

CELLO:ENGAGE WEBEX CONTACT CENTER



Das Wettrüsten um die Differenzierung, Kunden über bessere Services zu gewinnen, ist in vollem Gange. Im Zeitalter von Messaging gilt es, die Kundenerwartungen an eine effektive Erreichbarkeit wie auch «conversational Messaging» einzuführen. Ihre Kundenservices müssen jetzt mit den neuesten Möglichkeiten der Automations- und Bot-Technologien optimiert werden, in Intelligenter Kombi mit den meist existierenden Sprachkanälen.

CONTACT CENTER PERFORMANCE UND KUNDENZUFRIEDENHEIT

Nutzen Sie jetzt einfach und unkompliziert die neuen und zukunftssicheren Cloud-Lösung von Webex. Die Kundenzufriedenheit definiert sich über eine zeitgemässe «Customer Journey» über alle Medien, ohne Unterbrüche und mit maximalen Informationen für die Mitarbeiter im Contact Center. Ihre Mitarbeiter Performance und Motivation hängt massgebend von der eingesetzten Technologie ab – denn Services können zweckmässig neuen Kanälen und automatisiert zugewiesen werden.

SCHLÜSSELFAKTOR: DER RICHTIGE INTEGRATIONSPARTNER

SPIE ICS AG ist der Integrationspartner für Migrationen oder Greenfield Installationen rund um ihre Contact Center Services: Unsere «Use Cases» reflektieren die bewährten Möglichkeiten mit dem Focus auf die Kunden- respektive Mitarbeitererfahrung (CX / EX). Die SPIE ist ein verlässlicher Cisco Partner in der Schweiz, der auf zahlreiche und erfolgreiche Implementationen zurückblicken kann. Für Ihr Projekt bringen wir viel Erfahrung und Knowhow mit einbringen.

SPIE SERVICES IM ÜBERBLICK

- Beratung über Vorgehen und Design
- Netzwerk und Security Readyness
- Usecase Vorstellung und Erarbeitung
- Prove of Concept (PoC)
- Integration, Migration, Optimierung
- Befähigung der Benutzer
- Betrieb, inkl. SLA und Sicherheit
- Managed Services

CISCO WEBEX CONTACT CENTER LÖSUNGEN (CCaaS und CPaaS)

Mit diesen beiden Cisco Services erhalten Sie eine der führenden Lösungen im Contact Center und Digital Transformation Markt für Automationen. Sie können mit allen gängigen Unified Communication Lösungen (UCC/PBX) interagieren. Webservices und Bots ermöglichen Interaktionen mit Applikationen (SaaS) wie Sales Force, SAP sowie Microsoft und sorgen für ganzheitliche Prozesseabläufe.

IHRE VORTEILE

Sicherheit

- SPIE als Integrationspartner
- Use Case Erfahrung
- Prove of Concept als Grundlage
- End to End Verschlüsselung
- Evergreen, allzeit "up to date"

Vielfältige Integrationen

- Webex CC Omnichannel Handling
- Webex Connect Automationen
- Web Services und Bridging
- Cloud oder Hybrid UCC Anbindung
- Sales Force, SAP, Microsoft, ...

Einfach Flexibel

- Eine Benutzer Erfahrung für alle Devices
- Intuitive Arbeitsweise
- Wachstum – pay as you use
- Easy to manage
- SPIE Managed Services





DIE LÖSUNG

SPIE cello:engage Managed Cloud Services fürs Contact Center bieten basierend auf den Cisco Webex Lösungen veredelt bis hin zu den SPIE Managed Services ein Vollumfängliches Packet, von der einfachen Starterlösung «Pure» bis hin zu kundenspezifisch umgesetzten Anforderungen als «Enterprise» Lösungen.

Webex Contact Center und Webex Connect ermöglichen einen besser integrierten, kollaborativen Arbeitsstil mit der nötigen Flexibilität, um in einem sich sehr schnell ändernden wirtschaftlichen und digitalen Umfeld wettbewerbsfähig zu sein.

«PURE»

Die Basisintegration bietet einen einfachen Start oder dient als PoC für ein umfangreicheres Projekt. So ermöglichen wir Ihnen, jederzeit in eine Welt der unbegrenzten CCaaS-Vorteile zu entwickeln. Die moderne Arbeitsweise für Ihre Agenten, überall und mit jedem Device, Workflows, Callflows, Berichte und die Möglichkeit für Prozess-Optimierungen sind bereits in der Basis vorhanden.

«ENTERPRISE»

Integrationen und Kollaborationen mit Ihren Existierenden UC/PBX-Lösungen werden umgesetzt und in eine für Ihr Business optimierte CX und EX-Erfahrung veredelt. Unsere SPIE Managed Services erweitern den Funktionsumfang Ihrer Service dahingehend, dass Sie sich selbst um Ihre matchentscheidenden Schlüsselverantwortungen kümmern, und wir «Co-Managed» oder «Fully Managed» um den Betrieb Ihrer CC Lösung.

CONTACT CENTER OPTIONEN

Anrufaufzeichnung, Qualitätsmanagement, Analysen, Berichte, Dashboards, Workforce-Optimierung, Outbound-Kampagnen und die Integration in Ihre heterogene PBX Legacy Umgebung über SIP, Einbindung in geschäftskritische Prozesse aber auch die Möglichkeit von Kombinationen mit Webex Calling, Meetings und Events.



WEBEX CONNECT: NAHTLOSE UND ORCHESTRIERTE AUTOMATION

Verbinden, Integrieren, automatisieren – Nutzen Sie ein Bot! Jegliche Kanäle für eine optimale Kundenerfahrung im Einklang mit Ihren Hauptsystemen, interaktiv und zum Nutzen ihrer Mitarbeitererfahrung. Nutzen Sie diese CPaaS Lösung für Ihr heutiges Callcenter, egal welche Lösung Sie haben, wir Integrieren es.

Webex Connect ist eine einfach zu bedienende Kommunikationsplattform, kann gemeinsam rasch umgesetzt werden und ist für Sie sofort einsatzbereit.



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.

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