



**Der Weg in die Cloud mit  
Bucher + Suter und Webex Contact  
Center**

# Case Study



Bei Helvetia, einer grossen Schweizer Versicherung mit 4.000 Mitarbeitenden in der Schweiz, beantworten 400 Agents in mehreren Servicecentern jährlich rund 1,2 Mio. Anrufe sowie viele Anliegen über Non-Call Kanäle in vier Sprachen. Mit der Kombination aus Salesforce CRM, der KI-Plattform Einstein, dem cloudbasierten Servicecenter-System Webex Contact Center von Cisco und einer GPT-basierten Voicebot-Lösung wurde in den Jahren 2024 und 2025 der Weg von einem On-Premises-Servicecenter hin zu einer cloudbasierten Serviceorganisation erfolgreich beschritten.

## Die Ergebnisse sprechen für sich

Deutliche Kosteneinsparungen, Omnikanalfähigkeit, grössere Datentransparenz, vereinfachte Prozessoptimierung und eine hohe Flexibilität. Die Migration der Contact-Center-Plattform wurde dabei durch das Engineering-Team von Bucher + Suter professionell begleitet.



# Case Study



## Ausgangslage

2023 fiel bei Helvetia der Startschuss für die Überführung sämtlicher Systeme und Services in die Cloud. Helvetia entschied sich, die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Bucher + Suter als engem Partner fortzusetzen und von dem on-prem Cisco UCCE-System auf das neue, cloudbasierte Webex Cloud Contact Center von Cisco zu migrieren. Webex CC erfüllte ebenso wie das Cisco Contact Center die hohen Anforderungen auch bzgl. Sicherheit

und Stabilität. Im Zuge der Migration sollte ein **effizientes Gesamtsystem aus Salesforce + Webex Contact Center + MS-Teams Telefonie + Voicebot erschaffen** und ein effizienter **Master Callflow** in der Cloud implementiert werden. Zudem sollte durch Integration von Telefonie, Schriftgut und E-Mail die Omnikanalfähigkeit in der gesamten Serviceorganisation weiter unterstützt werden.



### VORHER On-Prem UCCE

- ☒ Cisco UCCE On-Prem: Lokales, hardwarebasiertes System
- ☒ Begrenzte Skalierbarkeit & Flexibilität
- ☒ Fokus auf Telefonie, eingeschränkte Omnikanal-Integration



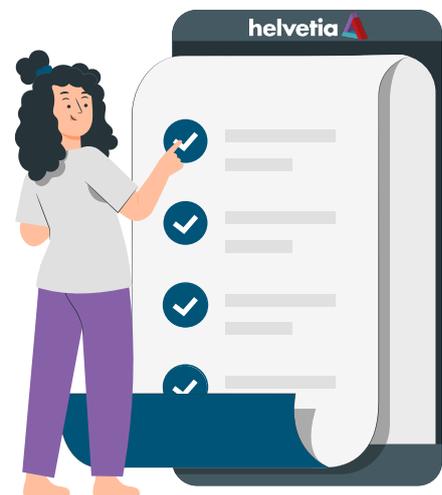
### NACHHER Webex Cloud Contact Center

- ☒ Cloudbasiert & skalierbar
- ☒ Sicherheit & Stabilität auf gleichem Niveau
- ☒ Integrierte Lösung: Salesforce + MS Teams + Voicebot
- ☒ Effizienter Master Callflow & Omnichannel-Fähigkeit

3

## Resultat

In agiler, enger Zusammenarbeit zwischen Helvetia IT, den Fachbereichen/Business und dem Team von Bucher + Suter wurden die hoch gesteckten Ziele erfüllt. Ein grosser Teil der Serviceeinheiten nutzt bereits Webex Contact Center. Neue Service-Units und Angebote können dank eines neuen **Master Callflow innerhalb von 1-2 Tagen angepasst und integriert in der Cloud verfügbar** gemacht werden. Das macht eine Skalierung schnell und unkompliziert.



---

**"Wir sind sowohl mit Bucher + Suter als Partner auch mit Webex Contact Center sehr zufrieden. Gemeinsam haben wir es geschafft, die diversen Vorgaben, Systeme, Daten und Akteure in einer effektiven digitalen Serviceorganisation in der Cloud zu vereinen. Mit unserem Master Callflow sehen wir eine noch nie dagewesene Flexibilität, mit der wir in Rekordzeit neue Initiativen umsetzen und auf Herausforderungen reagieren können. Wir profitieren von Echtzeit-Daten und automatisierten Reports, die wir über Power-BI Dashboard präsentieren können.**

**Mit Bucher + Suter erhalten wir genau das für uns richtige Mass an Engineering Unterstützung – es ist ein sehr partnerschaftliches Arbeiten zu einem sehr guten Preis-/Leistungsverhältnis."**

Frank Scherwey, Head Operations Development, Helvetia Versicherungen Schweiz

---

## Nächster Schritt

Kontaktieren Sie uns noch heute, um zu erfahren, wie Bucher + Suter Ihr Unternehmen auf dem Weg in die Cloud zum Erfolg führen kann!

[cloud.bucher-suter.com](https://cloud.bucher-suter.com)

