

b+s Connects for Siebel

Integration von Cisco Contact Center in Siebel CRM ermöglicht die Verwaltung von Multichannel-Interaktionen direkt in der Siebel-Benutzeroberfläche.

The screenshot displays the Siebel CRM interface for a contact named Sascha Ecclestone. The interface is divided into several sections:

- Contact Details:** A form showing fields for Last Name (Ecclestone), First Name (Sascha), Job Title (Program Manager), and various phone numbers. A blue callout box labeled "Kundendaten" (Customer Data) points to the contact information fields.
- Activities:** A table listing recent interactions. A blue callout box labeled "Kundenaktivitäten" (Customer Activities) points to the "Done" status of a chat activity.
- Communications Panel:** A sidebar on the right showing communication tools like Call, Email, and Chat. A blue callout box labeled "Kommunikations-Panel" (Communications Panel) points to this area.
- Pop-Up:** A blue callout box labeled "Pop-Up mit passendem Kontakt" (Pop-Up with matching contact) points to a small window above the contact details.

No	Call Report	Activity	Type	End	Status	Description	Due	Priority	Duration	Opportunity	Re
	General	Call - Inbound	11/21/2017 03:...	Unscheduled	Routed call foun...	11/21/2017 03:...			0		
	General	Call - Inbound	11/21/2017 03:...	Done	Routed call foun...	11/21/2017 03:...			0		
	General	Call - Inbound	11/21/2017 03:...	Done	Routed call foun...	11/21/2017 03:...			0		
	General	Email - Outbound	11/21/2017 07:...	Queued					0		
	General	Chat - Inbound	11/21/2017 07:...	Done					1		
	General	Email - Outbound	11/21/2017 07:...	Queued			11/21/2017 07:...		0		
	General	Chat - Inbound	11/21/2017 07:...	Done	Inbound Chat	11/21/2017 07:...			1		
	General	Email - Outbound	11/21/2017 07:...	Queued			11/21/2017 07:...		0		
	General	Chat - Inbound	11/21/2017 07:...	Done	Inbound Chat	11/21/2017 07:...			1		
	General	Email - Outbound	11/6/2017 11:5...	Cancelled			11/6/2017 11:5...		0		

b+s Connects für Siebel ist eine vorgefertigte Integration, die Siebel CRM mit Cisco Unified Contact Center verbindet. Mit dieser Lösung können Agenten Funktionen wie Anmelden/Abmelden, Bereit/Nicht Bereit mit Begründung, Anrufe annehmen und beenden, sowie Weiterleiten und Konferenzgespräche direkt über Siebels Kommunikationspanel steuern.

Indem die Steuerung der Interaktionen direkt in Siebel integriert wird, wo sich auch die Kundendaten befinden, erlangen Agenten eine umfassende 360°-Sicht auf den Kunden. Dies vereinfacht die Kontaktbearbeitung, ermöglicht schnellen Zugang zu Agentenwerkzeugen und steigert die Effizienz. Dadurch entfällt das ständige Wechseln zwischen verschiedenen Anwendungen bei der Informationssuche – ein Prozess, der sonst Kunden warten lässt.

b+s Connects für Siebel bietet umfassende CTI-Funktionen, die die Effizienz steigern, Kosten senken und die Kundenzufriedenheit verbessern. Diese Lösung zeigt im Siebel Web Client des Agenten Kundeninformationen bei Anrufen, E-Mails oder Chats an. Sie ermöglicht das Auffinden von Kundendaten über Telefonnummern, E-Mail-

Hauptvorteile

- Die nahtlose Integration mit der Siebel Communications Toolbar ermöglicht es Agenten, Kundeninteraktionen (Sprache, E-Mail und Chat) zu bearbeiten, ohne zwischen Anwendungen wechseln zu müssen. Dies vereinfacht den Arbeitsfluss und reduziert den Schulungsaufwand.
- Einheitliche Medienbearbeitung und eine universelle Warteschlange ermöglichen zentralisiertes Routing, Berichterstattung und Planung. Dies steigert die Produktivität und vereinfacht die Verwaltung.
- Kanalübergreifende Funktionen sind so konzipiert, dass sie die Multichannel-Funktionalität nutzen.

Adressen, vom Anrufer eingegebene Zahlen (CED) und mehr. Agenten können Multichannel-Interaktionen innerhalb des Siebel Communications Panels handhaben, und das System erfasst alle Aktivitäten – eingehende wie ausgehende – für die Berichterstattung in Echtzeit und zur späteren Analyse.

Bei der Auswahl einer Integrationstechnologie für das Contact Center verlangen Geschäftsführer nach einer umfangreichen, benutzerfreundlichen und kosteneffizienten Lösung. IT-Verantwortliche bevorzugen leicht zu implementierende und wartungsarme Systeme. b+s Connects für Siebel ist eine vorkonfigurierte Lösung, die einfach einzurichten ist und die von modernen Contact Centern benötigten Funktionen bereitstellt.

