

Webex Contact Center Edition

b+s Contact Center Business Intelligence (CCBI) for Webex

Verbessern Sie die Effizienz Ihres Contact Centers durch den Einsatz von Cloud-basierter Intelligenz.

Diese innovative Plattform ist perfekt auf die Cisco-Webex-Contact-Center- und Calling-Angebote abgestimmt und nutzt die leistungsstarken Analysefunktionen von Microsoft Power BI, um eine erstklassige Software as a Service (SaaS) zu gewährleisten. Sie bietet sowohl historische als auch Echtzeit-Analysen und integriert sich reibungslos in Ihren Workflow. Ausgestattet mit einer Vielzahl an sofort einsetzbaren Berichtsvorlagen für Rollen wie Supervisoren, Administratoren und Management, ermöglicht sie effiziente Einblicke und einfache Anwendung.

b+s CCBI für Webex revolutioniert das Datenmanagement in Contact Centern, indem es die Visualisierung von Kernmetriken vereinfacht. Hinter den Kulissen b+s CCBI für Webex präsentiert sich als eine SaaS-Lösung, die nahtlos in Ihren Power-BI-Arbeitsbereich integriert wird. Sie belebt Ihre Daten direkt in der Microsoft-Cloud, ohne dass komplexe Änderungen an Servern nötig sind. Definieren Sie mit Leichtigkeit Ihre Aktualisierungsrhythmen und gewährleisten Sie, dass Ihre Daten stets auf dem neuesten Stand und jederzeit verfügbar sind. Es bietet einen umfassenden Überblick von Kundeninteraktionen bis hin zu Agentenleistung und entscheidenden KPIs, gewährleistet somit, dass kritische Informationen immer zugänglich und handlungsorientiert sind. Erleben Sie, wie Daten Ihre Entscheidungen verbessern und das Nutzererlebnis für Agenten und Kunden strategisch formen.



Vorteile auf einen Blick

- Durchgängige, einsatzbereite Datenanalyse für Contact Center
- Sofortige, visuelle Datenfilterung über alle Metriken hinweg
- Intuitive und anpassbare Benutzeroberflächen
- Genaue Einblicke auf granularer bis globaler Ebene
- Zugriff über diverse Endgeräte möglich.
- Cloud-Betrieb macht zusätzlichen Serverplatz überflüssig

Operative Einblicke

- Eigene Dimensionen via globale Variablen
- Mehrfache Zeitzoneunterstützung.
- Benutzergruppen und Standorte aus dem Control Hub inkludiert
- Unabhängiger Kalender für gleichbleibende Berichte

Datenintegration und Analyse

- Einblicke in eingehende und ausgehende Anrufe des Callcenters, Agentenstatus, Webex-Anrufe (eingehend und ausgehend)
- Umfassende KPI-Abdeckung
- Interaktives Reporting für eine bessere Entscheidungsfindung.



Hinter den Kulissen

b+s CCBI für Webex präsentiert sich als eine SaaS-Lösung, die nahtlos in Ihren Power-BI-Arbeitsbereich integriert wird. Sie belebt Ihre Daten direkt in der Microsoft-Cloud,

ohne dass komplexe Änderungen an Servern nötig sind. Definieren Sie mit Leichtigkeit Ihre Aktualisierungsrhythmen und gewährleisten Sie, dass Ihre Daten stets auf dem neuesten Stand und jederzeit verfügbar sind.

