

**BS**  
bucher+suter

**coop**

# 18 Jahre Zusammenarbeit: Die Coop-Erfolgsgeschichte

Wie Coop den Contact-Center-Betrieb mit  
Bucher + Suter vereinfacht hat

## Seit 2006 vertraut Coop auf Bucher + Suter als Fundament der Contact Center Infrastruktur.

Die beiden Unternehmen haben sich zu einer Zeit zusammengeschlossen, als Coop noch auf eine einheitliche Kommunikationsplattform für den Contact-Center-Betrieb angewiesen war - und als einheitliche Contact-Center-Plattformen noch ganz am Anfang ihrer Entwicklung standen.

Der Beginn dieser Zusammenarbeit war für das Unternehmen ein wichtiger Schritt in die Zukunft. Einige Jahre zuvor, im Jahr 2001, haben sich die 14 regionalen Coop-Gesellschaften und Coop Schweiz zusammengeschlossen. Bald darauf entschied sich das Unternehmen, seinen IT-Helpdesk auf Cisco CallManager zu betreiben.

Im Jahr 2006 **beauftragte Coop Bucher + Suter mit der Einführung von Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)** im Hinblick auf eine **digitalisierte, kundenorientierte Strategie** für den Contact Center Betrieb.



## Die Initiative verfolgte mehrere Hauptziele:



→ Skalierbarkeit, um das wachsende Netzwerk von Kunden und Partnern von Coop zu unterstützen

→ Verstärkte Berichte und Überwachung für kontinuierliche Optimierung

→ KPIs für den Kundenservice verbessern

→ Integration digitaler Kanäle für flexibles, zentrales Routing und Queuing

→ Hohe Verfügbarkeit und Redundanz der Dienste gewährleisten

Insgesamt möchte die Unternehmensführung von Coop ihr Engagement für den besten Service für ihre Kunden und ihre Mitarbeiter weiterentwickeln. Die Partnerschaft mit Bucher + Suter war der erste Schritt zu einer langjährigen Zusammenarbeit.

## Die größten Hürden auf dem Weg zu nahtlosem und skalierbarem Service überwinden

Coop hat für seine mehr als 95.000 Mitarbeiter eine klare Vision: „**Gemeinsam für unsere Kunden**“. Zu Beginn des neuen Jahrtausends erkannte das Team, dass ein nahtloser, flexibler und skalierbarer Kundenservice ausschlaggebend für die Umsetzung dieser Vision sein würde.

Aufgrund der bestehenden Contact Center-Infrastruktur des Unternehmens war es sinnvoll, die UCCE-Lösung von Cisco zu implementieren. Die Umstellung auf UCCE würde Coop dabei unterstützen, folgende Probleme zu bewältigen, die einem verbesserten Kundenkontakt im Wege standen:

### Limitierte Skalierbarkeit

Das bisherige Kundenkommunikationssystem war nicht für die von Coop erwartete Skalierung geeignet, die ein höheres Volumen, neue Kanäle und Technologien sowie eine potenzielle Erweiterung der Standorte und des Personalbestands umfassen würde.

### Sorgen um Produktivität der Mitarbeiter

Die Mitarbeiter des Kundenservice von Coop teilten die Vision des Unternehmens von einem herausragenden Kundenservice. Sie wurden jedoch durch die starke Abhängigkeit von manuellen Prozessen und ineffizienten Tools bei der Bearbeitung von Kundenanfragen eingeschränkt. Eine einheitliche Lösung würde die Produktivität mit Funktionen wie automatischer Anrufverteilung (ACD) und Skill-Based Routing steigern.

### Fehlende Berichte und Analysen

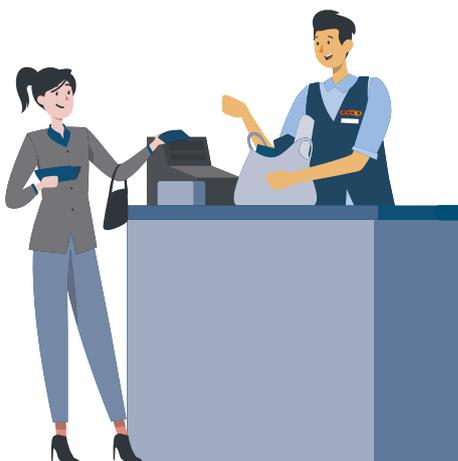
Da Coop besonderen Wert auf das Kundenerlebnis legt, benötigte das Unternehmen umfassende Berichte über das Anrufvolumen, die Bearbeitungszeiten, die Leistung der Agenten und andere Kennzahlen. Dadurch konnten die Abläufe im Contact Center langfristig optimiert und angepasst werden.

### Ineffiziente Systeme und getrennte Abläufe

Vor UCCE war ein Grossteil der Contact Center-Abläufe von Coop isoliert, was dazu führte, dass die Weiterleitung von Anfragen, die Verwaltung der Agentenauslastung und die Nutzung von Kundendaten für tieferegehende Optimierungen nicht effektiv genug waren. Die Zusammenführung dieser verschiedenen Systeme zu einem einheitlichen, intuitiven Interface war entscheidend für die Realisierung der Zukunftsvision von Coop.

### Begrenzte Kundenservice-Kanäle

Es war an der Zeit, sich nicht mehr auf die traditionellen Telefonkanäle im Kundendienst zu verlassen. Telefonie als einzige Serviceoption führte oft zu langen Wartezeiten und schränkte den Zugang für Kunden und Partner ein, die E-Mail oder Web-Chat bevorzugten. Mit UCCE konnte Coop nicht nur die Service-Verfügbarkeit erweitern, sondern auch den telefonischen Support erheblich verbessern.



