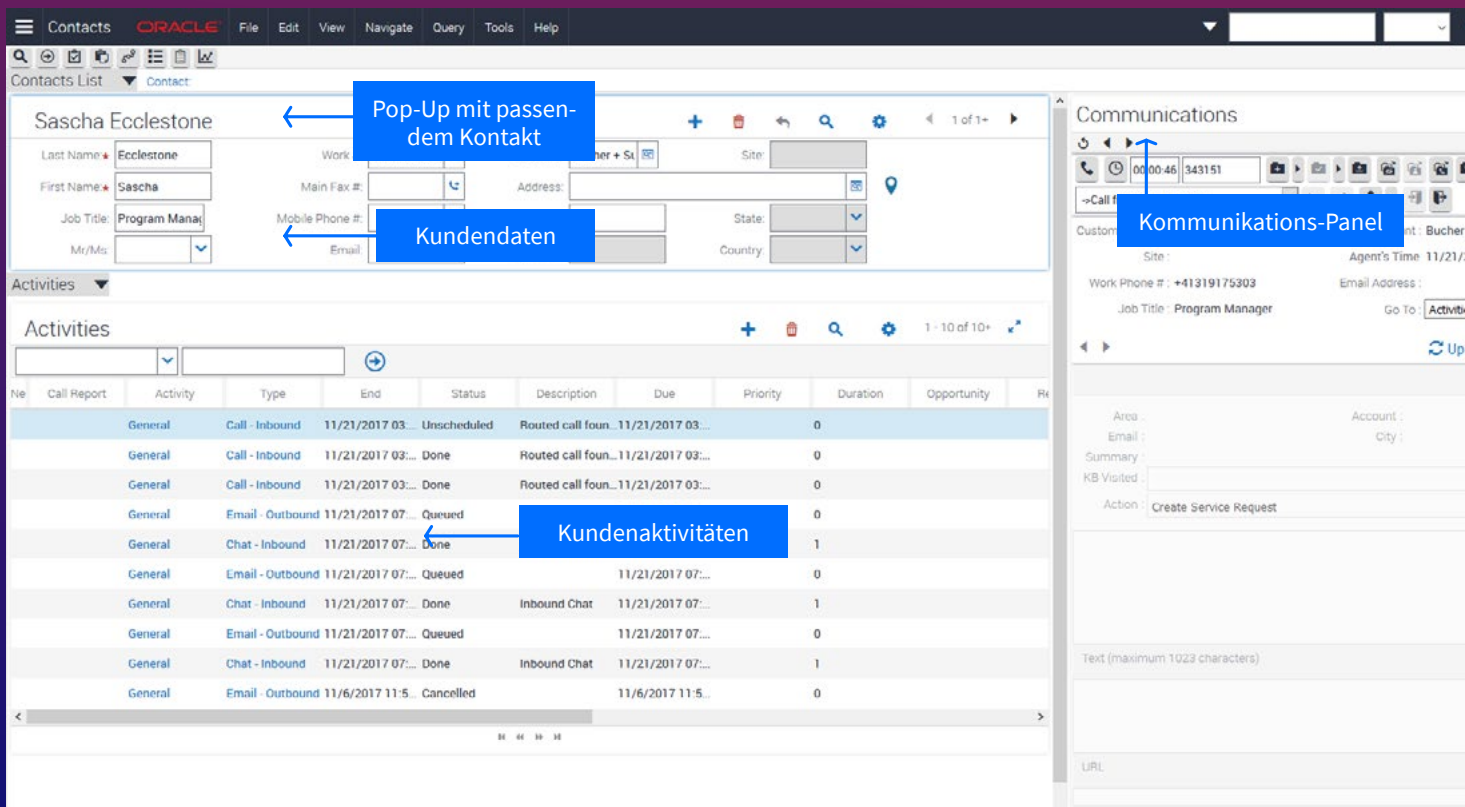


# b+s Connects for Siebel

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 with the following components and annotations:

- Contact Detail View:** Shows contact information for Sascha Ecclestone, including Last Name, First Name, Job Title (Program Manager), and various phone numbers. A blue box labeled "Pop-Up mit passendem Kontakt" points to the contact header area.
- Customer Data:** A blue box labeled "Kundendaten" points to the contact's email address field.
- Activities Table:** A table listing customer activities with columns for Name, Call Report, Activity, Type, End, Status, Description, Due, Priority, Duration, Opportunity, and Reason. A blue box labeled "Kundenaktivitäten" points to a row in the table.
- Communications Panel:** A blue box labeled "Kommunikations-Panel" points to the communication tools (phone, email, chat) in the right-hand pane.

Name	Call Report	Activity	Type	End	Status	Description	Due	Priority	Duration	Opportunity	Reason
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

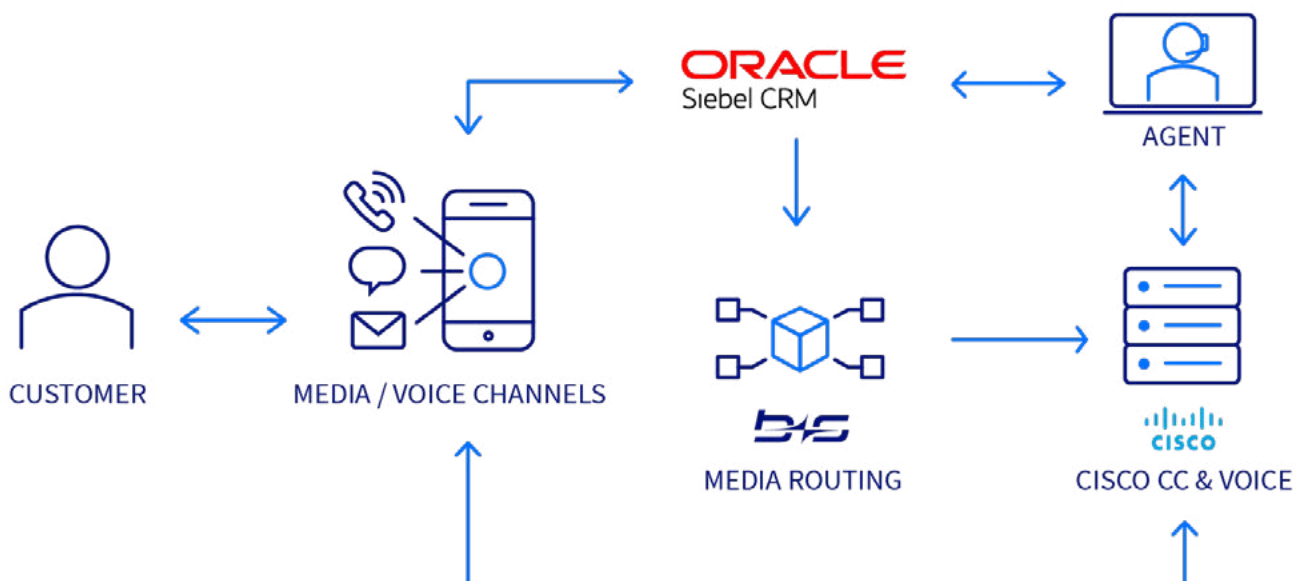
- Anrufmanagement
- Direktes und konsultatives Weiterleiten sowie Konferenzschaltungen mit an den Anruf gekoppelten Daten für Screenpops
- Protokollierung von Anrufrdetails in Siebel
- Automatisches und begründetes Beenden von Anrufen
- Click-to-Dial Telefonnummern in Siebel-Datensätzen
- Unterstützung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

### 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.

4



### Kontakt aufnehmen

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

**Wir sind bereit, wenn Sie es sind!**

**Email:** [info@bucher-suter.com](mailto:info@bucher-suter.com)



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00



**ORACLE**  
Validated Integration  
Siebel CRM