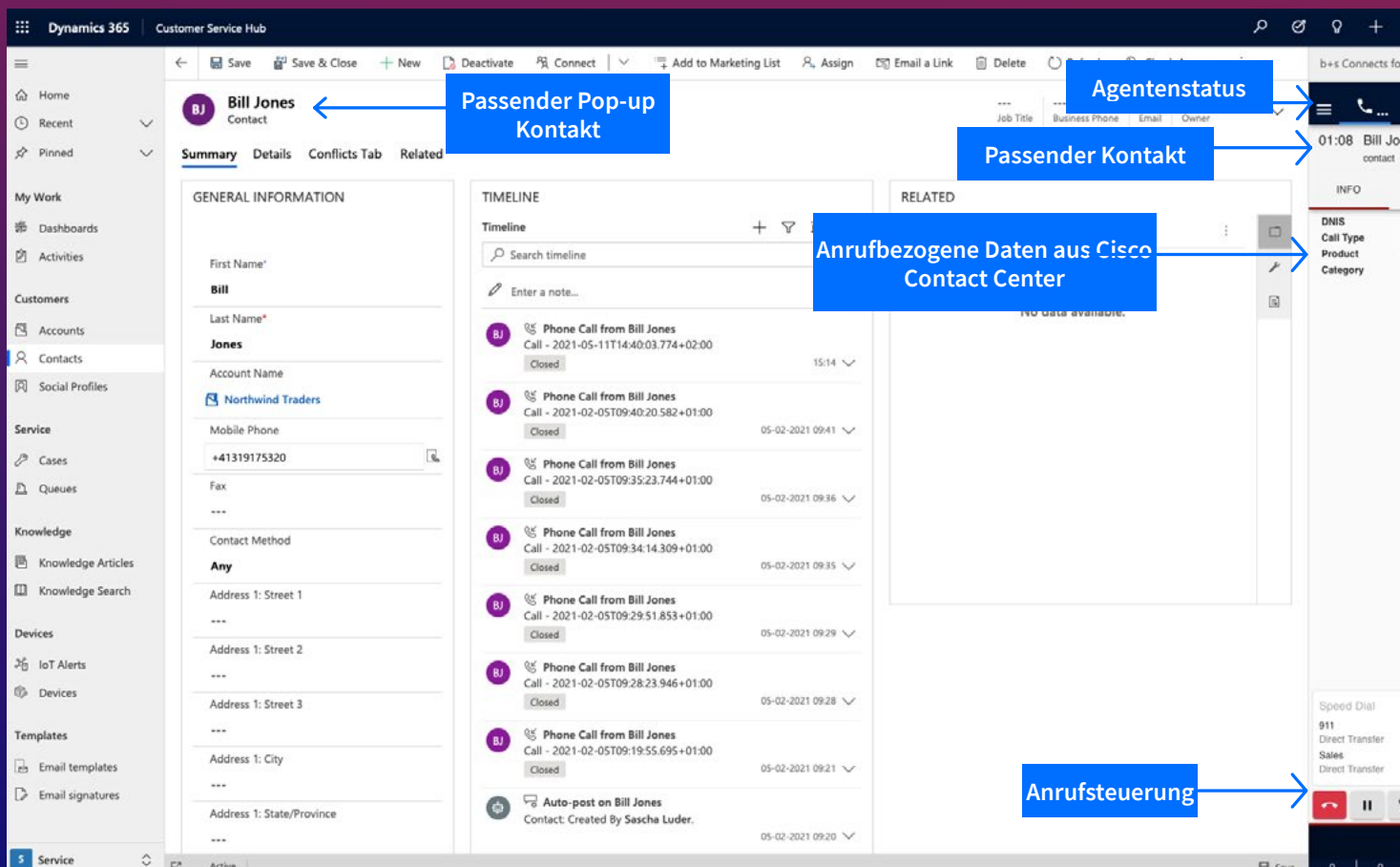


# b+s Connects for Microsoft Dynamics

Optimieren Sie die Arbeit der Agenten und reduzieren Sie die Arbeitsbelastung der Kunden durch die Integration von Cisco Contact Center und Microsoft Dynamics.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics 365 Customer Service Hub interface for a contact named Bill Jones. The interface is annotated with several key features:

