

Wie Wingo Swiss seine Abläufe optimiert und den Kundenservice verbessert hat

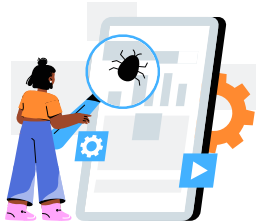
Die cloudbasierte Webex-Contact-Center-Lösung von Cisco





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.

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

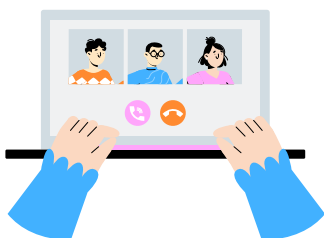


Verbesserte CX und Effizienz

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

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, Leiter 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. Das Unternehmen konzentrierte sich mehr auf kleine und mittelständische Betriebe – nicht auf die Art von Contact-Center-Aktivität, die wir betreiben.

» Jonatan Romero,
Leiter Customer Care bei Wingo

-  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.

Die 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.

Wingos Bedürfnisse und wie sie erfüllt wurden

-  **Individuelle Erweiterungen**
Webex mit massgeschneiderten Features erweitert
 -  **Nahtlose Integrationen**
CRM- und Business-Apps optimal vernetzt
 -  **Umfassender Projektsupport**
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 Betreuungssupport
 -  **Zuverlässig & Sicher**
Hochleistungsfähige, stabile Lösung
 -  **Geprüfte Cisco & Webex-Expertise**
20+ Jahre CX-Innovation
- 

Die Grundlage für eine erfolgreiche Migration schaffen

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, Leiter 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.”**



Das 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

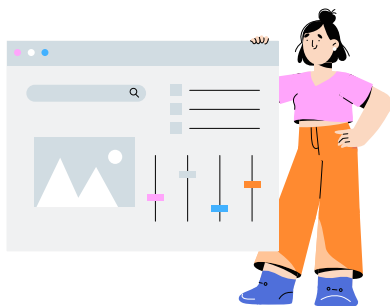


Verbesserte Supervisor-Überwachung

Manager können Anrufe in Echtzeit begleiten, statt auf Nachrichten oder Updates angewiesen zu sein

Erfolge für Wingos wachsendes Geschäft

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. 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.



Nächste Schritte

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

info@bucher-suter.com

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

