

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

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



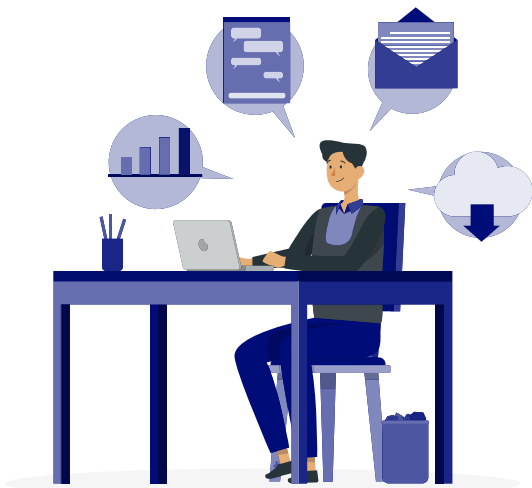
b+s CCBI for Webex: b+s CCBI für Webex: die ultimative Cloud-basierte Business Intelligence- und Reporting-Lösung für Webex.

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.

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.



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.

Operative Einblicke

- Eigene Dimensionen via globale Variablen.
- Mehrfache Zeitzoneunterstützung.
- 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.

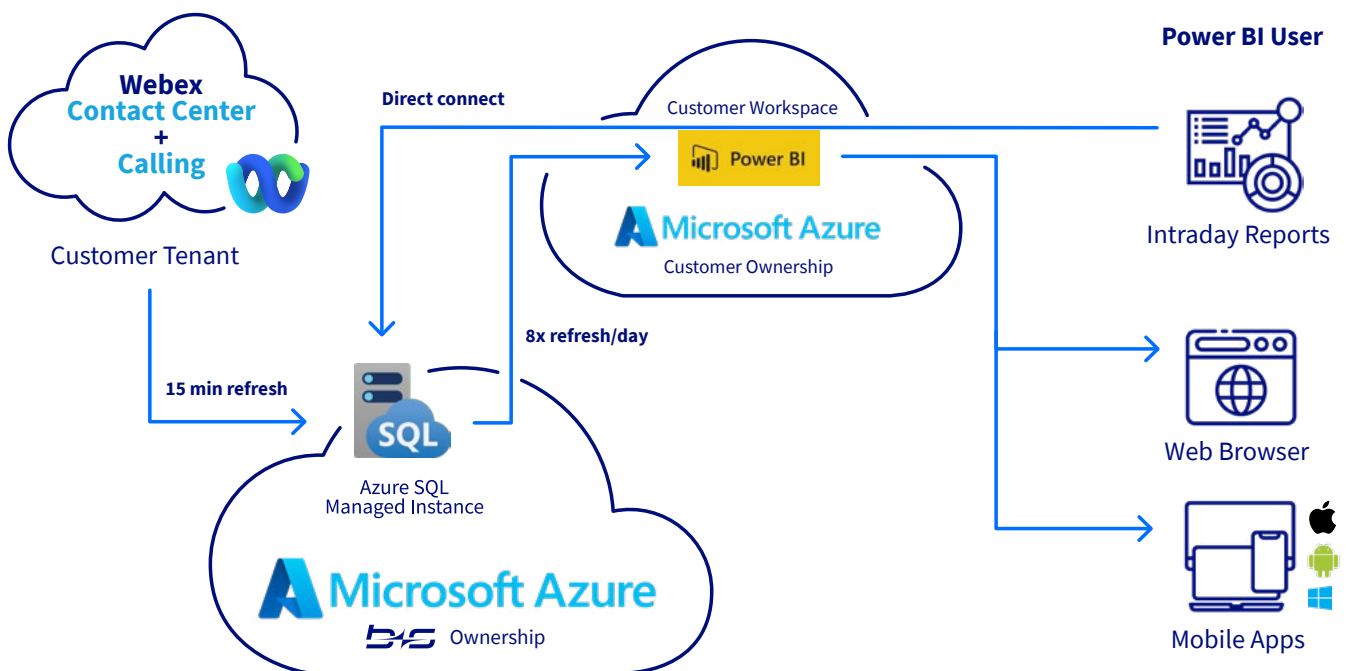
Rollen and Autorisierung

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



Why Bucher + Suter?

Seit über 20 Jahren entwickelt und implementiert Bucher + Suter massgeschneiderte Cisco Contact Center Lösungen, die unseren Kunden helfen, ihre Visionen im Kundenservice zu verwirklichen.

Unsere Webex- und Cisco Contact Center-Ingenieure haben das Know-how, um Ihnen zu helfen, das Beste aus Ihren Technologie-Investitionen zu machen und Ihre Kundenerfahrungen über deren Erwartungen hinaus zu verbessern.

Unterscheiden Sie sich von Ihren Mitbewerbern durch außergewöhnliche Kundenerlebnisse.

Mit b+s CCBI für Webex sichern Sie sich eine hochmoderne Business-Intelligence-Lösung, detaillierte Berichterstattung und Datenvisualisierung für sämtliche Contact Center- und Collaboration-Prozesse. Dies fördert die Entscheidungsfindung und steigert die Effizienz Ihrer Unternehmenskommunikation.



Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was b+s CCBI und Bucher + Suter für Ihre Kundenerfahrungsstrategie leisten kann.

Wir sind bereit, wenn Sie es sind!

E-Mail:

info@bucher-suter.com



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

