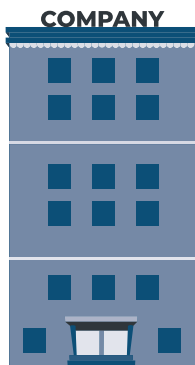


Diese Case Study stammt von Webex
und wird mit deren Genehmigung
veröffentlicht.

Modernisierung des Kundenservice:
Wie Wingo Swiss mit Webex Cloud Solutions
seine Prozesse optimierte

Webex Contact Center stellte Wingo die Tools bereit, um die Produktivität der Agenten zu steigern, die Zuverlässigkeit zu verbessern und herausragende Kundenerlebnisse zu bieten.

Herausforderungen



Veraltete, unzuverlässige Systeme

Wingos veraltetes On-Premises-System führte zu Ineffizienzen und konnte die steigenden Kundenerwartungen nicht erfüllen.



Cloud-Migration

Webex Contact Center und seine innovativen Funktionen revolutionierten Wingos Betriebsabläufe und gewährleisteten Stabilität sowie Skalierbarkeit.



Verbesserte CX und Effizienz

Mit Webex erzielte Wingo schnellere Lösungszeiten, eine optimierte Sprachqualität und eine nahtlose Integration über alle Kanäle hinweg.

Wie Wingo den Kundenservice mit Webex Contact Center transformierte

Gegründet im Jahr 2013, ist Wingo eine Schweizer Telekommunikationsmarke und Teil der Swisscom-Familie. Mit Sitz in Fribourg, Schweiz, bietet Wingo Mobilfunk, Internet und TV-Dienste an, die speziell auf die Bedürfnisse digital versierter Kunden zugeschnitten sind. Die Marke setzt auf Einfachheit und erschwingliche Preise, indem sie unkomplizierte Lösungen ohne unnötige Extras anbietet.

Wingos Ansatz fokussiert sich auf essenzielle Services und nutzt das leistungsstarke Swisscom-Netz, um zuverlässige und qualitativ hochwertige Konnektivität zu gewährleisten. Kunden können flexibel die für sie passenden Optionen wählen – ohne starre Bundles – und profitieren gleichzeitig von attraktiven Preisen.

Mit einer großen Kundenbasis in der gesamten Schweiz legt Wingo besonderen Wert auf exzellenten Kundenservice. Wie? Durch den Einsatz von Technologie, die effiziente Kommunikation, reaktionsschnellen Support und eine durchgehend herausragende Customer Experience (CX) ermöglicht.

Die sich wandelnde Welt der Customer Experience

Als Leiter der Customer Care-Abteilung von Wingo trägt Jonatan Romero mit seinem Team eine Vielzahl von Verantwortlichkeiten. Das Contact Center bearbeitet nicht nur eingehende Kundenanfragen, sondern ist auch für den Vertrieb, den Point-of-Sale-Support und weitere Aufgaben zuständig. Da der Kundenservice in direktem Kontakt mit den Kunden steht, liefern seine Erkenntnisse wertvolle Impulse für die Produktentwicklung, die Optimierung der Kommunikationskanäle und die strategische Weiterentwicklung.

An einem gewöhnlichen Tag bearbeiten die Agenten zwischen 50 und 60 Anfragen – oft in mehreren Sprachen. Laut Romero ist eine stabile Contact Center-Plattform entscheidend, um diese effektiv zu bewältigen. Doch ihr altes System erfüllte diese Anforderungen nicht mehr. "Wir hatten eine On-Premises-Lösung von einem kleinen Anbieter, aber diese wurde nicht mehr weiterentwickelt", erklärt er. "Das Unternehmen konzentrierte sich mehr auf kleine und mittelständische Betriebe – nicht auf die Art von Contact Center-Aktivität, die wir betreiben."

"Kunden können uns per E-Mail, Telefon, WhatsApp und über soziale Medien kontaktieren. Für einen Agenten besteht der Arbeitsalltag darin, Kundenanfragen über diese Kanäle zu bearbeiten, aber auch spezifische Aufgaben zu managen, die nicht direkt mit einer Kundenanfrage zusammenhängen."

Jonatan Romero, Head of Customer Care bei Wingo



Noch wichtiger war, dass das System nicht mit den sich wandelnden Erwartungen der Kunden übereinstimmte. Wie Romero erklärt, wünschen sich Kunden immer häufiger schnelle Antworten mit detaillierten Erklärungen. Ohne eine moderne und skalierbare Lösung konnte Wingo diesen neuen Anforderungen jedoch nicht gerecht werden.