- Passender Pop-up Kontakt:** A callout box pointing to the contact name 'Bill Jones' in the header.
- Agentenstatus:** A callout box pointing to the agent status indicator in the top right corner.
- Passender Kontakt:** A callout box pointing to the contact name 'Bill Jones' in the right-hand pane.
- Anrufbezogene Daten aus Cisco Contact Center:** A callout box pointing to the 'Timeline' section, which displays a list of phone calls from Bill Jones with details like date, time, and status (Closed).
- Anrufsteuerung:** A callout box pointing to the call control buttons (Speed Dial, 911, Direct Transfer, Sales, Direct Transfer) in the bottom right corner.

The 'Timeline' section contains the following data:

Call ID	Call Description	Date/Time	Status
2021-05-11T14:40:03.774+02:00	Phone Call from Bill Jones	15:14	Closed
2021-02-05T09:40:20.582+01:00	Phone Call from Bill Jones	05-02-2021 09:41	Closed
2021-02-05T09:35:23.744+01:00	Phone Call from Bill Jones	05-02-2021 09:36	Closed
2021-02-05T09:34:14.309+01:00	Phone Call from Bill Jones	05-02-2021 09:35	Closed
2021-02-05T09:29:51.853+01:00	Phone Call from Bill Jones	05-02-2021 09:29	Closed
2021-02-05T09:28:23.946+01:00	Phone Call from Bill Jones	05-02-2021 09:28	Closed
2021-02-05T09:19:55.695+01:00	Phone Call from Bill Jones	05-02-2021 09:21	Closed
-	Auto-post on Bill Jones	05-02-2021 09:20	-

**b+s Connects for Microsoft Dynamics ist eine sofort einsatzbereite Integration für Cisco Contact Center**, die es Agenten ermöglicht, Sprachinteraktionen zu bearbeiten und ihren Status zu verwalten, und das alles innerhalb eines Gadgets in der Microsoft Dynamics UI.

Die Agenten erhalten anpassbare Kundendaten, was eine hohe Anpassung an unternehmensspezifische Anforderungen ermöglicht. So erhalten sie stets die relevanten Informationen für ihr Unternehmen. Effiziente Lösung von Kundenanfragen wird durch Bereitstellung der richtigen Informationen zur richtigen Zeit sichergestellt.

b+s Connects für Microsoft Dynamics steigert die Effizienz schon vor seiner Aktivierung. Als vorintegriertes Paket ermöglicht es schnellere Implementierung, robustere Lösungen und übertrifft mit

seiner Funktionalität moderne Contact Center-Anforderungen – all das bei niedrigeren Implementierungskosten.

Bei der Auswahl von Contact Center-Technologien fordern Führungskräfte funktionsreiche, benutzerfreundliche Lösungen, während IT-Manager Wert auf leichte Implementierung und Wartung legen. Dieses Gerät, transparent, leistungsstark und einfach, steht für Kosteneffizienz: Es reduziert Ausgaben und erhöht die Produktivität des Contact Centers auf effektive Weise.

## Hauptvorteile

→ Mit der Integrations-API von b+s Connects steuern Sie die Agenten-Workflows noch effizienter und integrieren nahtlos Ihre aktuellen Systeme.

→ Konfigurierbare Bildschirmanzeigen: b+s Connects for Dynamics reduziert die Bearbeitungszeit, beschleunigt die Problemlösung und ermöglicht eine schnellere Bearbeitung von Kundenanfragen, indem Agenten direkt bei der Kontaktaufnahme alle notwendigen Kundeninformationen erhalten. Allein durch diese Kosteneinsparungen kann sich die Investition schnell und erheblich auszahlen.

