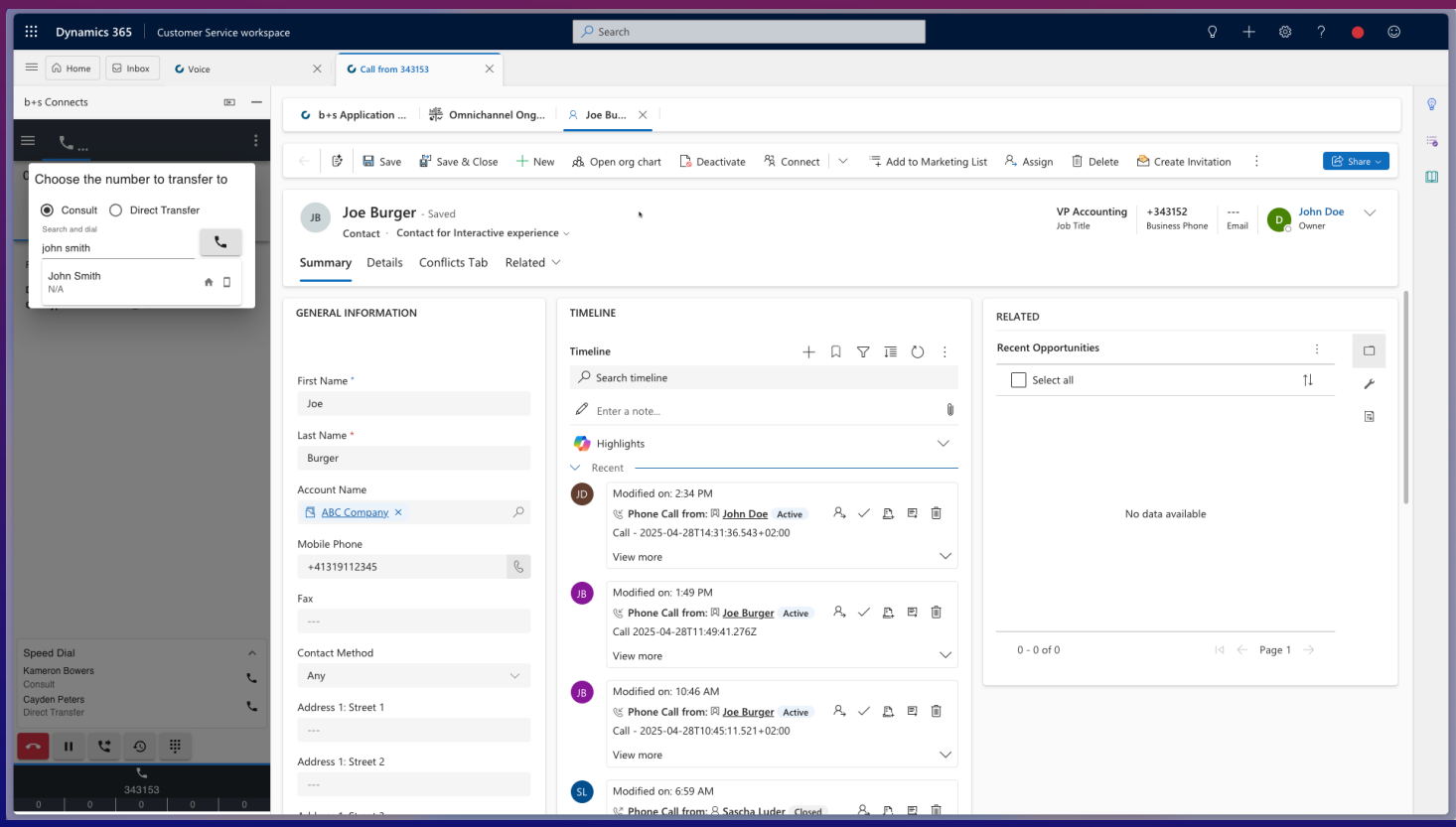
bucher+suter

Gold
Microsoft Partner
Microsoft

b+s Connects for Microsoft Dynamics

Optimieren Sie die Arbeit der Agenten und reduzieren Sie die Arbeitsbelastung der Kunden durch die Integration von Cisco Contact Center und Microsoft Dynamics.



b+s Connects for Microsoft Dynamics ist eine sofort einsatzbereite Integration für Cisco Contact Center, die es Agenten ermöglicht, Sprachinteraktionen zu bearbeiten und ihren Status zu verwalten, und das alles innerhalb eines Gadgets in der Microsoft Dynamics UI.