Eine Partnerschaft für eine nahtlose Transformation

Zum Glück wusste Romero genau, wo er suchen musste. Wie er erklärt, besteht zwischen Swisscom und Cisco eine langjährige Partnerschaft – doch das war nicht der einzige Grund, warum sich Wingo für Webex Contact Center entschied. "Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Lösung selbst", sagt er. "Sie deckt alle unsere Anforderungen ab und bietet darüber hinaus viele innovative Funktionen."


Bucher + Suter ist Wingos vertrauenswürdiger Partner für Webex- und Cisco-Contact-Center-Lösungen.


Wir unterstützen Wingo dabei, digitale Kanäle zu optimieren und Geschäftsapplikationen nahtlos in das Contact Center zu integrieren. Als Schweizer Marktführer für Contact-Center-Technologie spezialisieren wir uns seit über 20 Jahren auf Customer Experience (CX)-Lösungen und bringen tiefgehendes Know-how in den Bereichen Collaboration, Omnichannel-Contact-Center sowie Enterprise- und CRM-Integrationen mit. Seit unserer Gründung im Jahr 1981 treiben wir kontinuierlich Innovationen im Bereich Cisco-basierter CX-Lösungen voran und helfen Unternehmen, ihren Kundenservice zu optimieren und zukunftssicher zu gestalten.

"Unsere Partner persönlich zu treffen und sie für den Testprozess in unserem Büro zu haben, war enorm wichtig. Die Zusammenarbeit erfolgte mit äußerst kompetenten Fachleuten. Doch noch entscheidender war, dass sie eine maßgeschneiderte Lösung auf Basis eines Standardprodukts bereitstellten. Sie verstanden genau, was wir brauchen, wie wir arbeiten und berücksichtigten zusätzlich unsere Anforderungen an Compliance und Sicherheit."

4

Jonatan Romero, Head of Customer Care bei Wingo

 **Individuelle Erweiterungen** – Webex mit maßgeschneiderten Features erweitert


 **Nahtlose Integrationen** – CRM- und Business-Apps optimal vernetzt

 **Umfassende Projektunterstützung** – Partnerschaft mit Cisco von Anfang bis Ende

 **Skalierbar & Zukunftssicher** – Bereit für Wachstum und KI-Erweiterungen



 **Bessere Agent Experience** – Schnellere, effizientere Workflows

 **Verbesserter Kundenservice** – Schnellere, personalisierte Betreuung

 **Zuverlässig & Sicher** – Hochleistungsfähige, stabile Lösung

 **Geprüfte Cisco & Webex-Expertise** – 20+ Jahre CX-Innovation

Die Grundlage für eine erfolgreiche Migration schaffen

Gemeinsam mit ihren Partnern starteten Romero und sein Team den Prozess der Migration ihres Contact Centers auf die cloudbasierte Plattform von Webex. Solche Umstellungen können komplex sein, doch in diesem Fall verlief die gesamte Umsetzung reibungslos.



Start: Zunächst führten sie eine umfassende Analyse durch, um herauszufinden, welche Funktionen und Features Wingo-Agenten regelmäßig nutzen. So konnten potenzielle Lücken im neuen System identifiziert werden – doch wie Romero betont, bot Webex Contact Center nicht nur alle erforderlichen Funktionen, sondern sogar erweiterte Möglichkeiten.

Nächster Schritt: Sie testeten die technische Machbarkeit, indem sie bestimmte Bereiche des Geschäfts schrittweise implementierten. Dadurch konnte Wingo sicherstellen, dass die Lösung optimal zu ihren Anforderungen passte.

"Webex Contact Center wurde schnell in unserer Produktionsumgebung implementiert – mit allen Funktionen, die wir benötigten. Und der gesamte Prozess war äußerst kurz. In nur sechs Monaten waren wir einsatzbereit."

Jonatan Romero, Head of Customer Care bei Wingo

5

Agenten und Supervisoren mit leistungsstarker Technologie stärken

Wingo wollte eine positive User Experience sicherstellen und holte daher Feedback von Contact Center-Agenten ein. "Für unsere Supervisoren war es eine angenehme Überraschung, Dashboards mit allen relevanten Informationen zum Agentenstatus zu haben und direkt mit den Agenten kommunizieren zu können", ergänzt Romero. "Das ist eine großartige Funktion, die ihre Arbeitsweise verändert hat."