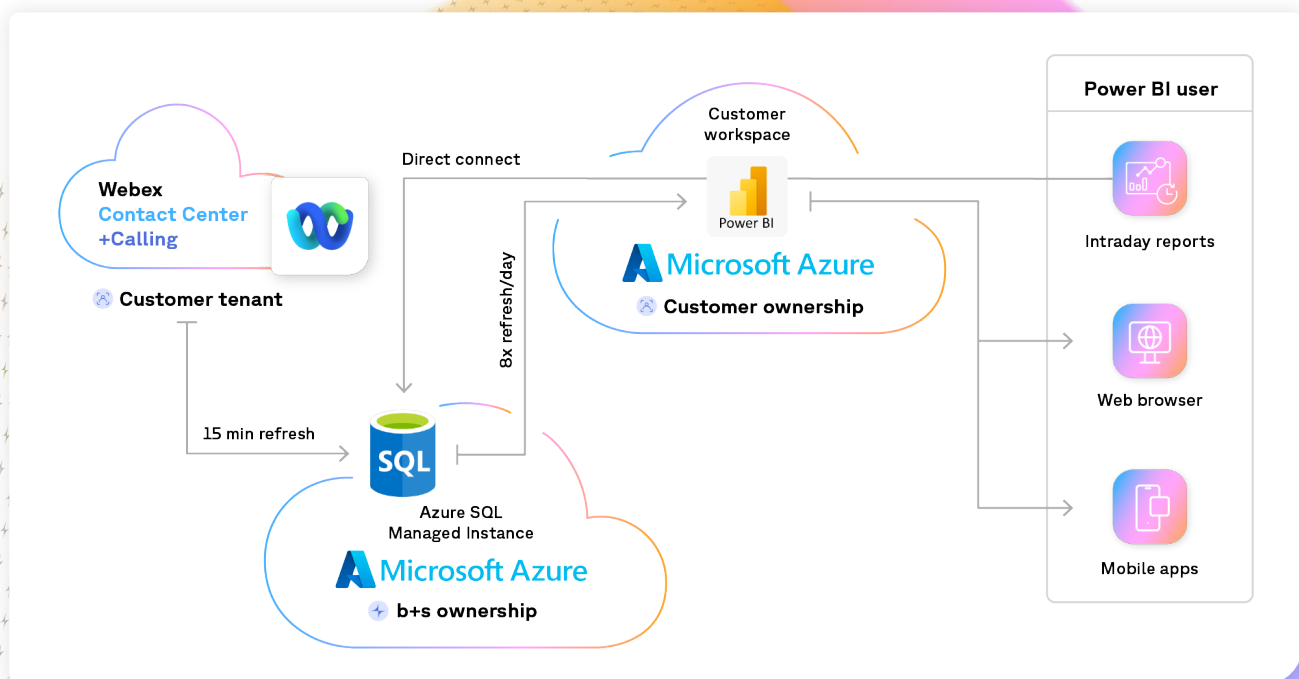
Rollen and Autorisierung

Schützen Sie Ihre Daten durch rollenbasierten Zugang und Sicherheit auf Zeilenebene. Ihre Datenmodelle und Berichte, sicher in Ihrem Arbeitsbereich gespeichert, garantieren kontrollierten Zugriff sowie die Beachtung von Datenschutzvorschriften.

Umfang und Limitierungen

Obwohl b+s CCBI for Webex Ihre Analysemöglichkeiten deutlich verstärkt, bleibt es innerhalb der Rahmenbedingungen Ihrer Microsoft-Power-BI-Lizenz. Es ist darauf ausgerichtet, gemeinsam mit Ihrem Unternehmen zu wachsen und bietet flexible, skalierbare Lösungen, die sich nahtlos an Ihre wechselnden Geschäftsbedürfnisse anpassen.

Architektur



Warum Bucher + Suter?

✓ Innovation und Weiterentwicklung

Wir engagieren uns für laufende Verbesserungen und neue Entwicklungen. Bucher + Suter ist den Trends der Branche immer einen Schritt voraus und investiert in den Bereichen Forschung und Entwicklung. So stellen wir sicher, dass unsere Lösungen stets auf dem neuesten Stand sind und den zukünftigen Anforderungen Ihres Unternehmens gerecht werden.

✓ Zuverlässiger Support

Wir sind stolz darauf, unseren Kunden einen hervorragenden Support zu bieten. Unser engagiertes Expertenteam steht Ihnen jederzeit zur Seite und sorgt dafür, dass Ihre Lösungen reibungslos und effektiv funktionieren.

✓ Fortschrittliche Technologie

Bucher + Suter setzt die neuesten technologischen Entwicklungen ein um skalierbare und flexible Lösungen anzubieten. Unsere Integration mit führenden Plattformen gewährleistet eine nahtlose Verbindung zwischen Ihrem Unternehmen und Kunden.

✓ Nachgewiesene Erfolgsbilanz

Unser Portfolio von erfolgreichen Projekten und zufriedenen Kunden spricht Bände über unsere Fähigkeiten und Zuverlässigkeit. Weltweit vertrauen Unternehmen auf Bucher + Suter wenn es darum geht, rentable und effektive Lösungen zu liefern.

✓ Einzigartige Expertise

Mit langjähriger Erfahrung in der Branche steht Bucher + Suter an der Spitze innovativer Lösungen im Bereich Kundenservice. Unser Verständnis für die Herausforderungen von Unternehmen in verschiedenen Branchen, ermöglicht es uns Lösungen anzubieten, die die Effizienz steigern und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

✓ Umfassende Lösungen

Von der Contact-Center-Integration bis hin zum Customer-Experience-Management bietet Bucher + Suter umfassende Lösungen an, um jeden Touchpoint der Customer Journey zu optimieren. Unser End-to-End-Konzept stellt sicher, dass alle wichtigen Aspekte Ihrer Kundeninteraktionen abgedeckt sind, was zu einer einheitlichen und effektiven Kundenservice-Strategie führt.

✓ Globale Präsenz, lokaler Kontakt

Mit globaler Präsenz und lokalem Kontakt verbindet Bucher + Suter internationales Know-How mit persönlichem Service. Wo auch immer Ihr Unternehmen tätig ist, wir unterstützen Sie mit individuellen Lösungen, die der lokalen Marktentwicklung und den globalen Best-Practices entsprechen.



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00



Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was Bucher + Suter für Ihr Kundenerlebnis leisten kann. **Wir sind bereit, wenn Sie es sind!**

info@bucher-suter.com

