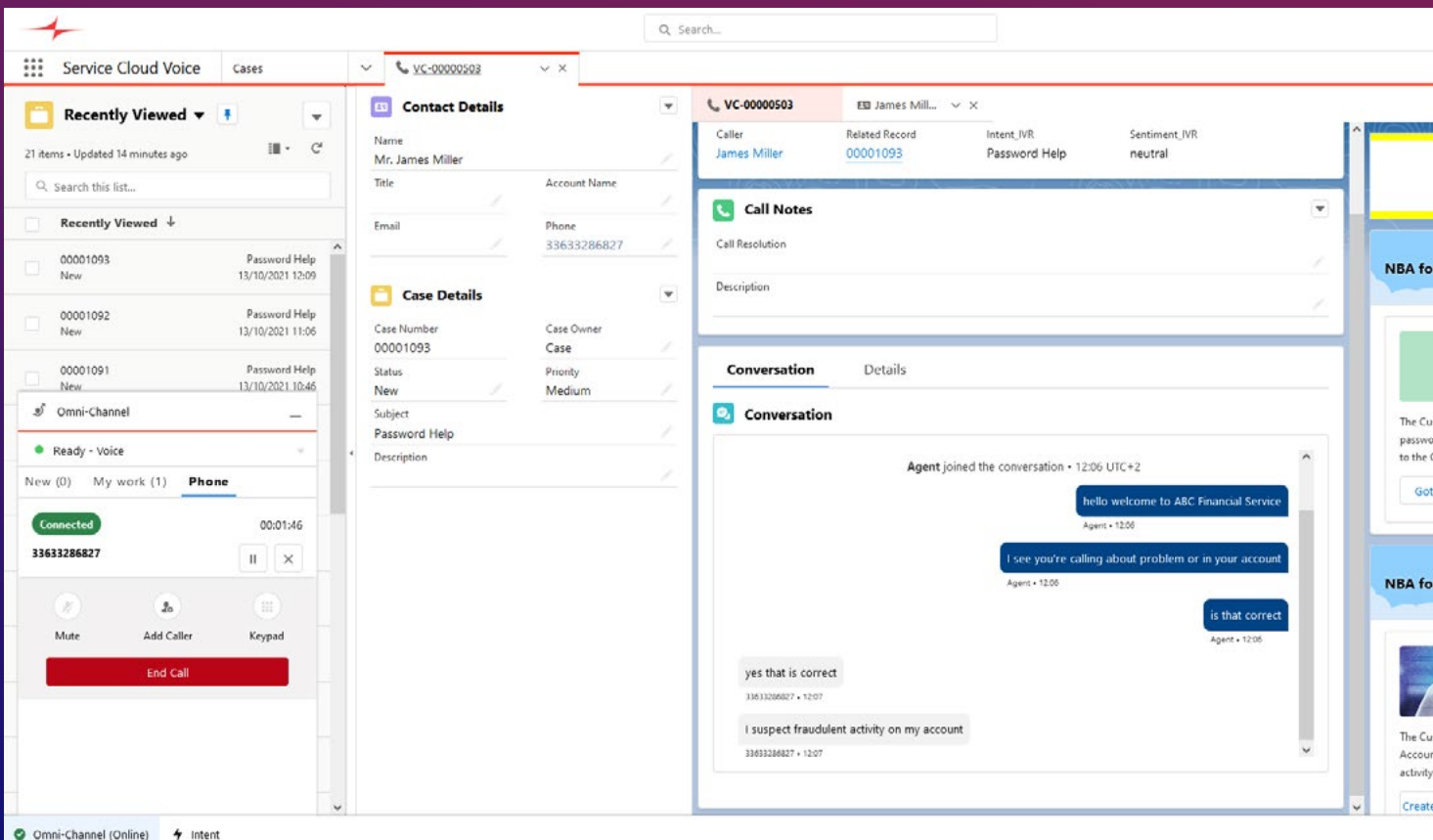


b+s Connects for SCV

Stärkung der Salesforce Service Cloud Voice für Cisco Contact Center Benutzer.



Connects for Service Cloud Voice von Bucher + Suter ist eine sofort einsatzbereite Integration zwischen Cisco Contact Center Enterprise (CCE), Express (CCX) oder Webex Contact Center und Salesforce, die es Agenten ermöglicht, Kundeninteraktionen innerhalb des Service Cloud Voice Omni-Channel-Widgets zu bearbeiten.

Durch die native Integration des Sprachkanals in Salesforce ermöglicht b+s Connects Salesforce, als eine single pane of glass für das Management jeder Art von Interaktion zu fungieren. Durch die Platzierung der Anrufsteuerung in Salesforce, wo sich die Kundendaten befinden, erhalten die Agenten eine 360°-Kundensicht, bevor ein Anruf eingeht. Außerdem wird die Kontaktbearbeitung rationalisiert, ein schneller Zugriff auf Agententools ermöglicht und bedeutet, dass die Agenten keine Zeit damit verschwenden, zwischen Anwendungen zu wechseln und nach Informationen zu suchen, während ihre Kunden warten.

