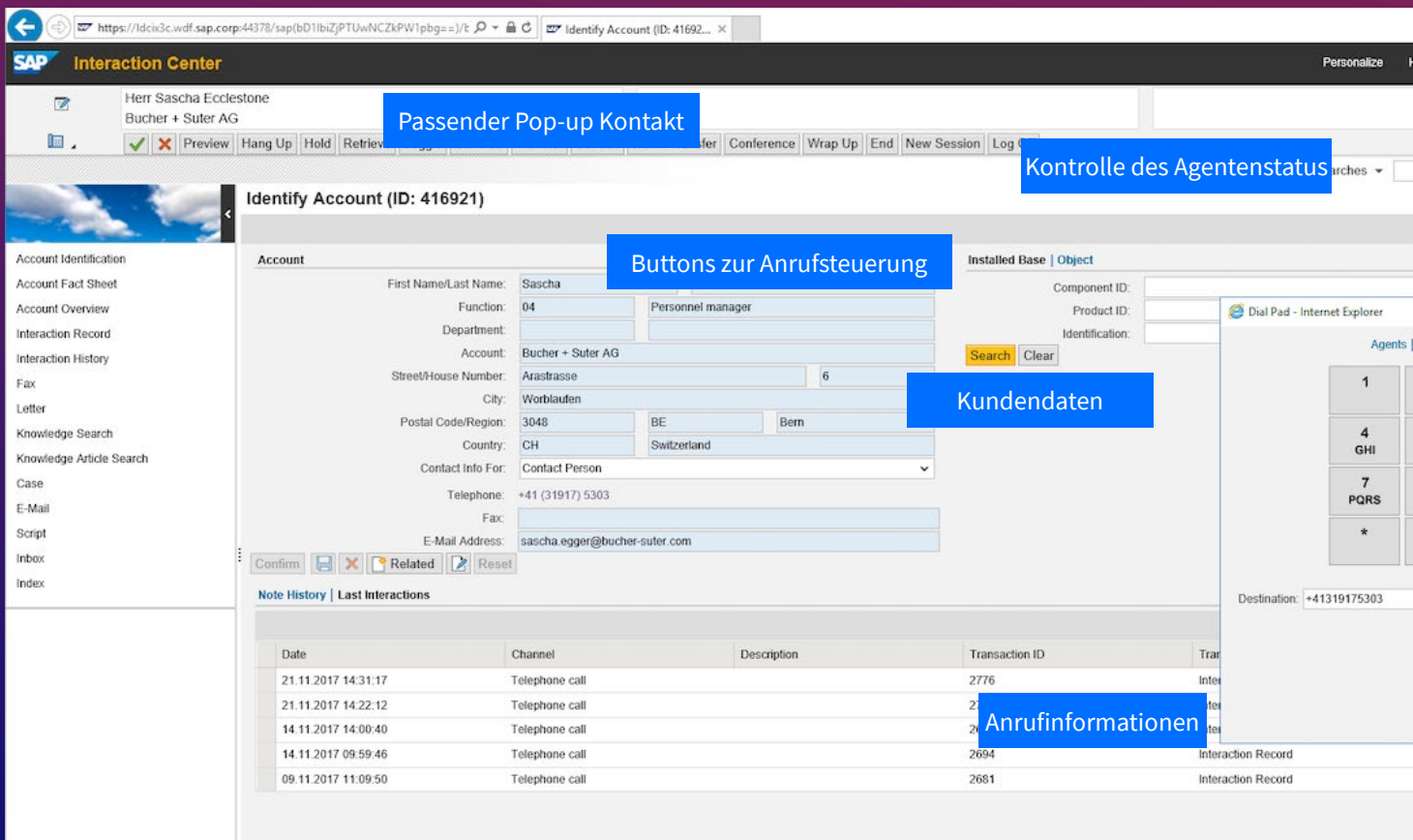


b+s Connects for SAP

Verbindet Cisco's Unified Contact Center nahtlos mit SAP CRM, um Multichannel-Interaktionen direkt über die SAP-Benutzeroberfläche zu verwalten.