→ Flexible Screenpops mit Kunden- und Interaktionshistorie verkürzen die Bearbeitungszeit, beschleunigen die Problemlösung und ermöglichen eine schnellere Anrufbearbeitung, indem sie Agenten Kundeninformationen zum Zeitpunkt des Eintreffens der Kundeninteraktion bereitstellen.

→ Multi-Chat ermöglicht es Agenten, bis zu sechs separate, gleichzeitige Chats zu führen.

Produkt Highlights

- Für Multichannel-Contact-Center entwickelt.
- Vorgefertigte Lösung ermöglicht schnellen und zuverlässigen Einsatz & senkt Implementierungskosten.

Produkt Features

- Generelle Produkt Features:
- Agentenstatussteuerung
- Sichere Kommunikation mit Siebel CRM
- Kontakte durch Eingabe eines Teils des Namens oder der Nummer im Gadget suchbar
- Einheitliche Benutzeroberfläche für schnelleres Bearbeiten von Transaktionen
- Zentralisiertes Routing und Berichterstattung für einen kompletten Überblick über die Leistung des Contact Centers

Voice Features

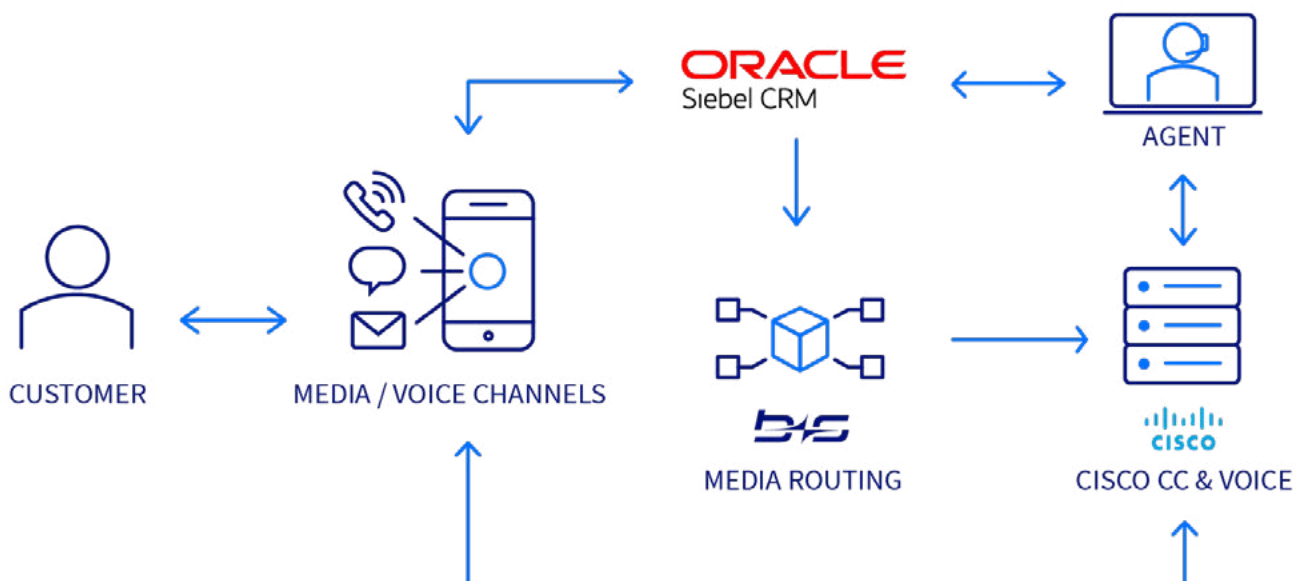
- Anrufmanagement
- Direktes und konsultatives Weiterleiten sowie Konferenzschaltungen mit an den Anruf gekoppelten Daten für Screenpops
- Protokollierung von Anrufrdetails in Siebel
- Automatisches und begründetes Beenden von Anrufen
- Click-to-Dial Telefonnummern in Siebel-Datensätzen
- Unterstützung für die Cisco Outbound Option
- Unterstützung für Cisco Mobile Agent

Multichannel Features

- E-Mail- und Chat-Übertragungen
- Chat-Protokolle in Siebel gespeichert
- Nutzen Sie Ciscos Contact Center, um Siebel-E-Mails und Webchats zu routen
- Vereinheitlichtes Cisco-Reporting für Multichannel-Siebel-Interaktionen

- Kanal-Mischung konzipiert, um die Präsenz von Multichannel-Funktionalität zu nutzen
- Multi-Chat für bis zu sechs separate, gleichzeitige Chats
- Aufgabenkontrolle

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

