

bucher+suter



18 Jahre Zusammenarbeit: Die Coop-Erfolgsgeschichte

Wie Coop den Contact-Center-Betrieb
mit Bucher + Suter vereinfacht hat

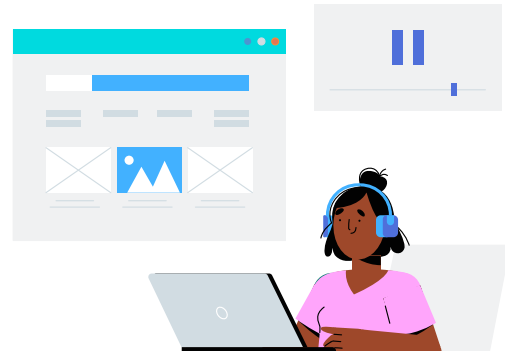




Seit 2006 vertraut Coop auf Bucher + Suter als Fundament der Contact-Center-Infrastruktur.

Die beiden Unternehmen haben sich zu einer Zeit zusammengeschlossen, als Coop noch auf eine einheitliche Kommunikationsplattform für den Contact-Center-Betrieb angewiesen war – und als einheitliche Contact-Center-Plattformen noch ganz am Anfang ihrer Entwicklung standen.

Der Beginn dieser Zusammenarbeit war für das Unternehmen ein wichtiger Schritt in die Zukunft. Einige Jahre zuvor, im Jahr 2001, haben sich die 14 regionalen Coop-Gesellschaften und Coop Schweiz zusammengeschlossen. Bald darauf entschied sich das Unternehmen, seinen IT-Helpdesk auf Cisco CallManager zu betreiben. **Im Jahr 2006 beauftragte Coop Bucher + Suter mit der Einführung von Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)** im Hinblick auf eine **digitalisierte, kundenorientierte Strategie für den Contact-Center-Betrieb.**



Die Initiative verfolgte mehrere Hauptziele:



- Skalierbarkeit, um das wachsende Netzwerk von Kunden und Partnern von Coop zu unterstützen
- Verstärkte Berichte und Überwachung für kontinuierliche Optimierung
- KPIs für den Kundenservice verbessern
- Integration digitaler Kanäle für flexibles, zentrales Routing und Queuing
- Hohe Verfügbarkeit und Redundanz der Dienste gewährleisten

Insgesamt möchte die Unternehmensführung von Coop ihr Engagement für den besten Service für ihre Kunden und ihre Mitarbeiter weiterentwickeln. Die Partnerschaft mit Bucher + Suter war der erste Schritt zu einer langjährigen Zusammenarbeit.

Die grössten Hürden auf dem Weg zu nahtlosem und skalierbarem Service überwinden

Coop hat für seine mehr als 95.000 Mitarbeiter eine klare Vision: **„Gemeinsam für unsere Kunden“**. Zu Beginn des neuen Jahrtausends erkannte das Team, dass ein nahtloser, flexibler und skalierbarer Kundenservice ausschlaggebend für die Umsetzung dieser Vision sein würde.

Aufgrund der bestehenden Contact-Center-Infrastruktur des Unternehmens war es sinnvoll, die UCCE-Lösung von Cisco zu implementieren.

Die Umstellung auf UCCE würde Coop dabei unterstützen, beim Kundenkontakt folgende Probleme zu bewältigen:

Limitierte Skalierbarkeit

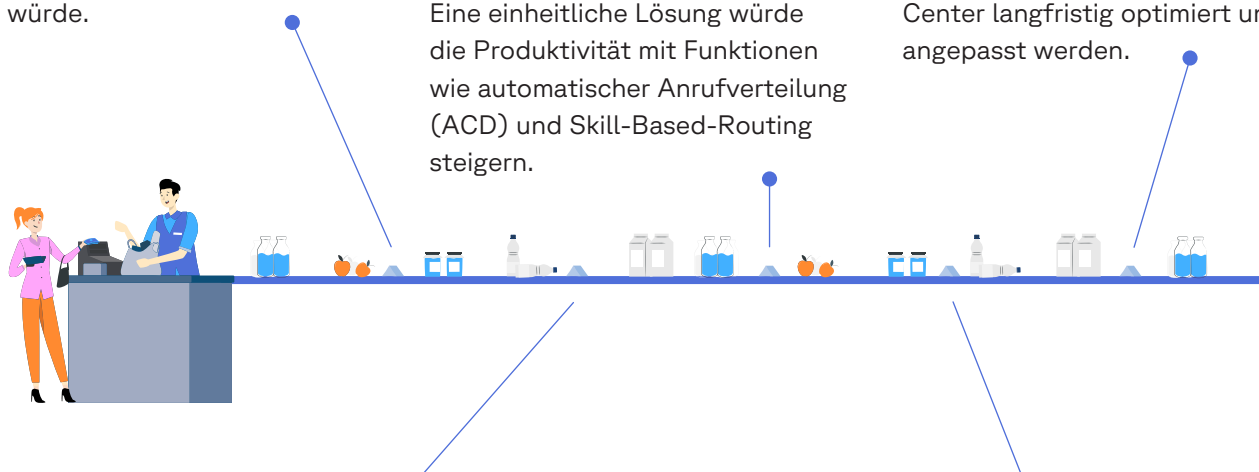
Das bisherige Kundenkommunikationssystem war nicht für die von Coop erwartete Skalierung geeignet, die ein höheres Volumen, neue Kanäle und Technologien sowie eine potenzielle Erweiterung der Standorte und des Personalbestands umfassen würde.

Produktivitätsbedenken bei Agenten

Die Mitarbeiter des Kundenservice von Coop teilten die Vision des Unternehmens von einem herausragenden Kundenservice. Sie wurden jedoch durch die starke Abhängigkeit von manuellen Prozessen und ineffizienten Tools bei der Bearbeitung von Kundenanfragen eingeschränkt. Eine einheitliche Lösung würde die Produktivität mit Funktionen wie automatischer Anrufverteilung (ACD) und Skill-Based-Routing steigern.

Mangel an Berichterstattung und Analysen

Da Coop besonderen Wert auf das Kundenerlebnis legt, benötigte das Unternehmen umfassende Berichte über das Anrufvolumen, die Bearbeitungszeiten, die Leistung der Agenten und andere Kennzahlen. Dadurch konnten die Abläufe im Contact Center langfristig optimiert und angepasst werden.



Ineffiziente Systeme und getrennte Abläufe

Vor UCCE war ein Grossteil der Contact-Center-Abläufe von Coop isoliert, was dazu führte, dass die Weiterleitung von Anfragen, die Verwaltung der Agentenauslastung und die Nutzung von Kundendaten für tieferegehende Optimierungen nicht effektiv genug waren. Die Zusammenführung dieser verschiedenen Systeme zu einem einheitlichen, intuitiven Interface war entscheidend für die Realisierung der Zukunftsvision von Coop.