Die Agenten erhalten anpassbare Kundendaten, was eine hohe Anpassung an unternehmensspezifische Anforderungen ermöglicht. So erhalten sie stets die relevanten Informationen für ihr Unternehmen. Effiziente Lösung von Kundenanfragen wird durch Bereitstellung der richtigen Informationen zur richtigen Zeit sichergestellt.

b+s Connects für Microsoft Dynamics steigert die Effizienz schon vor seiner Aktivierung. Als vorintegriertes Paket ermöglicht es schnellere Implementierung, robustere Lösungen und übertrifft mit seiner Funktionalität moderne Contact Center-Anforderungen – all das bei niedrigeren Implementierungskosten.

Bei der Auswahl von Contact Center-Technologien fordern Führungskräfte funktionsreiche, benutzerfreundliche Lösungen, während IT-Manager Wert auf leichte Implementierung und Wartung legen. Dieses Gerät, transparent, leistungsstark und einfach, steht für Kosteneffizienz: Es reduziert Ausgaben und erhöht die Produktivität des Contact Centers auf effektive Weise.

Hauptvorteile

→ Mit der Integrations-API von b+s Connects steuern Sie die Agenten-Workflows noch effizienter und integrieren nahtlos Ihre aktuellen Systeme.

→ Konfigurierbare Bildschirmanzeigen: b+s Connects for Dynamics reduziert die Bearbeitungszeit, beschleunigt die Problemlösung und ermöglicht eine schnellere Bearbeitung von Kundenanfragen, indem Agenten direkt bei der Kontaktaufnahme alle notwendigen Kundeninformationen erhalten. Allein durch diese Kosteneinsparungen kann sich die Investition schnell und erheblich auszahlen.

→ Vorintegrierte Lösung, die eine schnelle und zuverlässige Bereitstellung ermöglicht und die Implementierungskosten senkt.

→ Microsoft Dynamics wird automatisch mit Daten von Cisco Contact Center, wie z.B. Datum, Uhrzeit, Dauer und Anrufdetails, aktualisiert. So können Agenten und Supervisoren jeden Anruf in Microsoft Dynamics nachvollziehen und analysieren.

