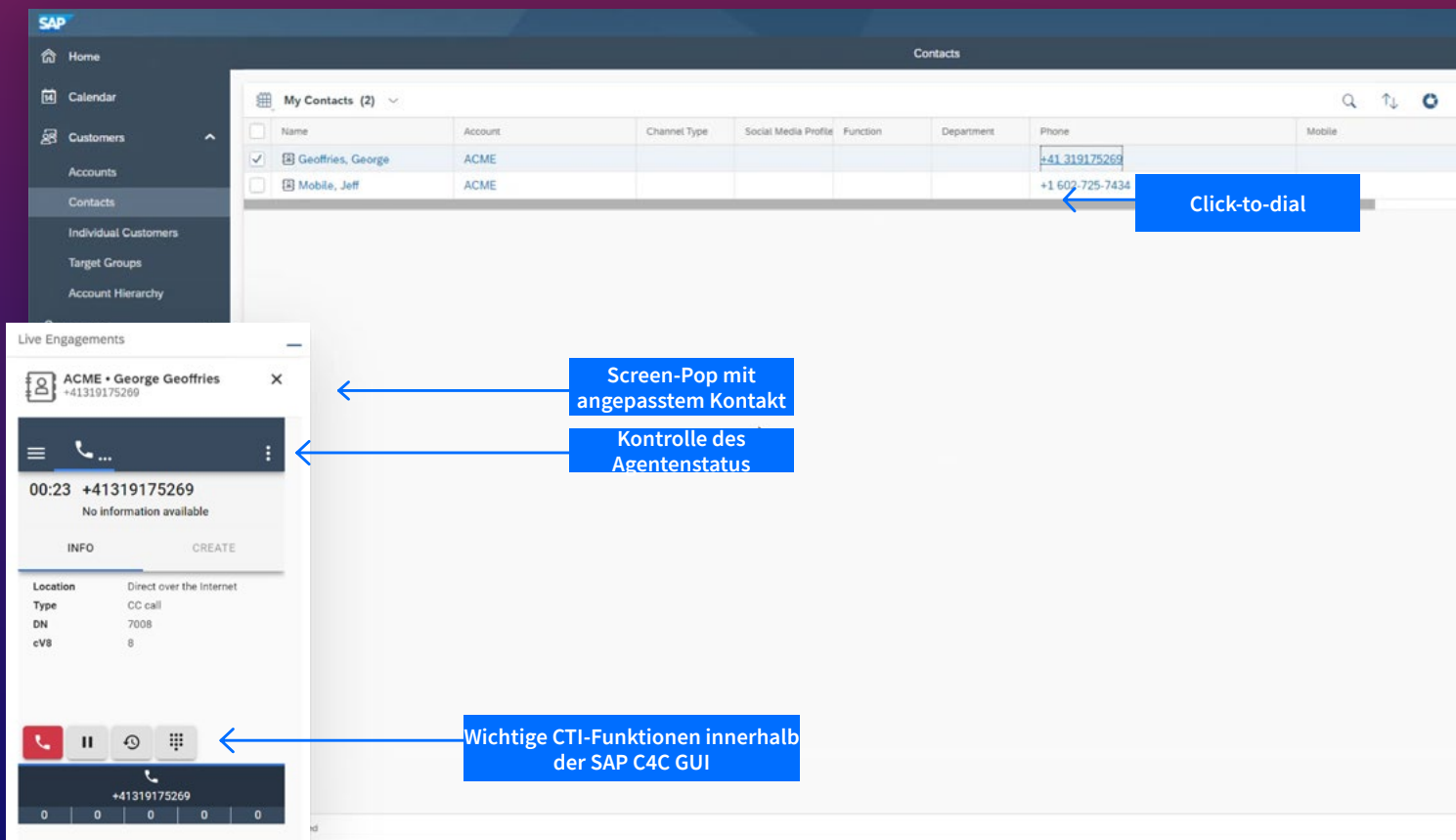


# b+s Connects for SAP C4C

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, and Contacts. The main area shows a 'My Contacts (2)' table:

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

A blue callout box labeled 'Click-to-dial' points to the phone number '+41 319175269' in the table. Below the table, a 'Live Engagements' screen-pop is open for 'ACME • George Geoffries +41319175269'. It shows a call duration of '00:23' and 'No information available'. Below this, there is an 'INFO' section with details: Location: Direct over the Internet, Type: CC call, DN: 7008, cV8: 8. At the bottom of the screen-pop are CTI controls: a red call button, a pause button, a refresh button, and a grid icon. A blue callout box labeled 'Wichtige CTI-Funktionen innerhalb der SAP C4C GUI' points to these controls. Another blue callout box labeled 'Screen-Pop mit angepasstem Kontakt' points to the contact information at the top of the screen-pop. A third blue callout box labeled 'Kontrolle des Agentenstatus' points to the three-dot menu icon in the top right of the screen-pop.

**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?

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!

### E-Mail:

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



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

