

b+s Cloud Services CCaaS

Grosse Flexibilität & Skalierbarkeit mit dem leistungsstarken Cisco Contact Center aus der geo-redundanten Swiss Cloud.

Als zentrale Anlaufstelle muss Ihr Contact Center exzellenten Kundenservice gewährleisten. Gleichzeitig sollten interne Abläufe für die Agenten so effizient wie möglich gestaltet sein. CCaaS ermöglicht dies, indem es komplexe Systeme vereinfacht und betriebliche Herausforderungen meistert.

Unser Angebot

Unsere CCaaS-Lösung bietet alles, was Ihr Contact Center benötigt – von zuverlässigem Betrieb durch unsere drei maßgeschneiderten SLAs bis zu problemloser IT-Verwaltung und fortlaufenden Upgrades. Sie bekommen nicht nur alle Kernfunktionen für ein fortschrittliches Multichannel Contact Center, sondern können dieses durch unsere modularen Zusatzservices noch erweitern. Der Clou: Alles kommt aus einer Hand, was die Einrichtung und Integration deutlich vereinfacht – ganz ohne Drittanbieter-Apps.

Ihre Vorteile

Profitieren Sie von unserer CCaaS-Lösung: niedrigere Kosten und weniger Aufwand für Wartung und Upgrades. Unsere hoch skalierbare Lösung passt sich nahtlos an Ihre Geschäftsentwicklung an und mit unserem Pay-as-you-use-Modell zahlen Sie nur für das, was Sie wirklich nutzen. Durch die Kombination aus Bucher + Suter's integrierten Produkten und unserer umfangreichen Erfahrung genießen Sie exzellenten Service, der auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.



Produkt Features

- Betrieb aus zwei Schweizer Rechenzentren
- Hohe Verfügbarkeit durch Geo-Redundanz
- Hohe Skalierbarkeit für Contact Center mit 50 & mehr Agenten
- Multichannel-Routing: Sprache, E-Mail, Chat
- Webbasierter Agenten-Desktop
- Web-basierte Supervisor-Konsole
- Echtzeit-Berichterstattung
- CRM-Integration
- Sprach- und Bildschirmaufzeichnung
- Einsatzplanung (WFM)

Vorteile im Überblick

- Betriebskosten im Rahmen eines Pay-as-you-use-Dienstleistungsmodells mit monatlicher Abrechnung
- Keine Investitions- oder Wartungskosten
- Mühelose Verwaltung des Lebenszyklus und Upgrades
- Keine wiederkehrenden Erneuerungsprojekte
- Erhöhte Agilität durch schnelle Agentenaktivierung & Funktionsanpassung
- Breites Portfolio an zusätzlichen Anwendungen für eine rationelle Umsetzung der Cloud-Strategie
- Einfache Integration in die bestehende Unternehmensinfrastruktur
- Zertifizierter Service mit von der FINMA anerkanntem Prüfbericht für Finanzdienstleister

Der Service

Der Service bietet drei funktionsbasierte Profile:

<p>Voice Basic Profil Inbound-Agentenarbeitsplatz</p> <ul style="list-style-type: none"> + IVR & Skill-based Routing + Supervisor-Tools und + Vordefinierte Berichte 	<p>Voice Premium Profil Inbound- & Outbound-Agentenarbeitsplatz</p> <ul style="list-style-type: none"> + Post Call Survey + Silent Monitoring + Zeitzonenmanagement + Mehrsprachigen Ansagen + Detaillierten Berichten 	<p>Das Multichannel-Profil ergänzt das Voice Premium Profil</p> <ul style="list-style-type: none"> + E-Mail-Funktion + Chat-Funktion
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Jedes Profil erhöht Effizienz und Qualität mit umfangreichen Zusatzfunktionen: Sprach- und Bildschirmaufzeichnung (RaaS), Einsatzplanung (Workforce Management) und nahtlose CRM-Integrationen stehen zur Auswahl.

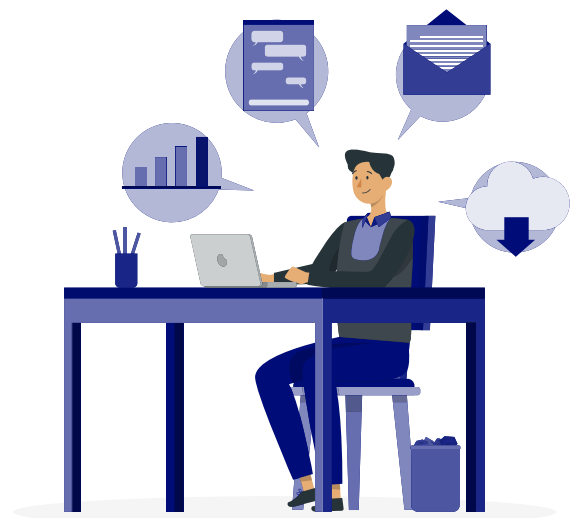
3

Co-System Partner

Bucher + Suter bietet und betreibt Lösungen zusammen mit IT-Partnern, die die Rolle des Generalunternehmers übernehmen. Diese sind allesamt Experten für moderne Collaboration-Lösungen, von Cisco zertifiziert und werden regelmässig auditiert.

Kombination mit UCaaS

Bei Bedarf erweitern Sie mit UCaaS (Unified Communication as a Service) Ihre Kommunikation. Diese vollständige Cloud-Lösung, integriert auf derselben Plattform, ermöglicht es allen Mitarbeitern, nicht nur im Contact Center, **durch vielfältige Funktionen modern und zukunftsorientiert zu kommunizieren.**



Warum 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.



Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was b+s CCaaS 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