The screenshot shows the SAP Interaction Center interface for account identification. The main content area displays the 'Identify Account (ID: 416921)' form with the following details:

- Account Information:**
 - First Name/Last Name: Sascha
 - Function: 04 Personnel manager
 - Department: [Empty]
 - Account: Bucher + Suter AG
 - Street/House Number: Arastrasse 6
 - City: Worblauden
 - Postal Code/Region: 3048 BE Bern
 - Country: CH Switzerland
 - Contact Info For: Contact Person
 - Telephone: +41 (31917) 5303
 - Fax: [Empty]
 - E-Mail Address: sascha.egger@bucher-suter.com
- Buttons zur Anrufsteuerung:** A set of control buttons including Confirm, Print, Cancel, Related, and Reset.
- Kundendaten:** A sidebar menu on the left containing options like Account Identification, Account Fact Sheet, Account Overview, Interaction Record, Interaction History, Fax, Letter, Knowledge Search, Knowledge Article Search, Case, E-Mail, Script, Inbox, and Index.
- Anrufinformationen:** A table at the bottom showing interaction history:

Date	Channel	Description	Transaction ID	Transaction Type
21.11.2017 14:31:17	Telephone call		2776	Interaction Record
21.11.2017 14:22:12	Telephone call		2775	Interaction Record
14.11.2017 14:00:40	Telephone call		2694	Interaction Record
14.11.2017 09:59:46	Telephone call		2694	Interaction Record
09.11.2017 11:09:50	Telephone call		2681	Interaction Record
- Passender Pop-up Kontakt:** A notification at the top left of the main area.
- Kontrolle des Agentenstatus:** A notification at the top right of the main area.

Bucher + Suter's Connects for SAP bietet eine reibungslose Verbindung zwischen SAP CRM und Cisco's Unified Contact Center. Diese Integration ermöglicht es Agenten, direkt über den SAP Interaction Center WebClient (ICWC) Funktionen wie An- und Abmeldung, Verfügbarkeitsstatus, Anrufannahme, Auflegen, Weiterleiten, Konferenzen und Wählen zu nutzen.

Indem die Steuerung der Kundeninteraktionen in SAP integriert wird, wo sich auch die Kundendaten befinden, bekommen Agenten einen umfassenden Überblick über den Kunden. Dies vereinfacht die Bearbeitung von Kontakten, ermöglicht schnellen Zugriff auf Werkzeuge und steigert die Effizienz, da ständiges Wechseln zwischen Programmen entfällt. Dieses nahtlose Erlebnis spart wertvolle Zeit, die sonst Kunden mit Warten verbringen würden.

b+s Connects for SAP bietet eine vollständige CTI-Funktionalität, die dazu beiträgt, die Kundenzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Die Lösung integriert Kundeninformationen direkt in die grafische Benutzeroberfläche (GUI) des Agenten bei eingehenden Anrufen, E-Mails oder Chats, wodurch das Abrufen von Informationen über Telefonnummer, E-Mail oder Caller Entered Digits (CED) erleichtert wird.

Hauptvorteile

- Die lückenlose Integration mit dem SAP Interaction Center ermöglicht es Agenten, Kundeninteraktionen wie Anrufe, E-Mails, Tickets und Chats in einer einzigen Anwendung zu bearbeiten. Dies vereinfacht die Arbeitsprozesse und verringert den Schulungsbedarf.
- Eine einheitliche Medienverwaltung und eine universelle Warteschlange erleichtern Weiterleitung, Berichterstattung und Planung, steigern die Produktivität und vereinfachen die Verwaltung.
- Flexible Screen-Pops mit Kunden- und Interaktionshistorie reduzieren die Bearbeitungszeit, beschleunigen die Problemlösung und ermöglichen eine schnellere Anrufbearbeitung, indem sie den Agenten die Kundeninformationen zum Zeitpunkt der Kundeninteraktion zur Verfügung stellen.

Agenten können über den SAP Interaction Center WebClient Multichannel-Interaktionen steuern, während das System alle Aktionen, ein- wie ausgehend, für sofortige und rückblickende Analysen aufzeichnet.

