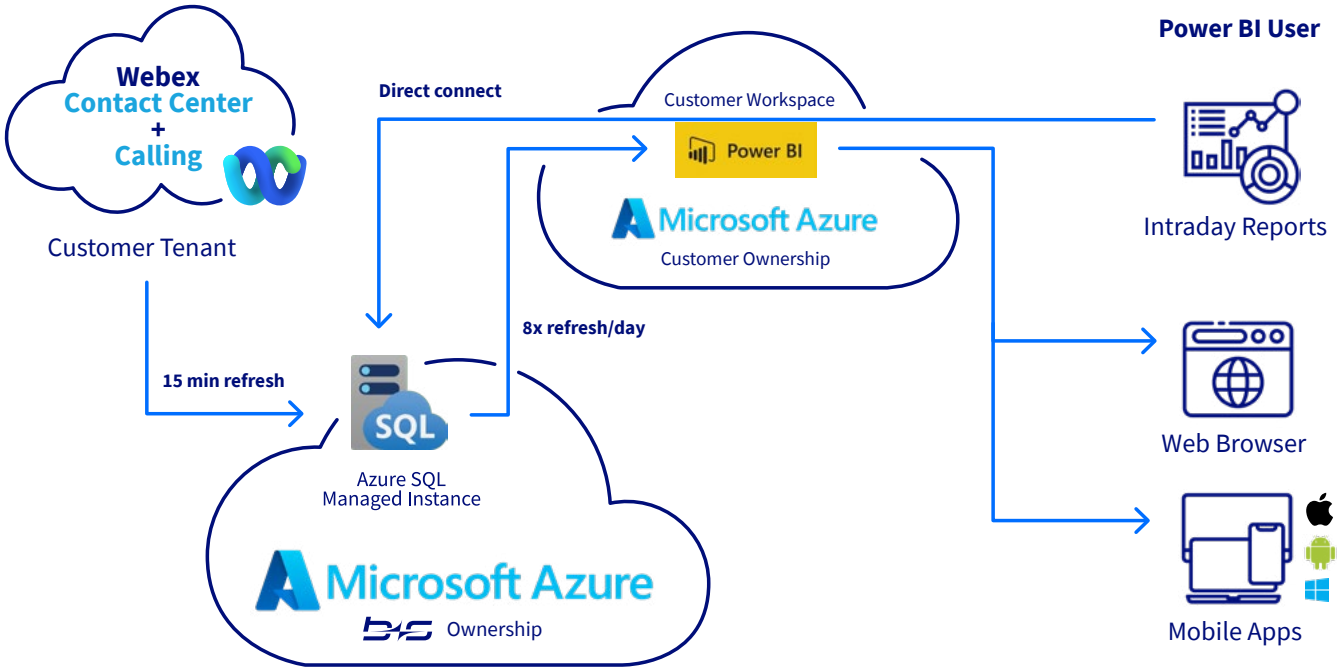
Rollen and Autorisierung

Schützen Sie Ihre Daten durch rollenbasierten Zugang und Sicherheit auf Zeilenebene. Ihre Datenmodelle und Berichte, sicher in Ihrem Arbeitsbereich gespeichert, garantieren kontrollierten Zugriff sowie die Beachtung von Datenschutzvorschriften.

Umfang und Limitierungen

Obwohl b+s CCBI für Webex Ihre Analysemöglichkeiten deutlich verstärkt, bleibt es innerhalb der Rahmenbedingungen Ihrer Microsoft Power BI-Lizenz. Es ist darauf ausgerichtet, gemeinsam mit Ihrem Unternehmen zu wachsen und bietet flexible, skalierbare Lösungen, die sich nahtlos an Ihre wechselnden Geschäftsbedürfnisse anpassen.

Architektur



Bucher + Suter © 2024

Warum Bucher + Suter?

Einzigartige Expertise
Mit langjähriger Erfahrung in der Branche steht Bucher + Suter an der Spitze innovativer Lösungen im Bereich Kundenservice. Unser Verständnis für die Herausforderungen von Unternehmen in verschiedenen Branchen, ermöglicht es uns Lösungen anzubieten, die die Effizienz steigern und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Fortschrittliche Technologie
Bucher + Suter setzt die neuesten technologischen Entwicklungen ein um skalierbare und flexible Lösungen anzubieten. Unsere Integration mit führenden Plattformen gewährleistet eine nahtlose Verbindung zwischen Ihrem Unternehmen und Kunden.

Umfassende Lösungen
Von der Contact-Center-Integration bis hin zum Customer Experience Management bietet Bucher + Suter umfassende Lösungen an, um jeden Touchpoint der Customer Journey zu optimieren. Unser End-to-End- Konzept stellt sicher, dass alle wichtigen Aspekte Ihrer Kundeninteraktionen abgedeckt sind, was zu einer einheitlichen und effektiven Kundenservice-Strategie führt.

Nachgewiesene Erfolgsbilanz
Unser Portfolio von erfolgreichen Projekten und zufriedenen Kunden spricht Bände über unsere Fähigkeiten und Zuverlässigkeit. Weltweit vertrauen Unternehmen auf Bucher + Suter wenn es darum geht, rentable und effektive Lösungen zu liefern.

Zuverlässiger Support
Wir sind stolz darauf, unseren Kunden einen hervorragenden Support zu bieten. Unser engagiertes Expertenteam steht Ihnen jederzeit zur Seite und sorgt dafür, dass Ihre Lösungen reibungslos und effektiv funktionieren.

Innovation und Weiterentwicklung
Wir engagieren uns für laufende Verbesserungen und neue Entwicklungen. Bucher + Suter ist den Trends der Branche immer einen Schritt voraus und investiert in den Bereichen Forschung und Entwicklung. So stellen wir sicher, dass unsere Lösungen stets auf dem neuesten Stand sind und den zukünftigen Anforderungen Ihres Unternehmens gerecht werden.

Globale Präsenz, lokaler Kontakt
Mit globaler Präsenz und lokalem Kontakt verbindet Bucher + Suter internationales Know-how mit persönlichem Service. Wo auch immer Ihr Unternehmen tätig ist, wir unterstützen Sie mit individuellen Lösungen, die der lokalen Marktentwicklung und den globalen Best Practices entsprechen.

Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was Bucher + Suter für Ihre Kundenerfahrungsstrategie leisten kann.

Wir sind bereit, wenn Sie es sind!

Email: info@bucher-suter.com

+1 800 917 9060

+49 6251 8622 500

+41 31 917 52 00

cisco Partner | b+s CCBI

Bucher + Suter © 2024