Begrenzte Kundenservice-Kanäle

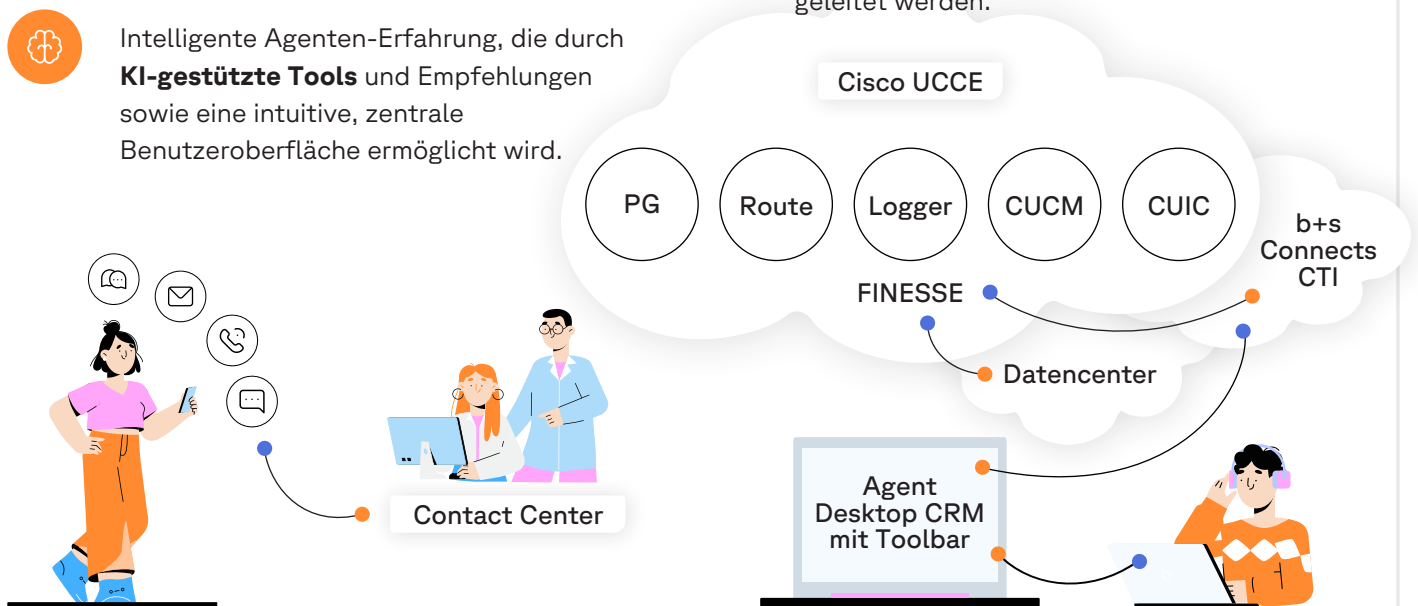
Es war an der Zeit, sich nicht mehr auf die traditionellen Telefonkanäle im Kundendienst zu verlassen. Telefonie als einzige Serviceoption führte oft zu langen Wartezeiten und schränkte den Zugang für Kunden und Partner ein, die E-Mail oder Web-Chat bevorzugten. Mit UCCE konnte Coop nicht nur die Service-Verfügbarkeit erweitern, sondern auch den telefonischen Support erheblich verbessern.

Coop's einheitliche Contact-Center-Lösung

Bucher + Suter agierte als Partner und Berater bei der Umstellung auf Cisco UCCE. Die neue Plattform bot Flexibilität und Anpassungsmöglichkeiten, die die Tür zu einer echten Omnichannel-Kundenbetreuung öffneten.

Dank b+s Connects konnte Coop das **Customer Relationship Management (CRM)**, die **Contact-Center-Plattform** und die **Computer-Telefonie** in eine leistungsfähige, zentral verwaltete Lösung integrieren.

-  Einheitliche **Cisco-Berichte** über alle Interaktionen, die dem Coop-Team Zugriff auf Trends, potenzielle Problembereiche ermöglichen.
-  Eine **zentrale Übersicht** erleichtert die Identifizierung von Schwachstellen und die Planung zukünftiger Anforderungen sowie die Durchführung von Upgrades oder Expansionen.
-  Schneller und präziserer Service dank integrierter CTI, ACD und **Skill-Based-Routing**.
-  Bessere Kundenerfahrung, bei der die Kunden effizient durch ihre **bevorzugten Servicekanäle** (Telefon, E-Mail, Web-Chat) geleitet werden.
-  Intelligente Agenten-Erfahrung, die durch **KI-gestützte Tools** und Empfehlungen sowie eine intuitive, zentrale Benutzeroberfläche ermöglicht wird.



Heute arbeiten bei Coop mehr als 360 Kundenbetreuer mit den Lösungen von Bucher + Suter. Seit dem Start im Jahr 2006 hat das Unternehmen weitere Contact Center Services auf dem System aufgebaut. Das Ergebnis ist eine

umfassende Plattform, die Geschäftsführern, Managern und Agenten einen tiefen Einblick in den Zustand des Contact-Center-Betriebs ermöglicht. Insbesondere die Kunden profitieren von einem intelligenten 24/7-Service und vielen anderen Vorteilen.

Nächste Schritte

Kontaktieren Sie uns, um zu erfahren, wie Bucher + Suter Ihrem Unternehmen helfen kann, denselben Erfolg zu erzielen.

info@bucher-suter.com

