

Migration von On-Premise Contact Center-Kommunikation in die Cloud:

BLUEBEAM Case Study



Mit der Zeit wachsen Unternehmen über ihre bestehenden Contact Center-Lösungen hinaus. Sie erkennen, dass sie ihre Prozesse zeitgemäß gestalten müssen, um zu wachsen – und dafür ist die Cloud-basierte Contact-Center-Kommunikation der nächste Schritt.

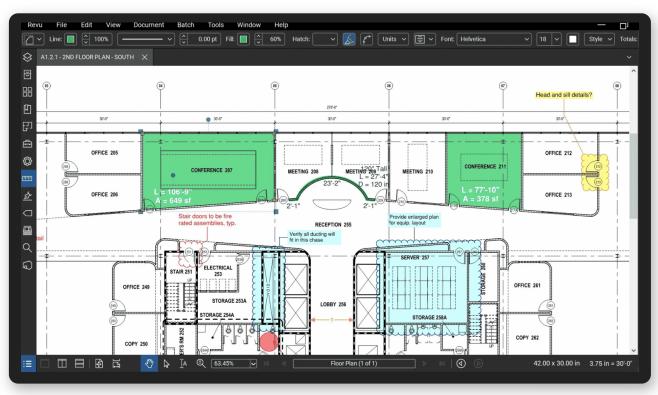
Bluebeam wollte deshalb, seine lokale Cisco Contact Center Express (CCX) Lösung durch eine skalierbare und zukunftssichere Plattform ersetzen. Das Unternehmen wandte sich an Bucher + Suter, um auf Webex Contact Center umzusteigen und die Vorteile der Cloud-basierten Kommunikation für einen optimierten Kundenservice zu nutzen.

## **Bluebeams Wendepunkt**

#### Über Bluebeam

Bluebeam ist seit den frühen 2000er Jahren als Softwareunternehmen in der Bauindustrie tätig. Das Unternehmen entwickelt innovative, benutzerfreundliche Lösungen, die den gesamten Prozess eines Bauprojekts abdecken, einschließlich Logistik,

RFI-Bearbeitung, Qualitätssicherung sowie Zeichnungs- und Dokumentenbearbeitung. Bluebeams Softwarelösungen helfen Architekten, Ingenieuren und Generalunternehmern bei der Durchführung ihrer Projekte.





## Das Problem, mit dem sie konfrontiert waren

Bluebeam entschied sich, seine veraltete, vor Ort installierte CCX-Lösung auslaufen zu lassen, da sie den steigenden betrieblichen Anforderungen und den wachsenden Ansprüchen im Kundenservice nicht mehr gewachsen war. Die Einschränkungen der On-Premise-Infrastruktur sowie der Bedarf an mehr Flexibilität und Skalierbarkeit veranlassten Bluebeam, eine modernere und zukunftssichere Lösung zu suchen. Nachdem das Unternehmen beschlossen hatte, die Contact Center-Kommunikation in die Cloud zu verlagern, sollte CCX im Jahr 2023 durch eine cloudbasierte Cisco Contact Center-Lösung ersetzt werden.



### Gründe für eine Webex-Cloud-Lösung

Bluebeam ist als innovatives Unternehmen im Bereich der Konstruktionssoftware bekannt und **benötigte** eine ebenso erstklassige Kundenservice-Lösung, die den hohen Standards der eigenen Technologie gerecht wird.

## Wichtige Entscheidungsfaktoren:



Die engagierten Customer Success- und Support-Teams von Bucher + Suter haben Bluebeam überzeugt und hat seine umfassende Migration zu einer cloudbasierten Contact Center-Lösung beauftragt. Bluebeam nutzte zudem b+s Connects, um seine CCX-Lösung in das Salesforce-Ökosystem zu integrieren.

info@bucher-suter.com | www.bucher-suter.com Bucher + Suter © 2024



## Der Prozess: Wie Bluebeam auf Cloud Contact Center migriert wurde

#### 1. Analyse der Geschäftsprozesse:

Identifizierung der optimalen Migrationsreihenfolge, beginnend mit dem internen IT/Servicedesk. Analyse der bestehenden Anwendungen, Anrufabläufe und Berichte sowie der Migrationsziele, Erfolgskriterien und potenziellen Probleme.

#### 2. Design:

Die bestehenden Geschäftsprozesse und Dokumentationen von Bluebeam wurden genutzt, um einen Vorschlag für eine angepasste Migration zu entwickeln, einschließlich Architekturdesign und Datenzuordnung.





#### 4. Test/Akzeptanz:

Anschließend wurden Funktionstests, Benutzerakzeptanztests, Tests von Anwendungen und Anrufflüssen durchgeführt und das Reporting und die Systemdokumentation für das Go-Live fertiggestellt.

#### 3. Implementierung:

Das Team übernahm die Cloud-Bereitstellung und -Konfiguration, Datenmigration, -integration und -anpassung sowie Schulung von Agenten, Supervisoren und Administratoren.





#### 5. Roll-Out und Post-Launch-Support:

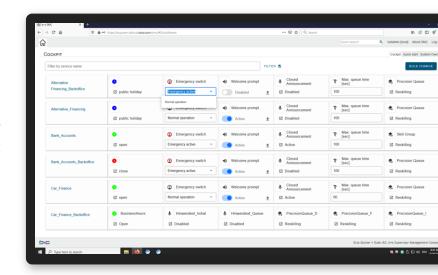
Schlussendlich gab es eine Einführung und Übergabe durch den b+s Kundensupport und das Betriebsteam zur fortlaufenden Unterstützung und Sammlung von Feedback.





## **Bucher + Suter Supervisor Management Console**

Der Wechsel in die Cloud brachte einen weiteren Vorteil: den Einsatz der Supervisor Management Console (SMC). Die Konsole bietet Bluebeam eine nicht-technische Möglichkeit, das Contact Center mitsamt der Abläufe und Betriebszeiten zu konfigurieren und zu verwalten.



Bucher + Suter © 2024 info@bucher-suter.com www.bucher-suter.com



#### **Fazit**

Ein Jahr nach der Umstellung auf Webex Contact Center ist Bluebeam in einer viel besseren Lage, um weiterhin zu wachsen. Das neue Cloud-basierte System ermöglicht es den Contact Center-Teams, die Servicequalität für einen wachsenden Geschäftsumfang zu optimieren und zu erweitern.

- Spart Zeit und Ressourcen
- **Die Kunden sind zufrieden**
- Die Agenten sind effizienter
- Verbesserte Skalierbarkeit für zukünftiges Wachstum
- Ein echter Contact Center-Partner für die Zukunft



Insgesamt legt diese Migration den Grundstein für die zukünftige Entwicklung. Bluebeam ist ein engagiertes Team mit globalen Ambitionen, das neue Partnerschaften im asiatisch-pazifischen Raum (APAC) eingegangen ist, neue Lösungen erworben und innovative neue Lösungen für den Bausektor eingeführt hat.

Wachsende Unternehmen wie Bluebeam profitieren klar von skalierbaren, cloudbasierten Contact Center-Lösungen. Es ist jedoch wichtig, auf einen erfahrenen Partner zu setzen, der Migrationen sehr sorgfältig vorbereitet und umsetzt.

Erfahren Sie, wie Bucher + Suter Ihnen helfen kann, den Contact Center-Betrieb in die Cloud zu verlagern.

**Kontaktieren Sie jetzt unsere Webex-Experten** 