Laut Romero war diese Flexibilität ein entscheidender Vorteil. Ebenso betont er die Bedeutung der offenen Architektur von Webex, da sie die Kompatibilität mit Wingos anderen Business-Anwendungen sicherstellt. "Wir haben APIs genutzt, um einige unserer eigenen Systeme zu integrieren", sagt er. "Die Möglichkeit, das zu tun, war wirklich beeindruckend."

"Der erste Eindruck war gut. Die Benutzeroberfläche ist leicht zu bedienen, sehr übersichtlich und einfach."

Jonatan Romero, Head of Customer Care bei Wingo

Ergebnis

- Einheitliches Dashboard** – Alle eingehenden und ausgehenden Anrufe an einem zentralen Ort
- Keine Latenz** – Sofortiger Zugriff auf Informationen
- Zuverlässigere Plattform** – Keine Systemabstürze oder Instabilität mehr
- Nahtloser Datenfluss** – Alle Updates in Echtzeit
- Gesteigerte Effizienz** – Schnellere Reaktionszeiten und optimierte Workflows
- Verbesserte Supervisor-Überwachung** – Manager können Anrufe in Echtzeit begleiten, statt auf Nachrichten oder persönliche Updates angewiesen zu sein

Positive Ergebnisse für das wachsende Geschäft von Wingo

Webex Contact Center überzeugt nicht nur durch positives Feedback, sondern bringt auch messbare Geschäftsvorteile. "Das Tool ist einfach zu bedienen und zu verstehen, sodass die Agenten innerhalb von ein bis zwei Stunden startklar waren", erklärt Romero. "Die Umstellung verlief nahtlos. Und das ist entscheidend, denn letztendlich hängt das direkt mit den Kosten zusammen – je länger eine Interaktion dauert, desto höher sind die Kosten."

Darüber hinaus muss sich Wingo nicht mehr mit einer unzuverlässigen, veralteten Lösung herumschlagen. Als wachsendes Unternehmen verfügt es nun über eine Plattform, die mit der steigenden Kundenbasis skaliert. "Selbst wenn wir viel mehr Interaktionen haben als erwartet, kann das System alle Anfragen gleichzeitig bewältigen", sagt Romero. "Ich bin wirklich beeindruckt von der Stabilität des Systems."



Tatsächlich hat Webex Wingo dabei geholfen, die durchschnittliche Lösungszeit zu verbessern.

Die Plattform ermöglicht eine bessere Priorisierung eingehender Anfragen und leitet sie an den bestgeeigneten verfügbaren Agenten weiter. Dadurch konnte die durchschnittliche Antwortzeit um mehr als 10 Sekunden reduziert werden.



Auch in Bezug auf die Customer Experience gab es spürbare Verbesserungen, insbesondere bei der Sprachqualität und Hintergrundgeräuschen.

Früher beschwerten sich Kunden darüber, dass sie die Agenten während der Gespräche nur schwer verstehen konnten – doch diese Beschwerden gehören nun der Vergangenheit an. "Webex hat das Problem definitiv gelöst, und ich bin wirklich froh darüber", ergänzt Romero.

Mit KI die Zukunft des Kundenservice gestalten

Wie viele zukunftsorientierte Unternehmen ist Wingo bereit, den Cisco AI Assistant für Webex Contact Center zu nutzen. Dank Cisco als Partner gehören sie zu den Ersten, die von KI-Lösungen profitieren können, um die Customer Experience weiter zu optimieren. Wingo freut sich zudem auf weitere nützliche KI-Tools, wie die automatische Transkription von Webex, die dabei hilft, Kundeninteraktionen zusammenzufassen. Besonders interessiert ist Romero an den Funktionen des Cisco AI Assistant, der Agenten die besten Wissensartikel bereitstellt, um Fragen schnell und präzise zu beantworten. "Die Tatsache, dass Cisco diesen Ansatz unterstützt und in diese zukunftsweisenden Lösungen investiert, ist wirklich ein Game Changer." sagt Romero.

"Zum Beispiel investieren wir heute Zeit und Geld, um Kundenfeedback zu erhalten. Umso erfreulicher war es zu hören, dass Webex Contact Center eine Post-Call-Umfrage direkt integriert hat. Mit der bald verfügbaren Sentiment-Analyse erwarte ich jedoch noch tiefere Einblicke in das, was in unserem Contact Center wirklich passiert."

Jonatan Romero, Head of Customer Care bei Wingo

Nächster Schritt

Kontaktieren Sie uns noch heute, um herauszufinden, wie Bucher + Suter Ihrem Unternehmen helfen kann, mit Ihrem Contact Center denselben Erfolg zu erzielen.

cloud.bucher-suter.com