→ Vorintegrierte Lösung, die eine schnelle und zuverlässige Bereitstellung ermöglicht und die Implementierungskosten senkt.

→ Microsoft Dynamics wird automatisch mit Daten von Cisco Contact Center, wie z.B. Datum, Uhrzeit, Dauer und Anruferdetails, aktualisiert. So können Agenten und Supervisoren jeden Anruf in Microsoft Dynamics nachvollziehen und analysieren.

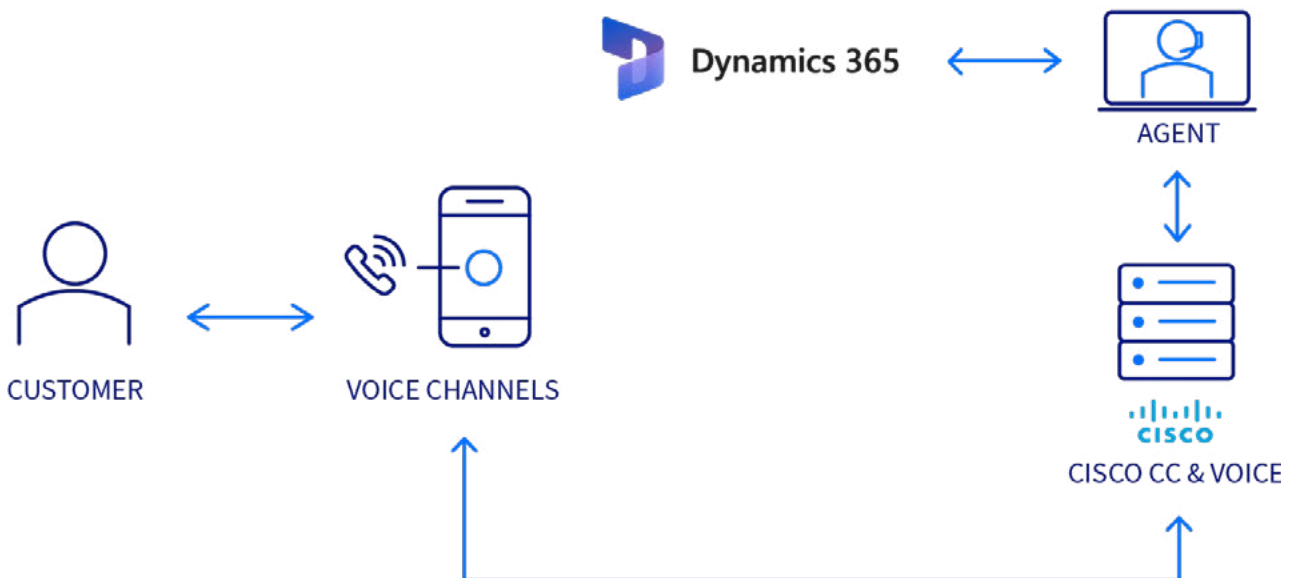


## Produkt Features

- b+s Connects Integrations-API
  - SSO
  - Kontrolle des Agentenstatus
  - Nahtlose Übertragung von IVR- und Anrufrdaten
  - Konfigurierbare Suche nach Kundenobjekten
  - Click-to-Dial
  - Synchronisierung des Dynamics-Präsenzstatus (Federation)
  - Automatische Erstellung von Aufzeichnungen
- Echtzeit-Anzeige auf Basis von Finesse- Daten
  - Unterstützung der Cisco Outbound Option
  - Interaktionsprotokollierung
  - Supervisor-Funktionen, z. B. Monitor oder Barge-in
  - Dynamics ‚Multisession App‘-Unterstützung
  - Internationalisierung
  - Integration der Calabrio-Anrufaufzeichnung

## Architektur

### Cisco Contact Center Edition



## 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



Gold  
Microsoft  
Partner