Über b+s Connects werden die Anrufrdaten des Contact Centers sicher von Salesforce verarbeitet, um verwertbare Erkenntnisse zu liefern, die zur Optimierung des Contact Centers beitragen. Darüber hinaus bedeutet die Kompatibilität des CCE-Transkriptionsdienstes in Kombination mit der sofort einsatzbereiten KI-Funktionalität von Salesforce Einstein, einschließlich Intent, Next

Best Action und Empfehlungen für Case Wrap-up, dass die Bereitstellung von außergewöhnlichen Kundenerlebnissen einfacher ist als je zuvor.

b+s Connects ermöglicht die Erstellung von Sprachberichten in Salesforce, während gleichzeitig die Arbeitsabläufe der Agenten verbessert und die Effizienz im gesamten Contact Center drastisch erhöht wird.

b+s Connects ist die einzige Möglichkeit, die Leistungsfähigkeit der Salesforce Service Cloud Voice mit der Contact Center Technologie von Cisco zu nutzen.



Contact center Kompatibilität



- UCCE Version 12.5 und höher
- UCCX Version 12.5 und höher
- Webex Contact Center
- Webex Contact Center Enterprise

Die AI-Funktion unterstützt



- Einstein Fall-Klassifikation
- Einstein-Artikel-Empfehlungen
- Einstein-Empfehlungen für Fall- und Gesprächsnachbereitungen

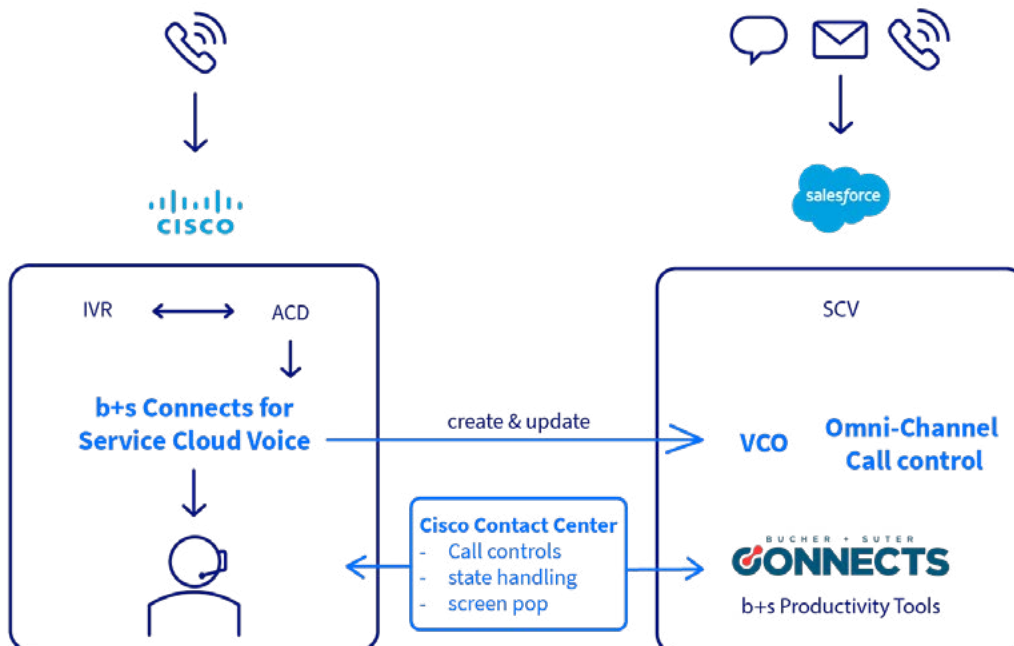
Produkt Features

- Kontrolle des Agentenstatus
- Datenanzeige
- Salesforce als einheitliche Agentenoberfläche
- b+s Integrations-API für Anpassungen
- Unterstützung von Cisco CCE für mobile Agenten
- Transkription und Einstein-Unterstützung (CCE)
- Unterstützung für Salesforce High Velocity Sales
- Unterstützung für Service-, Sales-, Gesundheits- und Behörden-Clouds

Voice Features

- Anrufsteuerung
- Pop-up-Bildschirm und Pop-up-Bildschirm bei Übertragung
- Anrufdetails werden im Salesforce Voice Call Object gespeichert
- Beenden mit Grund
- Anklicken, um Telefonnummern in Salesforce zu wählen
- Kurzwahl für Rückfragen

Architektur



Warum Bucher + Suter?

Seit über 20 Jahren entwickelt und implementiert Bucher + Suter massgeschneiderte Cisco Contact Center Lösungen, die unseren Kunden helfen, ihre Visionen im Kundenservice zu verwirklichen.

Unsere Webex- und Cisco Contact Center-Ingenieure haben das Know-how, um Ihnen zu helfen, das Beste aus Ihren Technologie-Investitionen zu machen und Ihre Kundenerfahrungen über deren Erwartungen hinaus zu verbessern.

Unterscheiden Sie sich von Ihren Mitbewerbern durch außergewöhnliche Kundenerlebnisse.



Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was b+s Connects und Bucher + Suter für Ihre Kundenerfahrungsstrategie leisten kann.

Wir sind bereit, wenn Sie es sind!



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

E-Mail:

info@bucher-suter.com

