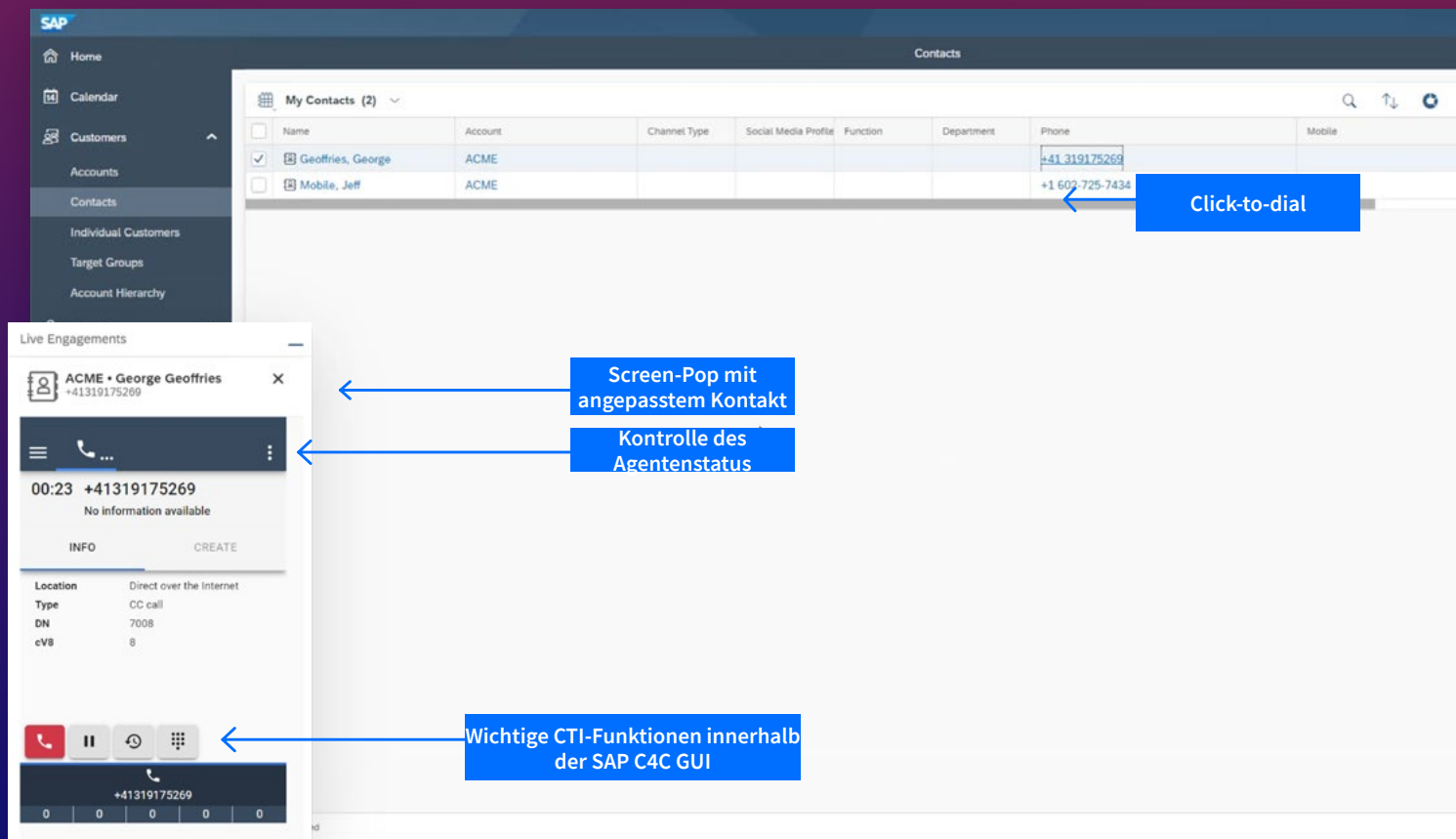


# b+s Connects for SAP C4C

Bieten Sie außergewöhnliche Erlebnisse mit einem einheitlichen Agenten-Desktop.