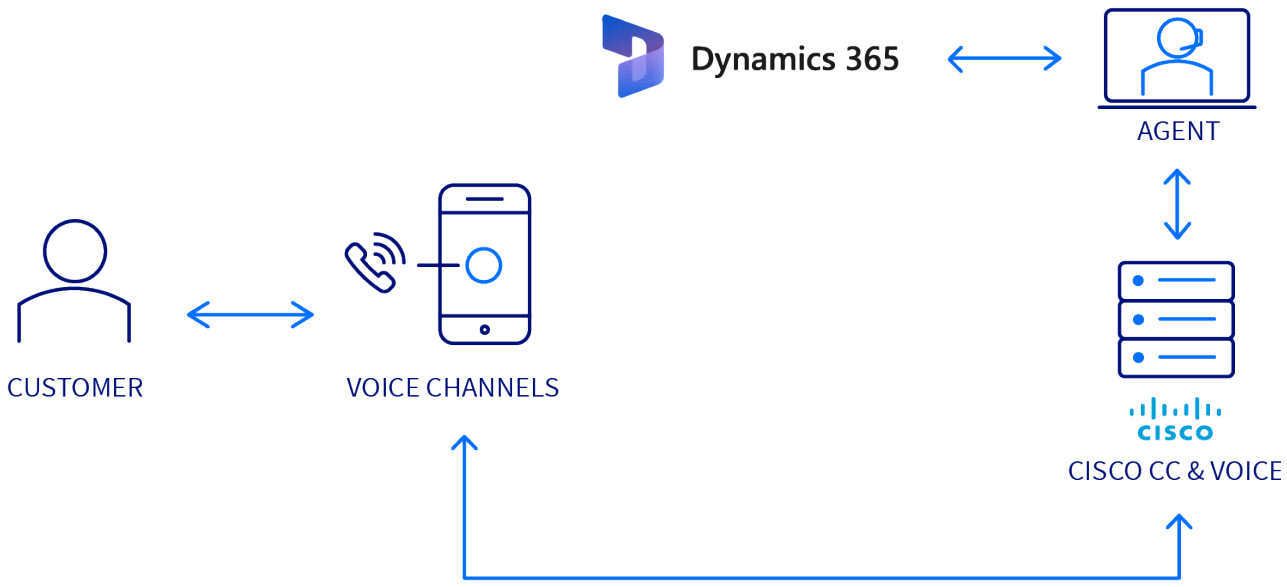
Bucher + Suter © 2025

Produkt Features

→ b+s Connects Integrations-API
→ SSO
→ Kontrolle des Agentenstatus
→ Nahtlose Übertragung von IVR- und Anrufdaten
→ Konfigurierbare Suche nach Kundenobjekten
→ Click-to-Dial
→ Synchronisierung des Dynamics-Präsenzstatus (Federation)
→ Automatische Erstellung von Aufzeichnungen
→ Echtzeit-Anzeige auf Basis von Finesse- Daten
→ Unterstützung der Cisco Outbound Option
→ Interaktionsprotokollierung
→ Supervisor-Funktionen, z. B. Monitor oder Barge-in
→ Dynamics ‚Multisession App'-Unterstützung
→ Internationalisierung
→ Integration der Calabrio-Anrufaufzeichnung

Architektur

Cisco Contact Center Edition



Bucher + Suter © 2025

Warum Bucher + Suter?

Einzigartige Expertise
Mit langjähriger Erfahrung in der Branche steht Bucher + Suter an der Spitze innovativer Lösungen im Bereich Kundenservice. Unser Verständnis für die Herausforderungen von Unternehmen in verschiedenen Branchen, ermöglicht es uns Lösungen anzubieten, die die Effizienz steigern und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Fortschrittliche Technologie
Bucher + Suter setzt die neuesten technologischen Entwicklungen ein um skalierbare und flexible Lösungen anzubieten. Unsere Integration mit führenden Plattformen gewährleistet eine nahtlose Verbindung zwischen Ihrem Unternehmen und Kunden.

Umfassende Lösungen
Von der Contact-Center-Integration bis hin zum Customer Experience Management bietet Bucher + Suter umfassende Lösungen an, um jeden Touchpoint der Customer Journey zu optimieren. Unser End-to-End- Konzept stellt sicher, dass alle wichtigen Aspekte Ihrer Kundeninteraktionen abgedeckt sind, was zu einer einheitlichen und effektiven Kundenservice-Strategie führt.

Nachgewiesene Erfolgsbilanz
Unser Portfolio von erfolgreichen Projekten und zufriedenen Kunden spricht Bände über unsere Fähigkeiten und Zuverlässigkeit. Weltweit vertrauen Unternehmen auf Bucher + Suter wenn es darum geht, rentable und effektive Lösungen zu liefern.

Zuverlässiger Support
Wir sind stolz darauf, unseren Kunden einen hervorragenden Support zu bieten. Unser engagiertes Expertenteam steht Ihnen jederzeit zur Seite und sorgt dafür, dass Ihre Lösungen reibungslos und effektiv funktionieren.

Innovation und Weiterentwicklung
Wir engagieren uns für laufende Verbesserungen und neue Entwicklungen. Bucher + Suter ist den Trends der Branche immer einen Schritt voraus und investiert in den Bereichen Forschung und Entwicklung. So stellen wir sicher, dass unsere Lösungen stets auf dem neuesten Stand sind und den zukünftigen Anforderungen Ihres Unternehmens gerecht werden.

Globale Präsenz, lokaler Kontakt
Mit globaler Präsenz und lokalem Kontakt verbindet Bucher + Suter internationales Know-how mit persönlichem Service. Wo auch immer Ihr Unternehmen tätig ist, wir unterstützen Sie mit individuellen Lösungen, die der lokalen Marktentwicklung und den globalen Best Practices entsprechen.

Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was Bucher + Suter für Ihre Kundenerfahrungsstrategie leisten kann.

Wir sind bereit, wenn Sie es sind!

Email: info@bucher-suter.com

+1 800 917 9060

+49 6251 8622 500

+41 31 917 52 00

Cisco Partner | Gold Microsoft Partner

Bucher + Suter © 2025