



VOLLE FLEXIBILITÄT MIT DEM CISCO CLOUD CONTACT CENTER

Immer mehr Unternehmen drängen in die Cloud, um im Rahmen der eigenen Multichannel-Strategie neue Kontaktkanäle in einem modernen Contact Center-System einzuführen und dabei von einer größeren Funktionsvielfalt und mehr Flexibilität zu profitieren. Bucher + Suter präsentiert auf der CCW im Februar 2017 das eigene Cloud-Angebot basierend auf den vielfach prämierten Cisco Contact Center-Lösungen.

2017 – das Jahr der Cloud

Für viele Call Center-Verantwortliche brachte das Jahr 2016, gemäß den Dimension Data Global Contact Centre Reports, den Durchbruch für die Cloud: Während dem im 2015 nur 34,2 Prozent der Contact Center eine Cloud-Lösung in Betracht gezogen haben, planten ein Jahr später bereits 60,1 Prozent der Befragten, Cloud-Systeme einzusetzen. Nur noch rund ein Viertel der Verantwortlichen wollten sich darauf festlegen, Dienste ausschließlich in eigenen Vor-Ort-

Installationen zu betreiben. Und auch Systemhersteller und -integratoren stellen fest, dass mittlerweile in der Mehrheit der Ausschreibungen Cloud-Optionen abgefragt werden. So ist es wahrscheinlich, dass im Jahr 2017, Cloud-Projekte die Zahl der On-Premise Installationen erstmals übersteigen werden.

Vor dem Hintergrund, dass viele Unternehmen die Zahl der angebotenen Kontaktkanäle neben Telefon und E-Mail in Richtung von Multichannel- oder gar Omnichannel Strategien ausbauen, sehen viele Entscheider Vorteile bei der Einführung von Cloud-Lösungen. Unternehmen, die bereits Cloud-Systeme eingeführt haben, bestätigen in der Dimension Data Studie diese Erwartungshaltung: Mehr als 80 Prozent der Cloud-Nutzer geben rückwirkend an, dass ihre Cloud-Lösung neue Funktionen, höhere Flexibilität, Skalierbarkeit und Agilität sowie eine Reduktion der Kosten gebracht hat. Außerdem bieten die eingeführten Cloud-Systeme nach Auffassung von mehr als zwei Drittel der Befragten Cloud-Anwender eine höhere Verfügbarkeit, höhere Sicherheitsstandards und Compliance-Konformität sowie bessere Möglichkeiten zum Testen neuer Ideen. Besonders wichtig: für 86 Prozent der Befragten war der Wechsel in die Cloud eine gute Chance, die Dienste auf einer einheitlichen, integrierten Contact Center-Plattform umzusetzen.

Omni-Channel Plattform mit vielen Freiheitsgraden

Contact Center-Experten sehen beim Ausbau von Kontaktkanälen (Webchat, Video-, Web-Collaboration und Social Media) die Notwendigkeit, alle Dienste auf einer integrierten Plattform zu konzentrieren. Nur so kann die steigende Komplexität beherrscht und der Service kanalübergreifend, effizient und mit einheitlichem Reporting auf höchster Qualität betrieben werden.

Die Contact Center-Systeme von Cisco bieten beste Voraussetzungen für diese gewünschte Konzentration der Kontaktkanäle: So können alle eingehenden Kontakte und Tasks aus angeschlossenen CRM-Systemen Skill-basiert und zentralisiert in ei-

nem System an die Agenten verteilt werden. Dabei werden Kontakthanfragen themen- und kanalbasiert priorisiert, um den Anforderungen an die verschiedenen Service Level gerecht zu werden. Darüber hinaus ist es möglich – basierend auf den CRM-Daten – bestimmte Nutzer, wahlweise gemäss Kundenstatus oder aufgrund des im CRM-System antizipierten Anrufgrunds, bevorzugt oder abweichend zu routen. Dank modernsten Cisco Contact Center-Lösungen, wird die Umsetzung von personalisiertem Kundenservice bis hin zur proaktiven Kontaktaufnahme stark vereinfacht. Nicht zuletzt werden alle Kontakte in einem einheitlichen und benutzerfreundlichen Reporting zentral erfasst, in Realtime-Dashboard angezeigt und statistisch ausgewertet.

Neben der gewünschten Routing- und Reportingstrategie ist die Wahl des Agent Frontend zur Kontaktbearbeitung für viele Contact Center von essenzieller Bedeutung. Auch hier bietet Cisco viele Freiheitsgrade, folgend werden vier Ansätze kurz erläutert: Erstens, können Agenten den von Cisco mitgelieferten Webclient für Chat und E-Mail nutzen. Dank einer zentralen Wissensdatenbank wird die kanalübergreifende und einheitliche Beantwortung von Kundenanliegen erheblich erleichtert. Zweitens, eignen sich die führenden Bucher + Suter CRM-Integrationen (erhältlich für Salesforce, Microsoft Dynamics, SAP, Siebel und Oracle CX), bei denen das gesamte Kontaktmanagement sowie die Verwaltung des Verfügbarkeitsstatus von Agenten direkt im CRM-GUI erfolgt. Setzt ein Unternehmen ein anderes, oft sogar selbst entwickeltes CRM-System ein, kann über die offenen und sehr gut dokumentierten APIs und Schnittstellen eine vergleichbare Integration als dritte Möglichkeit geschaffen werden. Der vierte Ansatz bietet die Möglichkeit, andere Multichannel Systeme wie zum Beispiel das optimal vorintegrierte Customer-Engagement-Hub von eGain als Agent Frontend einzusetzen.

Cisco aus der Cloud

Die Offenheit vieler Systemkomponenten macht es möglich, in Kundenprojekten auch Drittsysteme des Kunden anzubinden. Gerade in dieser Flexibilität unterscheidet sich das Cloud-Angebot von Bucher + Suter von anderen Anbietern auf dem Markt. Außerdem ist es möglich, dank Hybrid-Cloud-Modellen, On-Premise-Systeme und Cloud-Angebote zusammen zu führen. In jedem Fall profitieren die Kunden von der Expertise und der Kompetenz aus mehr als 250 Contact Center-Projekten in mehr als 60 Ländern. Bei Bucher + Suter stehen mehr als 60 Contact Center-Experten im Einsatz, welche sich zu 100 Prozent auf Cisco-Lösungen spezialisiert haben.



Bucher + Suter auf der CCW

Besuchen Sie uns auf der CCW im TeleTalk Demoforum oder erleben Sie die ganze Vielfalt der Cloud-Lösungen von Bucher + Suter am Stand von Cisco in Halle 2 (C20/22). Sehen Sie, wie modernes Multichannel-Management funktioniert und wie CRM-Integrationen Ihnen helfen können aus jeder Kundeninteraktion einen Erfolg zu machen.

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