The screenshot displays the SAP C4C interface. On the left is a navigation menu with options like Home, Calendar, Customers, Accounts, Contacts, Individual Customers, Target Groups, and Account Hierarchy. The main area shows a 'Contacts' table with columns for Name, Account, Channel Type, Social Media Profile, Function, Department, Phone, and Mobile. Two contacts are listed: 'Geoffries, George' and 'Mobile, Jeff', both associated with 'ACME'. The phone number '+41 319175269' is highlighted in the first row, with a blue arrow pointing to it from a 'Click-to-dial' label. Below the table, a 'Live Engagements' screen-pop is open for 'ACME • George Geoffries'. This pop-up includes a call timer (00:23), a status 'No information available', and an 'INFO' section with details like 'Location: Direct over the Internet', 'Type: CC call', 'DN: 7008', and 'cV8: 8'. At the bottom of the pop-up, there are call control icons (end call, hold, transfer, etc.) and a numeric keypad. A blue arrow points from a label 'Wichtige CTI-Funktionen innerhalb der SAP C4C GUI' to these icons. Another blue arrow points from a label 'Screen-Pop mit angepasstem Kontakt' to the top of the pop-up, and a third points from 'Kontrolle des Agentenstatus' to the call timer area.

Name	Account	Channel Type	Social Media Profile	Function	Department	Phone	Mobile
Geoffries, George	ACME					+41 319175269	
Mobile, Jeff	ACME					+1 609-725-7434	

**Connects for SAP C4C von Bucher + Suter ist eine Integration zwischen dem Cisco Contact Center und der SAP Cloud for Customer (C4C), die es Agenten ermöglicht, Interaktionen im Contact Center zu bearbeiten und ihren Status innerhalb eines in die SAP C4C UI eingebetteten Gadgets zu verwalten.**

Durch die Platzierung der Interaktionssteuerung innerhalb der SAP Customer Experience-Oberfläche ermöglicht b+s Connects for SAP C4C den Agenten, sich auf ihre höchste Priorität zu konzentrieren: den Kunden. Ohne für die CTI-Steuerung die Anwendung wechseln zu müssen, können sich die Agenten besser auf die Bedürfnisse des Anrufers konzentrieren. Weniger Zeit für die Suche nach den benötigten Informationen bedeutet weniger Zeit für den Kunden, der warten muss. Eine schnelle Kontaktlösung hält Ihre Kunden zufrieden und Ihre Kosten im Zaum.



## Hauptvorteile

→ Das b+s Gadget reduziert die Bearbeitungszeit, beschleunigt die Problemlösung und ermöglicht eine schnellere Bearbeitung von Kundenanfragen, indem es den Agenten flexible Bildschirmmasken mit Kundeninformationen zum Zeitpunkt der Interaktion zur Verfügung stellt. Allein diese Kostenersparnis kann eine schnelle Amortisation der Investition bewirken.

→ Die nahtlose Integration mit der SAP C4C UI rationalisiert den Arbeitsablauf der Agenten und reduziert den Schulungsaufwand, da die Agenten Kundeninteraktionen bearbeiten können, ohne zwischen den Anwendungen wechseln zu müssen.

Die digitale Transformation kann ein mühsamer Prozess sein, aber mit b+s Connects for SAP C4C kann Bucher + Suter Ihnen den Weg in die Cloud ebnen. b+s Connects ist eine Plug-and-Play-Integration, die sofort einsatzbereit und einfach zu konfigurieren ist. Sie erfordert keine Programmierung, keine Anwendungen auf dem Agenten-Desktop und keine zusätzliche Hardware.

Wenn es an der Zeit ist, eine Integrationstechnologie für Contact Center zu wählen, verlangt das Management eine Lösung, die reich an Funktionen, einfach zu bedienen und kosteneffektiv ist. Ebenso suchen IT-Manager nach Lösungen, die einfach zu implementieren und zu warten sind. b+s Connects for SAP C4C ist ein vorintegriertes Paket, das die Funktionalität bietet, die von den fortschrittlichsten Contact Centern von heute gefordert wird.

2

## Produkt Highlights

- Single pane of glass
- Screen Pop und Screen Pop bei Übertragung
- Anzeige von Contact Center-Daten im Gadget
- Vollständige Kontrolle der Agentenanrufe
- Echtzeit-Warteschlangen- (nur CCE) und Team-Ansichten
- Die Erstellung von Anrufaktivitäten ermöglicht Sprachberichte in SAP C4C
- Wählen von Telefonnummern in SAP per Mausklick
- SSO

## 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](mailto:info@bucher-suter.com)



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

