

Equatex

setzt auf MCCS

Equatex setzt auf eine Partnerschaft mit Swisscom und auf deren Managed Contact Center Service (MCCS). Damit wird das weltweit tätige UBS-Spinoff noch flexibler und kann zudem Kosten sparen. Auch die Kunden von Equatex gewinnen: Sie werden noch schneller an das System angebunden. PR

Die Beratungsfirma Equatex weiss Bescheid, wenn es um Lohn, Boni oder Aktienbeteiligungen von Mitarbeitenden geht. Sie hilft über zweihundert internationalen Unternehmen, ihren Angestellten ansprechende Vergütungssysteme anzubieten – über Grenzen, Sprachen und Währungen



hinweg. Das ist keine einfache Aufgabe. Flexibilität, Schnelligkeit, ein gutes Kundenerlebnis und ständige Verfügbarkeit sind der Schlüssel zum Erfolg. Um dies zu gewährleisten, hat Equatex entschieden, noch stärker mit Swisscom zusammenzuarbeiten und neu den Managed Contact Center Service (MCCS) von Swisscom zu beziehen. «Wir durften bereits davor mit Equatex in den Bereichen Serverhosting und Connectivity zusammenarbeiten. Dass wir nun auch die Contactcenter-Lösung für Equatex bereitstellen dürfen, liegt an der hohen Flexibilität und den tieferen Kosten, da das Queueing der Anrufe in der Schweiz stattfindet. Zudem können wir Equatex nun alle Services aus einer Hand anbieten», erklärt Christoph Steiger, Projektverantwortlicher seitens Swisscom.

Rund um die Uhr verfügbar

Der Vertrag wurde im Mai unterschrieben, bereits im Sommer hat Swisscom die Lösung in einem Callcenter in Berlin implementiert. Projektleiter Christoph Steiger: «Unsere grösste Herausforderung war der hohe Zeitdruck. Innerhalb weniger Monate haben wir eine technisch anspruchsvolle Lösung konstruiert.» Zur selben Zeit wurden eine Chat- und eine IVR-Funktion aufgeschaltet, die ebenfalls integriert werden mussten. Das Managed Contact Center Service betreibt Equatex über Sykes mit der Applikation Genesys. «Ziel war eine weltweite Lösung, mit der wir die umfangreichen IVR- und Skill-Anforderungen abzudecken und die Applikation Equate+ zu integrieren hatten. Zudem sollte der Identifikations- und Verifikationsprozess durch einen kundenfreundlichen, schnellen Prozess abgelöst werden», beschreibt Christoph Steiger.

Equatex betreut aktuell 1,9 Millionen sogenannte «Participants», also Mitarbeitende von Konzernen und Grossunternehmen mit Mitarbeiteraktien. Am Voice- und Chat-Kanal werden die Anfragen dieser Participants in 24 Sprachen zu ihren

Aktien, zur Bedienung der Applikation Equate+ sowie Problemen beim Log-In oder komplexeren Transaktionen in 22 Währungen beantwortet.

«Equatex schätzt insbesondere, dass mit unserer Lösung ein 24-Stunden-Service gewährleistet und das System mehrsprachig ist», betont Christoph Steiger. Ebenfalls eine deutliche Verbesserung ist die benutzerfreundliche Authentisierung; sie wird mit einer sicheren und effizienteren Benutzererkennung und -verifikation bereitgestellt. Der Anrufer hat dadurch ein angenehmeres Erlebnis und gleichzeitig spart Equatex Kosten - ein Erfolg für alle Beteiligten.

Bereit für die Zukunft

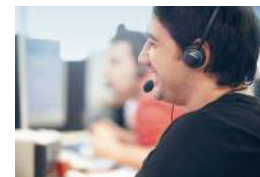
Mit dem Consulting und Betrieb der MCCS-Lösung sowie dem Reporting in Echtzeit konnte Swisscom eine Lösung entwickeln, die auch zukünftige Geschäftsanwendungen und erweiterte Services ermöglicht. In nur wenigen Schritten können später neue Technologien ergänzt werden. «Das ist eine enorme Vereinfachung. Die Lösung skaliert, sodass ohne Probleme neue Services und Agenten integriert werden können», freut sich Christoph Steiger. ■

Swisscom (Schweiz) AG

Christoph Steiger
Project Management & Engineering
Telefon +41-58-223 44 83
christoph.steiger1@swisscom.com
swisscom.com/cim



Managed Contact Center Service (MCCS)



MCCS ist der Managed Contact Center Service von Swisscom, welcher aus der Cloud erhältlich ist oder On-Premises beim Kunden aufgebaut werden kann. Der Kunde erhält einen zeitgemässen Contactcenter-Service im Mietmodell mit einem fixen Port-Preis pro Agent. Damit kann der Kunde neben dem klassischen Voice-Kanal auch die digitalen Kanäle wie Web-Chat, E-Mail, Social Media und weitere im 360-Grad-Kundendialog steuern.

MCCS ist u.a. bei Equatex, dem früheren Europäischen Aktienplangeschäft von UBS, im Einsatz. Das Unternehmen erbringt Dienstleistungen im Bereich der Verwaltung von Mitarbeiterbeteiligungsprogrammen für 160 Kunden, die über 1,1 Millionen Participants bedienen.