

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

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.

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 Webex Contact Center 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