# Case Study



## Coop's einheitliche Contact Center-Lösung

Bucher + Suter agierte als Partner und Berater bei der Umstellung auf Cisco UCCE. Die neue Plattform bot Flexibilität und Anpassungsmöglichkeiten, die die Tür zu einer echten Omnichannel Kundenbetreuung öffneten. Dank b+s Connects konnte Coop das **Customer Relationship Management (CRM)**, die **Contact Center Plattform** und die **Computer-Telefonie** in eine leistungsfähige, zentral verwaltete Lösung integrieren.



Einheitliche **Cisco-Berichte** über alle Interaktionen, die dem Coop-Team Zugriff auf Trends, potenzielle Problembereiche ermöglichen.



Schneller und präziser Service dank integrierter CTI, ACD und **Skills-based Routing**.



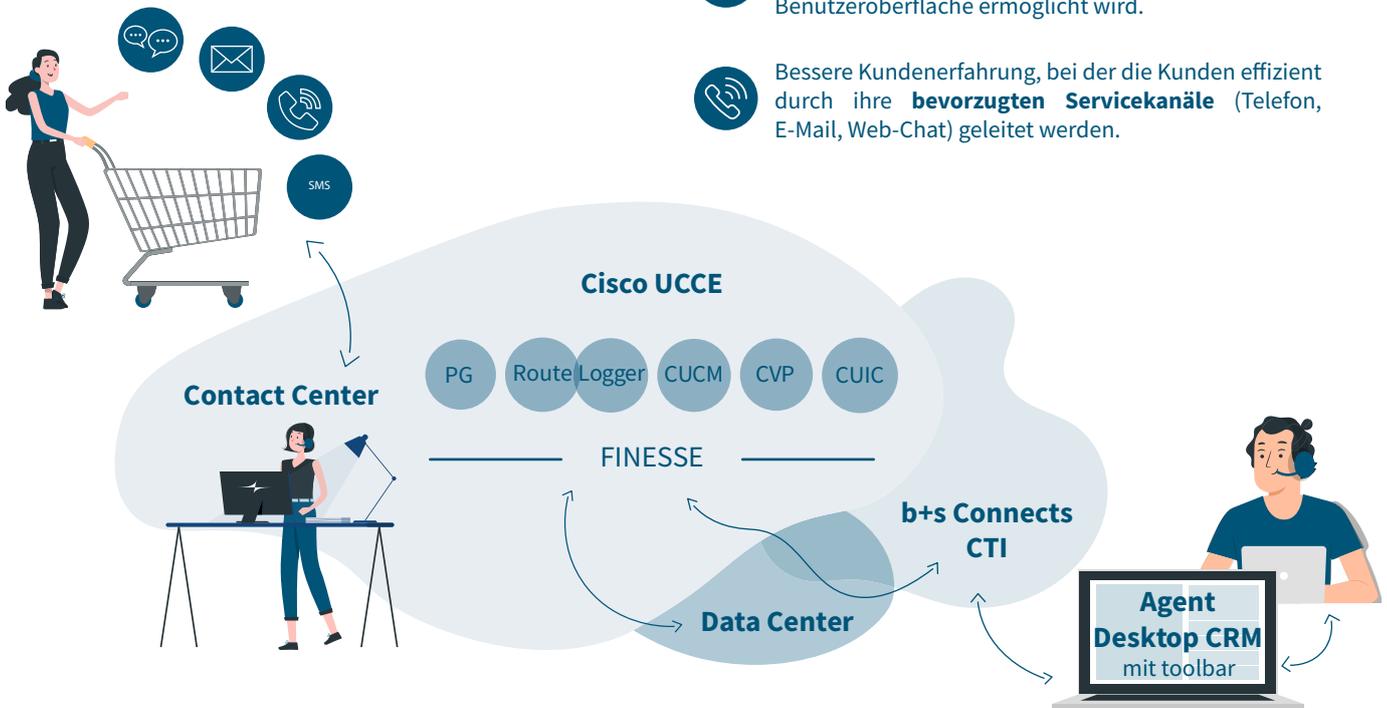
Ein **zentraler Überblick** erleichtert die Identifizierung von Schwachstellen und die Planung zukünftiger Anforderungen sowie die Durchführung von Upgrades oder Expansionen.



Intelligente Agenten-Erfahrung, die durch **KI-gestützte Tools** und Empfehlungen sowie eine intuitive, zentrale Benutzeroberfläche ermöglicht wird.



Bessere Kundenerfahrung, bei der die Kunden effizient durch ihre **bevorzugten Servicekanäle** (Telefon, E-Mail, Web-Chat) geleitet werden.



Heute arbeiten bei Coop mehr als 360 Kundenbetreuer mit den Lösungen von Bucher + Suter. Seit dem Start im Jahr 2006 hat das Unternehmen weitere Contact Center Services auf dem System aufgebaut. Das Ergebnis ist eine umfassende Plattform, die Geschäftsführern, Managern und Agenten einen tiefen Einblick in den Zustand des Contact Center-Betriebs ermöglicht. Insbesondere die Kunden profitieren von einem intelligenten 24/7-Service und vielen anderen Vorteilen.



Bei Interesse **kontaktieren Sie uns** oder besuchen Sie unsere Website:

<https://www.bucher-suter.com/de/betriebsablauf-fur-contact-center/>