

Cisco Contact Center Edition

b+s Private Cloud Services CCaaS

Grosse Flexibilität und Skalierbarkeit mit dem leistungsstarken Cisco Contact Center aus der geo-redundanten Swiss Cloud.

private cloud

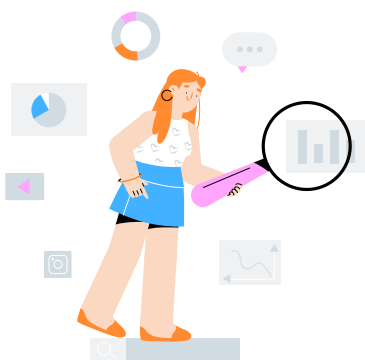
Als zentrale Anlaufstelle muss Ihr Contact Center exzellenten Kundenservice gewährleisten. Gleichzeitig sollten interne Abläufe für die Agenten so effizient wie möglich gestaltet sein. CCaaS ermöglicht dies, indem es komplexe Systeme vereinfacht und betriebliche Herausforderungen meistert.

Unser Angebot

Unsere CCaaS-Lösung bietet alles, was Ihr Contact Center benötigt – von zuverlässigem Betrieb durch unsere drei massgeschneiderten SLAs bis zu problemloser IT-Verwaltung und fortlaufenden Upgrades. Sie bekommen nicht nur alle Kernfunktionen für ein fortschrittliches **Multichannel-Contact-Center**, sondern können dieses durch unsere modularen Zusatzservices noch erweitern. Der Clou: Alles kommt aus einer Hand, was die Einrichtung und Integration deutlich vereinfacht – ganz **ohne Drittanbieter-Apps**.

Ihre Vorteile

Profitieren Sie von unserer CCaaS-Lösung: niedrigere Kosten und weniger Aufwand für Wartung und Upgrades. Unsere hoch skalierbare Lösung passt sich nahtlos an Ihre Geschäftsentwicklung an und mit unserem **Pay-as-you-use-Modell** zahlen Sie nur für das, was Sie wirklich nutzen. Durch die Kombination aus Bucher + Suter's integrierten Produkten und unserer umfangreichen Erfahrung geniessen Sie exzellenten Service, der auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.



Produktfunktionen

- Betrieb aus zwei Schweizer Datenzentren
- Hohe Verfügbarkeit durch Geo-Redundanz
- Hohe Skalierbarkeit für Contact Center mit 50 & mehr Agenten
- Multichannel-Routing: Voice, E-Mail, Chat
- Web-basierter Agenten-Desktop
- Web-basierte Supervisor-Konsole
- Echtzeit-Berichterstattung
- CRM-Integration
- Sprach- und Bildschirmaufzeichnung
- Einsatzplanung (WFM)

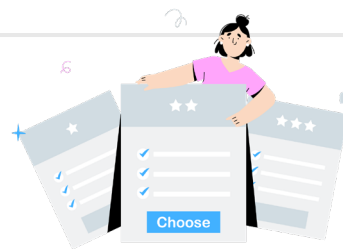


Vorteile im Überblick

- Kosten im Rahmen eines Pay-as-you-use-Modells mit monatlicher Abrechnung
- Keine Investitions- oder Wartungskosten
- Mühelose Verwaltung des Lebenszyklus und Upgrades
- Keine wiederkehrenden Renewals
- Erhöhte Agilität durch schnelle Agentenaktivierung & Funktionsanpassung
- Breites Portfolio an zusätzlichen Anwendungen für eine rationelle Umsetzung der Cloud-Strategie
- Einfache Integration in die bestehende Unternehmensinfrastruktur
- Zertifizierter Service mit FINMA-anerkanntem Prüfbericht für Finanzdienstleister

Der Service

Der Service bietet drei funktionsbasierte **Profile**:



Voice Basic

Inbound-Agentenarbeitsplatz

- IVR & Skill-basiertes Routing
- Supervisor-Tools
- Vordefinierte Berichterstattung

Voice Premium

Inbound- & Outbound-Agentenarbeitsplatz

- Post-Call-Umfrage
- Silent Monitoring
- Zeitonenmanagement
- Mehrsprachige Ansagen
- Detaillierte Berichterstattung

Multichannel

Add-ons zum Voice-Premium-Profil

- E-Mail-Funktion
- Chat-Funktion

Jedes Profil erhöht Effizienz und Qualität mit umfangreichen Zusatzfunktionen: Sprach- und Bildschirmaufzeichnung (RaaS), Einsatzplanung (Workforce Management) und nahtlose ~~CRM-Integrationen~~ stehen zur Auswahl.

Ökosystem-Partner

Bucher + Suter bietet und betreibt Lösungen zusammen mit IT-Partnern, die die Rolle des Generalunternehmers übernehmen. Diese sind allesamt Experten für moderne Collaboration-Lösungen, von Cisco zertifiziert und werden regelmässig auditiert.

Kombination mit UCaaS

Bei Bedarf erweitern Sie mit UCaaS (Unified Communication as a Service) Ihre Kommunikation. Diese vollständige Cloud-Lösung, integriert auf derselben Plattform, ermöglicht es allen Mitarbeitern, nicht nur im Contact Center, **durch vielfältige Funktionen modern und zukunftsorientiert zu kommunizieren.**



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

