



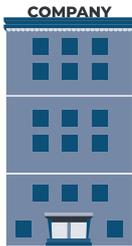
**wingo<sup>x</sup>**

**Wie Wingo Swiss mit der cloudbasierten Webex Contact-Center-Lösung von Cisco seine Abläufe optimiert und den Kundenservice verbessert**

# Case Study



## Herausforderung



### Veraltete, unzuverlässige Systeme

Wingos veraltetes On-Premises-System führte zu Ineffizienzen und konnte die steigenden Kundenerwartungen nicht erfüllen.

## Lösung



### Cloud-Migration

Webex Contact Center und seine innovativen Funktionen revolutionierten Wingos Betriebsabläufe und gewährleisteten Stabilität sowie Skalierbarkeit.

## Ergebnis



### Verbesserte CX und Effizienz

Mit Webex erzielte Wingo schnellere Lösungszeiten, eine optimierte Sprachqualität und eine nahtlose Integration über alle Kanäle hinweg.

## Über Wingo

Wingo ist die "frischeste Telekom-Marke der Schweiz". Wingo verbindet seit 2015 die Schweizer untereinander und mit der Welt. Als Schwestermarke von Swisscom ermöglicht das Unternehmen den Kunden, das beste Telefon- und Internetnetz zu nutzen.

## Wie Wingo den Kundenservice mit Webex Contact Center transformierte

An einem gewöhnlichen Tag bearbeiten Wingo's Agenten zwischen 50 und 60 Anfragen – oft in mehreren Sprachen. Laut Jonatan Romero, Head von Wingo's Kundenbetreuung ist eine stabile Contact Center-Plattform entscheidend, um diese effektiv zu bewältigen. Doch ihr altes System erfüllte diese Anforderungen nicht mehr. "Wir hatten eine On-Premises-Lösung von einem kleinen Anbieter, aber diese wurde nicht mehr weiterentwickelt", erklärt er. "Das Unternehmen konzentrierte sich mehr auf kleine und mittelständische Betriebe – nicht auf die Art von Contact Center-Aktivität, die wir betreiben."

-  System konnte den steigenden CX-Anforderungen nicht gerecht werden
-  Eingeschränkte Skalierbarkeit für zukünftiges Wachstum
-  Veraltetes System, das die aktuellen Anforderungen nicht mehr erfüllte
-  Instabilität, träge Benutzeroberfläche, langsame Reaktionszeiten
-  Agenten fehlten wichtige Informationen, einschliesslich der Kundensprache

Noch wichtiger war, dass das System nicht mit den sich wandelnden Erwartungen der Kunden übereinstimmte. Wie Romero erklärt, wünschen sich Kunden immer häufiger schnelle Antworten mit detaillierten Erklärungen. Ohne eine moderne und skalierbare Lösung konnte Wingo diesen neuen Anforderungen jedoch nicht gerecht werden.

## Eine Partnerschaft für eine nahtlose Transformation

**Bucher + Suter ist Wingos vertrauenswürdiger Partner für Webex- und Cisco-Contact-Center-Lösungen. Wir unterstützen Wingo dabei, digitale Kanäle zu optimieren und Geschäftsapplikationen nahtlos in das Contact Center zu integrieren.** Seit über 25 Jahren sichern wir den Serviceerfolg und steigern die Kundenzufriedenheit für unsere Kunden. Wir beraten, supporten und verbinden bewährte Contact-Center-Technologie, marktführende KI-Innovationen und CRM-/Backendsysteme zu passgenauen, teilautomatisierten Omnichannel-Gesamtlösungen. Unsere 120+ Contact-Center-Spezialisten vereinen Erfahrung aus Hunderten Projekten.

# Case Study



## Wingo's Bedürfnisse und wie sie erfüllt wurden



**Individuelle Erweiterungen** –  
Webex mit massgeschneiderten  
Features erweitert



**Nahtlose Integrationen** –  
CRM- und Business-Apps  
optimal vernetzt



**Umfassende Projektunterstützung**  
– Partnerschaft mit Cisco von Anfang  
bis Ende



**Skalierbar & Zukunftssicher** –  
Bereit für Wachstum und  
KI-Erweiterungen



**Bessere Agent Experience** –  
Schnellere, effizientere  
Workflows



**Verbesserter Kundenservice** –  
Schnellere, personalisierte Be-  
treuung



**Zuverlässig & Sicher**  
– Hochleistungsfähige, stabile  
Lösung



**Geprüfte Cisco & Webex-  
Expertise** – 20+ Jahre  
CX-Innovation

## Die Grundlage für eine erfolgreiche Migration schaffen

Gemeinsam mit Experten von Bucher + Suter starteten Romero und sein Team den Prozess der Migration ihres Contact Centers auf die cloudbasierte Plattform von Webex. Solche Umstellungen können komplex sein, doch in diesem Fall verlief die gesamte Umsetzung reibungslos.



