bucher+suter

BLUEBEAM
A NEMETSCHEK COMPANY

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

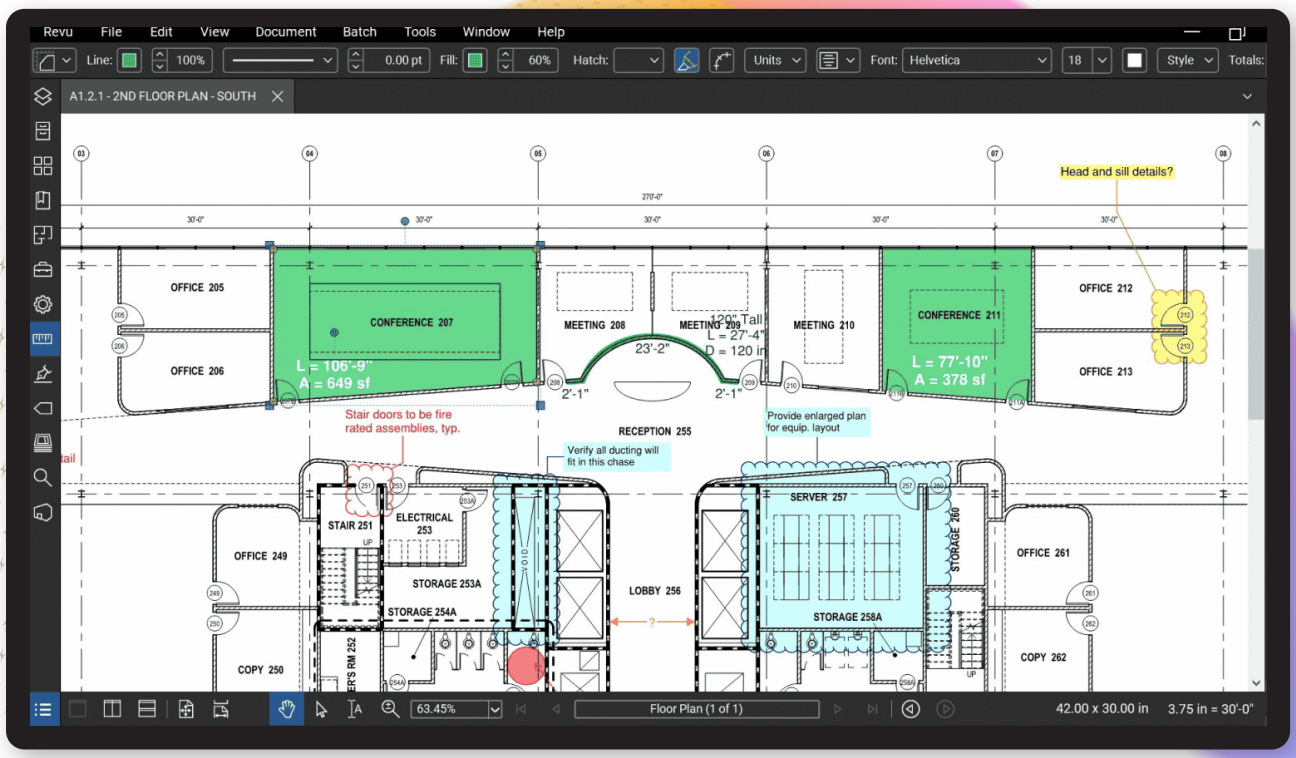
Mit der Zeit wachsen Unternehmen über ihre bestehenden Contact-Center-Lösungen hinaus. Sie erkennen, dass sie ihre Prozesse zeitgemäss gestalten müssen, um zu wachsen – und dafür ist die Cloud-basierte Contact-Center-Kommunikation der nächste Schritt.

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.



Die Herausforderung

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.

CISCO Partner

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

- Verlässlichkeit und Sicherheit
- Skalierbarkeit und stets aktuelle Cloud
- Benutzerfreundliche Schnittstelle
- Ein Anbieter mit Plattform- und Contact-Center-Know-How

Bluebeam nutzte bereits b+s Connects, um seine lokal installierte CCX-Lösung in sein Salesforce-Ökosystem zu integrieren. In dieser Zeit stellten die engagierten Customer-Success- und Support-Teams von Bucher + Suter ihren Mehrwert unter Beweis und positionierten das Unternehmen als potenziellen vertrauenswürdigen Partner für die vollständige Migration von Bluebeam zu einer Cloud-basierten Contact-Center-Lösung.

Der Prozess: Wie die Migration von Bluebeam zum Cloud-Contact-Center ablief

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.

Design

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

Implementierung

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

Test/Akzeptanz

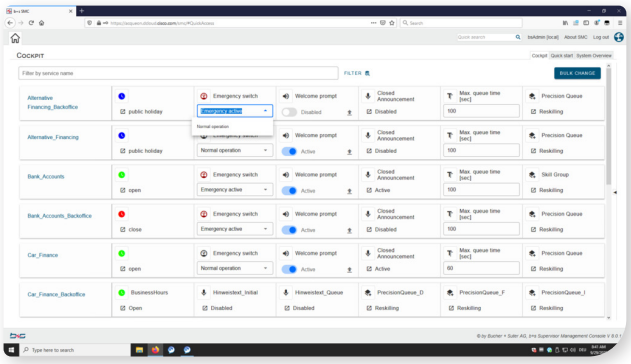
Anschliessend wurden Funktionstests, Benutzerakzeptanztests, Tests von Anwendungen und Anruf-flüssen durchgeführt und das Reporting und die Systemdokumentation für das Go-Live fertiggestellt.

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.



Das Ergebnis

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
- Kunden sind zufrieden
- Agenten sind effizienter
- Skalierbarkeit für zukünftiges Wachstum
- 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, Cloud-basierten Contact-Center-Lösungen. Es ist jedoch wichtig, auf einen erfahrenen Partner zu setzen, der Migrationen sehr sorgfältig vorbereitet und umsetzt.

Nächste Schritte

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

info@bucher-suter.com

CISCO Partner