Bei der Auswahl einer Integrationstechnologie für das Contact Center legen Führungskräfte Wert auf eine funktionale, benutzerfreundliche und kostengünstige Lösung. IT-Manager bevorzugen leicht implementierbare und wartungsarme Systeme. b+s Connects for SAP, ein vorintegriertes Paket, erfüllt diese Anforderungen mit einfacher Installation und den benötigten Funktionen für moderne Contact Center.



Produkt Highlights

- Speziell für Multichannel Contact Center konzipiert
- Schnelle, zuverlässige Bereitstellung und reduzierte Implementierungskosten durch die vorintegrierte Lösung.

Produkt Features

- Agentenstatus-Kontrolle
- Verschlüsselung und Sicherheit über HTTPS
- Telefonie- und E-Mail-Implementierung bietet Hot-Standby-Redundanz

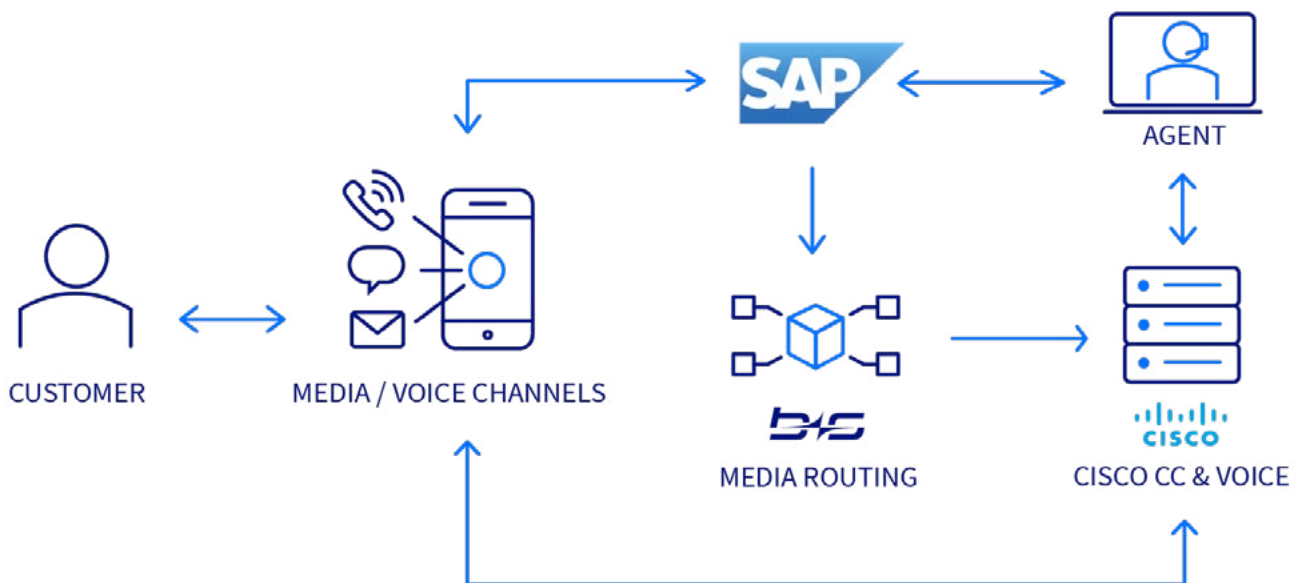
Voice Features

- Anrufsteuerung
- Direkte und konsultative Weiterleitung mit an den Anruf angehängten Daten für Screen-Pops
- Protokollierung der Anrufrdetails innerhalb von SAP
- Automatischer Wrap-Up und Wrap-Up mit Grund
- Click-to-Dial Telefonnummern in SAP Datensätzen
- Unterstützung für Cisco Outbound Option
- Unterstützung für Cisco Mobile Agent

Multichannel Features

- Verwendung von Ciscos Contact Center für die Weiterleitung von E-Mails, Aufgaben und Chats
- Integriertes Cisco-Reporting für Multichannel-Kommunikation
- Verwaltung von Multichannel-Kontakten
- Bearbeitung mehrerer Sitzungen gleichzeitig
- Automatische Anzeige von Kundendaten bei Multichannel-Weiterleitungen

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

