

# CELLO:ENGAGE WEBEX CONNECT



**SPIE ICS AG ist der Schweizer Integrationspartner für Cisco Webex Connect. Webex Connect ist eine CPaaS (Communication Platform as a Service) -Lösung und ermöglicht, jegliche digitalen Kanäle zu automatisieren und orchestrieren, unabhängig von Ihrer heutigen UC & Contact Center Lösung.**

## SYSTEMUNABHÄNGIG

Jetzt automatisieren und orchestrieren Sie Ihre Prozesse mit hoher Aus- und Belastung über alle Kanäle (Multi-Channel) orientierte Kundenerfahrungen um einiges effizienter. Es ist kein Wechsel Ihres heutigen Contact Centers ist nötig – Webex Connect kann unabhängig on Top sofort eingesetzt werden – auch bei Ihnen. Der Einstieg in die Welt der Bots: AI war nie einfacher als jetzt - kostengünstig und effizient mit Cisco Webex Connect.



## ZEITGEMÄSS & ZUKUNFTSORIENTIERT

Ihre Kunden erwarten zeitgemässe, digitalisierte und Geräteunabhängige Abläufe. Erstens unterstützen Sie mit dieser Lösung Ihr Business bestens und zweitens haben Sie eindeutig motiviertere Mitarbeiter - Win Win und der Customer Experience ist garantiert.

## IHRE USECASES – UNSERE VORGABEN

Unsere Erfahrung aus unzähligen Cisco und SPIE Usecases provozieren kreative Ansätze für Ideen in Ihren Prozessen. Unser Fokus auf eine gelungene und ausgewogene Symbiose der Kunden-, respektive Mitarbeiter-Erfahrung (CX/EX) steht im Mittelpunkt. Ihr Business profitiert von einer deutlich verbesserten Kundenbindung.

## SPIE SERVICES

- Beratung, Vorgehen und Design
- Usecase Erarbeitung
- Prove of Concept
- Befähigung der Benutzer
- Integration, Migration, Optimierung
- Betrieb, SLA, Sicherheit
- Managed Services

SPIE ICS AG ist der Schweizer Cisco Webex Partner für die Umsetzung und Implementation rund um Ihr Contact Center Business. Zahlreiche und erfolgreiche Implementierungen unterstreichen unsere Umsetzungsstärke und die kundenorientierte Lösungsarchitektur.

## IHRE VORTEILE

### SPIE Services

- Integrationspartner
- Use Case-Erfahrungen
- Prove of Concept als Basis
- Evergreen, allzeit "up to date"
- Co- bis Full-Managed Services

### Lösung mit Zukunft von Cisco

- CC/UCC Hersteller unabhängig
- Webex Connect IPaaS
- Web Services und Bridging
- Evergreen-Service
- ERP, CRM: Sales Force, SAP, Microsoft etc.

### Einfach und flexibel – Bots & More

- Grafischer Workflow Builder
- Intuitive Administration
- Simple Lizenzierung
- Easy to manage





### LEISTUNGEN UND SERVICES

SPIE cello:engage Managed Cloud Services fürs Contact Center bieten ein vollumfängliches Paket - von einer einfachen Starterlösung «Pure» bis hin zu kundenspezifisch umgesetzten Anforderungen als «Enterprise» Lösungen. Die Managed Services von SPIE können als Module bezogen werden, von einfacher SLA Unterstützung über Co-Managed Services bis zu Full Managed Services ist alles möglich.

Mit den Cisco Webex Connect Lösungselementen erhalten Sie die Orchestrierung und Automation für jegliche Contact Center relevanten Digitalisierungsprozesse mit dem Einfluss von oder zu Core Business-Systemen zu orchestrierten und zu automatisieren.

### INTEGRATION UND UMSETZUNG

Basisintegration oder PoC zum einfachen Start eines Projektes: **Integrationen und Kollaborationen** mit Ihren **UC/CC/PBX Lösungen**, einem oder mehrerer **ERP/CRM Systeme** plus die Nutzung von Medien und Kanälen. Der Ausbau oder eine Migration zu weiteren Webex Modulen sind jederzeit möglich.

### WORKFLOW - EINFACH UND INTUITIV

Mit dem «Kunden Onboarding Flow Designer» von Webex Connect ist es nach der Umsetzung des ersten Projektes und einer Einführung einfach, weitere Workflows zu gestalten und umzusetzen. SPIE ist in der Lage, über Managed Services dem Kunden jegliche Leistungen abzunehmen.

### WEBEX CONNECT: CPAAS - ORCHESTRIERTE AUTOMATION – IHR ERSTER BOT?

Verbinden, integrieren, automatisieren!



Jegliche Kanäle für eine optimale Kundenerfahrung im Einklang mit Ihren Hauptbusiness Systemen, interaktiv und zum Nutzen Ihrer Mitarbeitererfahrung. Nutzen Sie diese CPaaS Lösung für Ihr heutiges Callcenter. Unabhängig von Ihrer derzeitigen Lösung integrieren wir jegliche Erweiterung.

### SPIE CELLO:ENGAGE UND CELLO:COLLAB MANAGED CLOUD LÖSUNGEN

Cisco Webex Lösungen sind markterprobte Cloud Native-Lösungen. SPIE ist Ihr erfahrener Cloud-Spezialist für die Integration.

Wir zeigen Ihnen, dass Sie mit dieser Lösung Ihre heutige Arbeitsweise in Qualität, Produktivität und Effektivität optimal ausbauen können.

**KOMMEN SIE JETZT MIT UNS INS GESPRÄCH UND LASSEN SIE SICH IHRE MÖGLICHKEITEN AUFZEIGEN.**

### DER SPIE ICS VORSPRUNG

- Vollständiges Serviceangebot
- Führendes Technologieportfolio
- Klare Schnittstellen und Prozesse
- Dedizierter SPoC
- Kennen von Kundenprozessen
- Dedizierte Projekt Manager
- Referenzen im Call und Workflow Processing

### ÜBER SPIE ICS

SPIE ICS steht für erstklassige Kommunikationslösungen mit zukunftsweisenden sicheren Netzwerken und Applikationen in der Sprach-, Daten- und Videokommunikation — dem Workspace. Über 600 Service-Kunden profitieren von unseren Dienstleistungen.

Die Nähe zum Kunden, lokal als auch global, Erfahrung, Produkte weltweit führender Technologie- Partner wie Avaya, Cisco, Microsoft und NEC sowie umfassende Services fließen bei uns zu ausgereiften Lösungen zusammen.

Ergänzt wird unser umfassendes Angebot durch ein mehrsprachiges 24/7 Service Center.



### MEHR INFORMATIONEN

SPIE ICS AG  
Freiburgstrasse 251  
CH- 3018 Bern

Telefon +41 58 301 11 11  
info.ch@spie.com  
www.spie.ch

**SPIE, sharing a vision for the future**