



## Sicherer, KI-gestützter Kundenservice -

# MIT SALESFORCE GPT CLOUD & CISCO CONTACT CENTER

Jürgen Schick, CSO beim CC-Spezialisten Bucher + Suter, erklärt im Interview, worauf Servicecenter achten sollten, um ein nahtloses Agenten- und Kundenerlebnis zu gewährleisten. Und wie die Kundendaten- und KI-Power von Salesforce und die Sicherheits- und Contact-Center-Power von Cisco als Dreamteam dabei helfen können, Voice-Automation sicher zu gewährleisten. Bucher + Suter hat mehrere Hundert Contact-Center-Kunden, die weltweit die Lösungen von Salesforce und von Cisco nutzen.





WEBINAR

SIGN UP

Melden Sie sich zum kostenfreien Webinar an:  
**Ihr Schlüssel für nachhaltige Kundenbindung!**  
**LIVE AM: 12.9.2023, 9.00 Uhr**  
 (anschließend aufgezeichnet).

**TeleTalk: Voice-Automation mit Live- und KI-Agenten gehört zu den wichtigsten Themen auf der Agenda der CC-Entscheider. Wie ist das Thema KI bei Ihren Kunden heute priorisiert?**

**Jürgen Schick:** Mit GPT hat KI eine enorme Relevanz in der Gesellschaft und in der Businesswelt bekommen. KI macht die Welt für den Kunden einfacher. Es wird leichter, Probleme und Aufgaben individuell und effizient zu lösen. KI und Automation sind bei unseren Kunden

heute entsprechend top priorisiert – auch aufgrund der enormen Einsparpotenziale, die mit KI möglich werden. Contact Center stehen unter Zugzwang, einen besseren Service in effizienterer Art und Weise zu realisieren und die Sicherheit gegenüber Cyberangriffen zu erhöhen. Servicequalität und Sicherheit rauf, Personalengpässe und Kosten runter – das ist die Devise. KI unterstützt die komplette Customer Journey. Mittlerweile ist die Technologie so gut, dass sie in einigen Bereichen dem Menschen

überlegen ist. Sie erkennt, warum der Kunde anruft, in welcher Stimmungslage er ist, kann das gleichzeitig in mehreren Sprachen, hat den Zugriff auf sehr viele Kundeninformationen und KI-Wissensmanagement und findet dadurch direkt die passende Lösung.

**Haben Sie ein Beispiel?**

**Schick:** Nehmen Sie die Peak-Problematik. Wir arbeiten für einen großen, globalen Versicherer und wenn es in der

Welt zu Katastrophen wie Unwettern kommt, melden sich in kürzester Zeit Tausende besorgter Kunden gleichzeitig. Beispiel Hagelschaden. Üblicherweise haben wir mit den Kunden in kürzester Zeit die Kontakt-Power hochgefahren, also andere Abteilungen oder Contact Center für die Bewältigung hinzugezogen und mit intelligentem Routing verbunden. Problem: Nicht alle kennen sich gleich gut mit Hagelschäden aus oder haben Zugriff auf die Systeme und Daten. Jetzt wird ein Großteil der Anrufer mit einem KI-Selfservice bedient und den restlichen Kunden umgehend ein top informierter Agent geboten. Dieser erhält über Agent Assist, also die das Gespräch mithörende KI, in Echtzeit alles Wesentliche auf seinen Monitor eingespielt und kann sofort Lösungen anbieten. Auch eine passende Versicherung für Elementarschäden, falls der Kunde nicht ausreichend Versicherungsschutz hat. Die Kunden genießen einen tollen Service ohne Wartezeit, der Versicherer erhält Upsell-Potenzial und kommt mit wenigen Spezialisten aus und CC-Verantwortliche bekommen weniger graue Haare durch Peak-Time-Stress.

### Wie sollten sich Unternehmen dafür aufstellen?

**Schick:** Es ist zunächst einmal wichtig, die Kundendaten über alle Kanäle hinweg Cloud-basiert im Griff zu haben. Salesforce ist in Bezug auf Kundendatenmanagement und mit Einstein GPT und den GPT Clouds bestens dafür aufgestellt, eine wirklich nahtlose Customer Journey zu realisieren. Und bei Voice-Automation kommen wir mit unserer Expertise und unserer Out-of-the-box-Integration ins Webex Contact Center ins Spiel. Damit können Unternehmen voll auf der neuen KI-Welle reiten. Datenfluss, KI und die Arbeit der Contact Center müssen aus einem Guss sein – und angesichts der zunehmenden Cyberangriffe maximal sicher und geschützt. Deshalb empfehlen wir eine Verbindung aus Salesforce Service Cloud Voice mit der weltweit führenden CRM-Plattform als Basis und dem Webex Contact Center von Cisco, einer moderne CCaaS-Plattform, die den besonders hohen Sicherheits-



„Bucher + Suter verbindet die Kundendaten- und KI-Power von Salesforce mit der Sicherheits- und Contact-Center-Power von Cisco.“

Jürgen Schick ist  
CSO bei Bucher + Suter  
KONTAKT: juergen.schick  
@bucher-suter.com

Finden Sie heraus,  
warum Hunderte von Contact  
Centern auf Bucher + Suter  
vertrauen, um das Beste aus ihren  
Contact-Center- und Salesforce-  
Investitionen herauszuholen:  
[cloud.bucher-suter.com/eu/ccaaS  
/#salesforce](https://cloud.bucher-suter.com/eu/ccaaS/#salesforce)



Messbar höhere Kundenzufriedenheit und eine vertrauenswürdige CC-Architektur – jetzt ab

**49,-** €/Agent im Monat  
**loslegen!**

standards von Cisco folgt. Wir verbinden Salesforce Service Cloud Voice und Cisco out of the box zur End-to-End-Lösung und der sichersten Public Cloud im Markt. Das bietet viele Vorteile: Servicecenter optimieren die Wartezeit, die Abbruchquote, die Gesprächsdauer und die First Resolution Rate! Egal ob mit IVR, Voice und Chatbots, E-Mail, WhatsApp und/oder einem menschlichen Agenten. Die Anrufsteuerungen befinden sich in Salesforce, also dort, wo sich Kundendaten befinden. Anrufer werden automatisch identifiziert und die Agenten erhalten eine 360°-Kundenansicht, bevor ein Anruf eingeht, und per Agent Assist wird immer die nächstbeste Aktion vorgeschlagen. Dies optimiert die Kontaktabwicklung und reduziert den manuellen Nachbereitungsaufwand (AHT) signifikant. Agenten müssen keine Zeit mehr mit dem Wechsel zwischen Anwendungen und der Informationssuche verschwenden, die Kundenzufriedenheit und die Zufriedenheit der Agenten steigt nachweisbar und parallel steigt die Effizienz im gesamten Contact Center erheblich.

Durch KI-Automation wird sich ja auch das personalzentrierte Geschäftsmodell der Contact Center ändern. Sehen Sie das kritisch?

**Schick:** Menschen sollen höherwertige Services leisten, also emotionale oder komplexe Anfragen beantworten, das ist Zielsetzung bei allen Unternehmen. Durch KI und Voice-Automation können sich Agenten besser und individueller auf jeden Kunden einstellen und auch Cross- und Upsales leisten. Das wertet die Bedeutung von Contact Centern weiter auf. Es werden weniger Jobs, die aber werden weniger eintönig, interessanter und vielleicht auch noch besser bezahlt.

