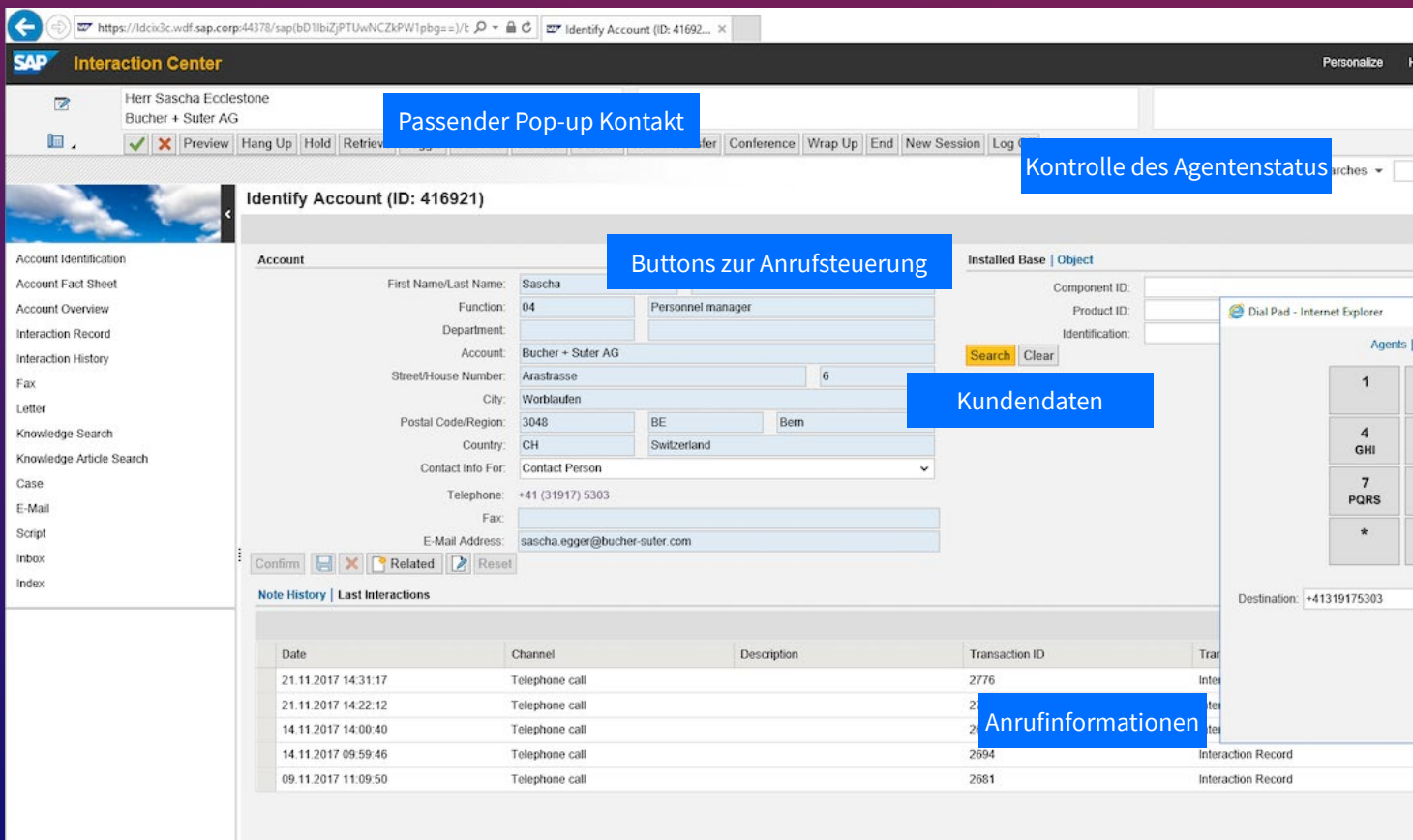


b+s Connects for SAP

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 table showing the account's contact history.
- Anrufinformationen:** A table showing the interaction history.

Annotations on the interface include:

- Passender Pop-up Kontakt:** Points to the account name 'Herr Sascha Ecclestone'.
- Kontrolle des Agentenstatus:** Points to the 'Preview' button.
- Buttons zur Anrufsteuerung:** Points to the control buttons at the bottom of the account form.
- Kundendaten:** Points to the 'Account' form fields.
- Anrufinformationen:** Points to the 'Note History' table.

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

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

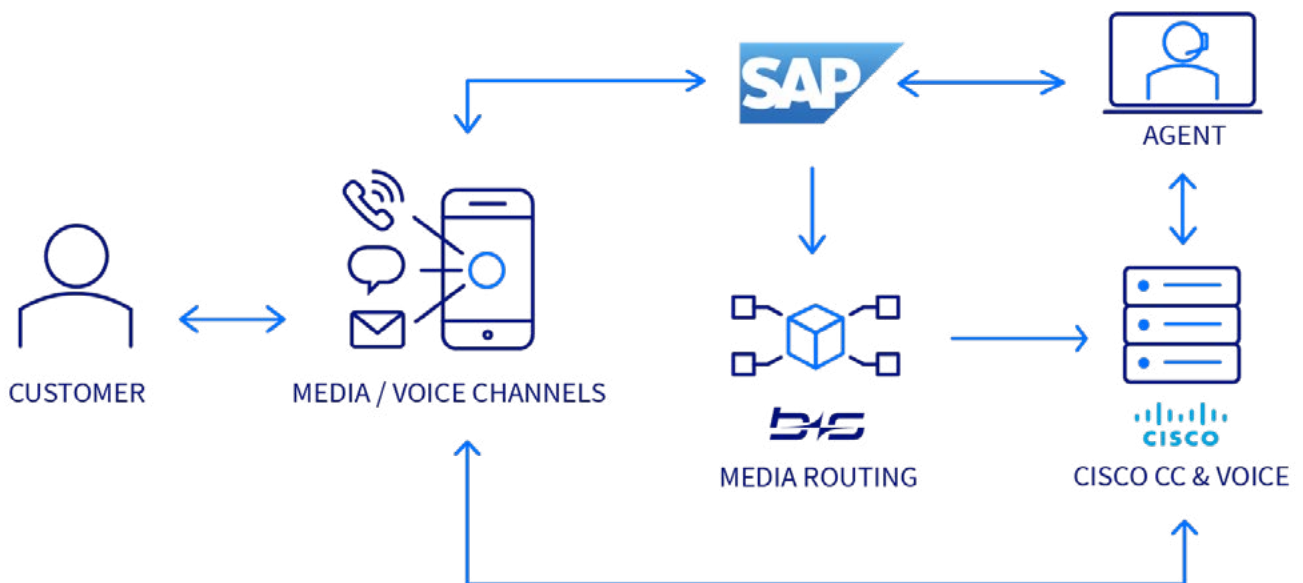
Voice Features

- 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?

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



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

