

webex
by CISCO

BS
bacher+suter


CISCO
Partner

Solution Partner
Gold Provider
Premier Integrator
Webex Contact Center Specialization

Eine Plattform - für alles

Webex Contact Center

Zukunftsorientierte Cloud-basierte CX

Webex Contact Center vereint Cloud-Flexibilität und schnelles Deployment mit Ciscos Expertise in Sicherheit, Zusammenarbeit und Kundenerlebnis (CX)

Gebaut für Ihre Kunden

Mit Webex Contact Center interagieren Ihre Kunden über ihren bevorzugten Kanal mit Ihrer Marke, während Agenten von überall aus alle Interaktionen steuern können.

Dank diverser Routing-Optionen und intelligenter Anrufverteilung landen Kundenanfragen stets beim passendsten Agenten.

Virtuelle KI-Agenten steigern den ROI und verbessern das Kundenerlebnis bei Routineanfragen, die sonst teuer und wenig wertvoll wären.



Management und Admin

Passen Sie Ihr Contact Center dynamisch an Marktschwankungen an. Nutzen Sie intelligente Reports und Dashboards zur Vorhersage und Anpassung an Veränderungen, und bleiben Sie so stets vorbereitet.

Die flexibel einstellbare Webex Contact Center-Plattform in der Cloud (mit Hybridoptionen) passt sich nahtlos an die Bedürfnisse Ihres Contact Centers an.

Profitieren Sie von Ciscos führender Rolle in Sicherheit und Datenschutz und gewährleisten Sie so den Schutz Ihrer Kundendaten.

Agentenerfahrung

Ihre Kundenservice-Mitarbeiter sind das Herz Ihres Unternehmens und benötigen unterstützende Tools, um Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

Webex Contact Center bietet die notwendige Kontrolle mit einem effizienten Desktop. Dank Bucher + Suter arbeiten Agenten direkt im CRM, wo Kundendaten gespeichert sind, und erhalten so eine 360-Grad-Ansicht des Kundenkontakts für personalisierte Interaktionen.

Kundenerlebnis

Sorgen Sie dafür, dass Kunden durch angepasste Routing-Strategien den passenden Agenten über ihren bevorzugten Kanal erreichen.

Bieten Sie für standardisierte, wiederholende Anfragen 24/7 Self-Service mit intelligenten virtuellen Agenten an. Steigern Sie den individuellen Kundenwert, indem Sie durchgängig mit smarten Analysen auf Kundenbedürfnisse eingehen.

Letztendlich geht es darum, ein außergewöhnliches Kundenerlebnis zu schaffen.

Geschäftsergebnisse



Nutzen Sie eine Cloud-basierte SaaS-Lösung, um die durch komplexe Infrastrukturen entstandenen Einschränkungen zu überwinden.



Erhöhen Sie die Produktivität, senken Sie die Gesamtbetriebskosten und steigern Sie den ROI Ihres Contact Centers.



Verbessern Sie Sicherheit, Compliance, Flexibilität und Skalierbarkeit in Ihrem Contact Center.



Überwachen Sie die Performance über mehrere Standorte hinweg und erhöhen Sie die betriebliche Effizienz umfassend.

Die nächste Generation herausragender Servicequalität



Intelligente Kundenwege

Statten Sie Ihre Agenten – virtuell oder nicht – mit dem nötigen Kundenkontext für die gesamte Customer Journey aus, um von Beginn an individuelle Interaktionen zu ermöglichen.



Flexible Migration

Ihr Contact Center ist eine wesentliche Investition in Ihren Kundenservice. Bucher + Suter erleichtert mit anpassbaren Nutzungsmodellen Ihren Übergang in die Cloud, um den Prozess für alle Beteiligten zu vereinfachen.



Digitale Erlebnisse

Ihre Kunden möchten sich als Teil Ihrer Marke fühlen und auf ihren bevorzugten Kanälen mit Ihnen kommunizieren. Durch den Einsatz von Sprache, SMS, sozialen Medien, E-Mail und KI-Bot-Optionen können Sie überall dort mit ihnen in Kontakt treten, wo sie es bevorzugen.



Die Collaboration-Suite

Als Teil der Webex-Suite ermöglicht es Ihre Teams, effizient zusammenzuarbeiten und so Kundenerlebnisse zu schaffen, die begeistern. Durch die Integration von Anrufen, Messaging und Meetings in das Contact Center können Ihre Teams außergewöhnliche Serviceerlebnisse bieten.

Out-of-the-Box

- IVR-Selbstbedienung mit Touch- und Sprachsteuerung
- Omnichannel-Routing und Warteschlangenmanagement
- Kompletter Agenten-Desktop
- Unterstützung für Remote-Agenten
- CRM-Integrationen für Salesforce, Zendesk und Microsoft Dynamics
- Bildschirmübertragung
- Vereinheitlichtes Management-Portal
- Rückruffunktionen
- Live- und Historische Berichte sowie Dashboards
- Supervisor-Tools: Überwachung, Anleitung, Coaching
- Anrufaufzeichnung

Optionale Module

- Google CCAI-Integration für virtuelle Chat- und Sprachagenten
- Webex WFO (WFM, QM, WFO-Analyse)
- Webex Connect (imimobile) automatisierte Kundeninteraktionen
- Unterstützung für Outbound-Kampagnen

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.

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.

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.

Warum Bucher + Suter?

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.

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.

Mit Webex Connect erhalten Sie eine einfach zu bedienende Automatisierungsplattform, die Ihre **Kosten senkt**, Ihre geschäftskritischen Anwendungen mit Ihren **Kommunikationsplattformen integriert** und Ihnen zu einer neuen Ebene der **Kundenbetreuung verhilft**.



Kontakt aufnehmen

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

Wir sind bereit, wenn Sie es sind!

Email: info@bucher-suter.com

Phone:



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