**Start:** Zunächst führten sie eine umfassende Analyse durch, um herauszufinden, welche Funktionen und Features Wingo-Agenten regelmässig nutzen. So konnten potenzielle Lücken im neuen System identifiziert werden – doch wie Romero betont, bot Webex Contact Center nicht nur alle erforderlichen Funktionen, sondern sogar erweiterte Möglichkeiten.

**Nächster Schritt:** Sie testeten die technische Machbarkeit, indem sie bestimmte Bereiche des Geschäfts schrittweise implementierten. Dadurch konnte Wingo sicherstellen, dass die Lösung optimal zu ihren Anforderungen passte.

**"Webex Contact Center wurde schnell in unserer Produktionsumgebung implementiert – mit allen Funktionen, die wir benötigten. Und der gesamte Prozess war äusserst kurz. In nur sechs Monaten waren wir einsatzbereit."**

Jonatan Romero, Head of Customer Care bei Wingo

## Agenten und Supervisoren mit leistungsstarker Technologie stärken

Wingo wollte eine positive User Experience sicherstellen und holte daher Feedback von Contact Center-Agenten ein. "Für unsere Supervisoren war es eine angenehme Überraschung, Dashboards mit allen relevanten Informationen zum Agentenstatus zu haben und direkt mit den Agenten kommunizieren zu können", ergänzt Romero. "Das ist eine grossartige Funktion, die ihre Arbeitsweise verändert hat."

Laut Romero war diese Flexibilität ein entscheidender Vorteil. Ebenso betont er die Bedeutung der offenen Architektur von Webex, da sie die Kompatibilität mit Wingos anderen Business-Anwendungen sicherstellt. "Wir haben APIs genutzt, um einige unserer eigenen Systeme zu integrieren", sagt er. "Die Möglichkeit, das zu tun, war wirklich beeindruckend."

# Case Study



## Ergebnis

**Einheitliches Dashboard** – Alle eingehenden und ausgehenden Anrufe an einem zentralen Ort

**Keine Latenz** – Sofortiger Zugriff auf Informationen

**Zuverlässigere Plattform** – Keine Systemabstürze oder Instabilität mehr



**Nahtloser Datenfluss** – Alle Updates in Echtzeit

**Gesteigerte Effizienz** – Schnellere Reaktionszeiten und optimierte Workflows

**Verbesserte Supervisor-Überwachung** – Manager können Anrufe in Echtzeit begleiten, statt auf Nachrichten oder persönliche Updates angewiesen zu sein

## Positive Ergebnisse für das wachsende Geschäft von Wingo



### Signifikante Reduzierung der durchschnittlichen Antwortzeit

Die Plattform ermöglicht eine bessere Priorisierung eingehender Anfragen und leitet sie an den bestgeeigneten verfügbaren Agenten weiter. Dadurch konnte die durchschnittliche Antwortzeit um mehr als 10 Sekunden reduziert werden.



### Auch in Bezug auf die Customer Experience gab es spürbare Verbesserungen, insbesondere bei der Sprachqualität und Hintergrundgeräuschen.

Früher beschwerten sich Kunden darüber, dass sie die Agenten während der Gespräche nur schwer verstehen konnten – doch diese Beschwerden gehören nun der Vergangenheit an.

## Mit KI die Zukunft des Kundenservice gestalten

Wie viele zukunftsorientierte Unternehmen ist Wingo bereit, den Cisco AI Assistant für Webex Contact Center zu nutzen. **Mit Bucher + Suter und Cisco gehört Wingo zu den Ersten, die von den innovativen KI-Lösungen profitieren können, um die Customer Experience immer weiter zu optimieren.** Wingo freut sich zudem auf weitere nützliche KI-Tools, wie die **automatische Transkription** von Webex, die dabei hilft, Kundeninteraktionen zusammenzufassen. Besonders interessiert ist Romero an den Funktionen des **Cisco AI Assistant**, der Agenten die besten Wissensartikel bereitstellt, um Fragen schnell und präzise zu beantworten. "Die Tatsache, dass Cisco diesen Ansatz unterstützt und in diese zukunftsweisenden Lösungen investiert, ist wirklich ein Game Changer." sagt Romero.

## Nächster Schritt

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

### Kontaktieren Sie jetzt unsere Experten

[www.cloud.bucher-suter.com](http://www.cloud.bucher-suter.com)



Diese Case Study stammt von Webex und wird mit deren Genehmigung veröffentlicht.

