

# ERSTKLASSIGER KUNDENSERVICE MIT DEM **CISCO CLOUD CONTACT CENTER**



Bucher + Suter, bekannt als eines der größten Systemhäuser für Cisco Contact Center in Europa, bietet jetzt das gesamte Spektrum der Unified Communications- und Contact Center-Lösungen von Cisco in einer eigenen Cloud an: mit regelmäßigen Updates, hoch verfügbar, sicher und flexibel skalierbar.

## Ausgezeichnete Kommunikationslösungen

Cisco ist bekannt als Anbieter vielfach prämiierter Kommunikationslösungen für Unternehmen. So stuft das renommierte Analyseteam von Gartner die Produkte von Cisco aktuell in sechs Magic Quadrants als Leader ein: Von der Telefonanlage über Unified Communications (UC), Video- und Webconferencing bis hin zur Contact Center Infrastruktur sind die Cisco-Lösungen entsprechend gut positioniert.

### Ein leistungsstarkes, offenes Ökosystem

Contact Center profitieren mit der Cisco Technologie vom optimalen Zusammenspiel der prämierten Kommunikationslösungen: Kann ein Contact Center Mitarbeiter den Anruf nicht direkt fallabschließend bearbeiten, hat er die Möglichkeit, direkt über die Unified Communications Lösungen zu erkennen, welcher Experte oder Sachbearbeiter aus dem Backoffice gerade zur Verfügung steht, um den Anruf zu übernehmen. Dabei nutzt er die Presence-Funktion aus der Unified Communications Umgebung, die die herkömmliche Telefonanlage in der Cisco-Welt schon lange ersetzt hat. So können Mitarbeiter – ohne selbst im Contact Center zu arbeiten – im Kundenservice unterstützen. Über eine Pre-Chat- oder Rückfragefunktion kann der Call Center Mitarbeiter – noch im Gespräch mit dem Anrufer – mit dem Kollegen das Anliegen und die Übergabe des Anrufs klären.

Die starke Position von Cisco im Bereich Video, Webconferencing und Multimedia kommt denjenigen Unternehmen zugute, die ihre Kunden auch aus der Ferne optimal betreuen wollen. So hat das britische Finanzinstitut Nationwide den Vertriebs Erfolg bei Immobilien-Darlehen durch die Einführung von Videoberatung mit Application und Document Sharing in den Filialen, durchgeführt durch Remote Experts aus der Ferne, um 66 Prozent erhöht, gleichzeitig die Kundenzufriedenheit um 70 gesteigert und die Vertriebskosten um 66 Prozent gesenkt. Gerade in diesem Szenario profitieren Unternehmen nicht nur von der exzellenten Video- und Webconferencing-Qualität von Cisco, sondern auch von dem sehr hochwertigen Design und der einfachen Bedienung der Video- und Telepresence-Systeme in den Filialen.

Das Cisco-Ökosystem glänzt besonders durch die besondere Offenheit vieler Systemkomponenten: Cisco war schon immer stark darin, die Dienste und Lösungen über entsprechende APIs auch für Drittanbieter zu öffnen. So konnten Systemhäuser wie Bucher + Suter beispielsweise exzellente CRM-Connectoren entwickeln, mit welchen die gesamte Contact Center Funktionalität über alle Kontaktkanäle nahtlos z.B. in Salesforce, Siebel, SAP oder Microsoft Dynamics integriert wird – mit Nutzung der Kundendaten für Routingzwecke, erweiterten Screen Pop-, CTI- und Call Control Funktionalitäten und Realtime Dashboards in der CRM-Maske.

Gerade im Rahmen der Digitalisierungsstrategien vieler Unternehmen und der damit einhergehenden Vernetzung des Internet of Things mit Unternehmens- und Kommunikationsprozessen werden

diese offenen Schnittstellen in Zukunft noch weiter an Bedeutung gewinnen. Gerade zwei Investments von Cisco – nämlich Cisco Spark als völlig offen gestaltete Team Collaboration Plattform und Tropo als reiner API-Dienst für Voice und Messaging-Anwendungen – werden hier mit der direkten Integration in das übrige Cisco Collaboration Ökosystem und dem starken Fokus auf Sicherheit und Stabilität weiteren Mehrwert für die vernetzte Kommunikation bringen.

### Starkes Omnichannel-Angebot

Darüber hinaus bietet Cisco eine 360 Grad-Sicht auf den Kunden und das Contact Blending von E-Mails, Web Chats, Social Media und sonstigen Webkontakten innerhalb des zentralen Webclients oder der CRM-Tools – die in einem zentralen Reporting zur ganzheitlichen kanalübergreifenden Steuerung zusammenfließen. Über das normale Basis-Angebot hinaus bietet Cisco auch hier deutlich mehr als andere Anbieter: Mittels der offenen Systemarchitektur wurde eine nahtlose Integration mit dem Customer Engagement Hub von eGain geschaffen, das nun vollkommen innerhalb des Cisco-Webclients zur Anwendung kommt. So ist eine professionelle Lösung zur ganzheitlichen Bearbeitung aller Kontaktkanäle verfügbar – mit einer starken Wissensbasis als zentralem Element, die in allen Kontaktkanälen zum Einsatz kommt und auch die Web Self Service Strategien der Customer Service Abteilungen ideal abdeckt.

### Cisco Cloud vom Spezialisten

Die in Bern und Heppenheim ansässige Bucher + Suter AG bietet nun auf Basis der Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) Plattform ein eigenes Cloud Offering an: flexibel skalierbar, hoch verfügbar und sicher in den eigenen Rechenzentren gehostet. Kunden profitieren so nicht nur von einer flexiblen Lösung mit diversen Optionen und Zusatzmodulen, sondern auch von der Expertise aus mehr als 230 Contact Center Projekten mit insgesamt fast 60.000 installierten Contact Center Seats in mehr als 50 Ländern.

**Axel Gibmeier**

Market & Business Development  
b+s Cloud Services



**Bucher + Suter AG**

info@bucher-suter.de · Tel. +49 6252 674 0 · www.bucher-suter.com