

# 20 Jahre Partnerschaft

Die Schweizerische Post AG setzt auf Bucher + Suter & Cisco für einen zuverlässigen, stabilen und gleichzeitig innovativen Contact-Center-Betrieb.





**Seit 1999 pflegt die Schweizerische Post AG eine wertvolle Partnerschaft mit Bucher + Suter.**

Durch die Zusammenarbeit wurde die Contact-Center-Infrastruktur optimiert und erstklassigen Kundenservice ermöglicht. Die Wertschätzung für den Postkonzern spiegelt sich in der ausgewogenen Balance zwischen Zuverlässigkeit und Stabilität wider.

## Der gemeinsame Weg von Bucher + Suter und der Post AG

Bucher + Suter fungierte als Partner und Begleiter bei der Umstellung auf Cisco UCCE. Die neue Plattform bot Flexibilität, die den Weg für eine echte Omnichannel-Kundenbetreuung ebneten.

**1999**  
Die Post wählt Bucher + Suter als Partner für Contact-Center-Lösungen.



**2000**  
Einführung des Unified Contact Center Enterprise (UCCE, früher bekannt als IPCC) von Cisco.

**2004**

Bucher + Suter übernimmt die gesamte Contact-Center-Projektleitung, zentralisiert die Administration und schult die Mitarbeiter.



**2008**  
Bucher + Suter führt Dashboards für den Echtzeit-Monitoring-Status ein, während ein Reporting-Portal Zugriff auf Statistiken bietet.

**2016**

Media Blending führt mehrere Kommunikationskanäle für Omnichannel-Routing und Warteschlangenbildung im gesamten Contact Center zusammen.



**2024 und später**

Mit den Partnern Spitch und Nuance unterstützt Bucher + Suter das Roll-Out von schweizerdeutschen Conversational-AI-Voicebots.

Der Übergang zu Webex Contact Center wird dafür sorgen, dass die Post noch besser gerüstet ist, um in der auf das Kundenerlebnis ausgerichteten Welt der Logistik eine Vorreiterrolle einzunehmen.

## Visionen für das Kundenerlebnis

Die Vision ist es, **innovative Technologien einzusetzen, um einen nahtlosen, flexiblen und hochskalierbaren Kundenservice zu gewährleisten.**

Die klare Ausrichtung auf zukunftsweisende Lösungen und die kontinuierliche Optimierung der Kundenerlebnisse bilden den Kern dieser partnerschaftlichen Mission.



## Die Ziele und deren Service oder Lösungen

### Hohe Verfügbarkeit & Redundanz



Cisco UCCE für zuverlässigen, ununterbrochenen Service.

Kontinuierliches Management für effiziente Prozesse und erhöhte Stabilität.

### Verbesserung der Kunden-KPIs



Erfolgreiche Implementierung führt zu zufriedenstellenden Average-Handle-Times und First-Call-Resolutions.

Kontinuierliche Zusammenarbeit seit 1999 für konstant positives Serviceerlebnis.

### Integration digitaler Kanäle



Die Chat-Integration der Tochterfirma "unblu" der Post in das UCCE optimiert die Kommunikationswege.

Cisco CCP für Task-Routing und flexible Kundenkommunikation.

### Verbessertes Reporting & Monitoring



WFM Calabrio und Reporting-Portal für umfassende Echtzeit-Metriken.

Kontinuierliche Steuerung und Optimierung des Services durch zentrale Sicht auf relevante Kennzahlen.

**Die Implementierungen und Ergebnisse dieser Partnerschaft spiegeln sich in einer verbesserten Kundenzufriedenheit, effizienten Prozessen und einem kontinuierlichen Streben nach Innovation wider.** Dieser Weg zeigt, dass die gemeinsamen Anstrengungen von Bucher + Suter und der Post das Fundament für eine erfolgreiche Zukunft im Kundenservice legen.



Die Worte der Schweizerischen Post AG, **“Es läuft”**, verdeutlichen die erfolgreiche und stabile Partnerschaft die von der Zuverlässigkeit geprägt ist, die Bucher + Suter bietet.

## Ein Blick in die Zukunft

Mit einem Blick nach vorne setzen Bucher + Suter und die Post auf eine kontinuierliche Innovation im Kundenservice. Der Fokus liegt auf der Skalierbarkeit und einer sicheren Plattform, die zukünftige Technologien einschliesslich Conversational AI integriert. Dies ermöglicht eine **Optimierung des Kundenerlebnisses durch einen rund um die Uhr verfügbaren Service.**

## Fazit

Insgesamt zeigt die langjährige Partnerschaft von Bucher + Suter und der Post ein beeindruckendes Engagement für Kundenservice-Exzellenz. Durch wegweisende Technologieimplementierungen, Schulungen und kontinuierlichen Support haben beide Unternehmen Massstäbe gesetzt. Dieser gemeinsame Weg legt das Fundament für eine weiterhin erfolgreiche Zukunft, **geprägt von Flexibilität, Skalierbarkeit und höchster Kundenzufriedenheit.**

Bucher + Suter ist ein führender Anbieter von Contact-Center-Lösungen und unterstützt Unternehmen weltweit dabei, erstklassigen Kundenservice zu bieten. Mit einer breiten Palette innovativer Technologien und langjähriger Erfahrung in der Branche gestaltet Bucher + Suter die Zukunft des Contact-Center-Managements.

### Nächste Schritte

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

[info@bucher-suter.com](mailto:info@bucher-suter.com)

