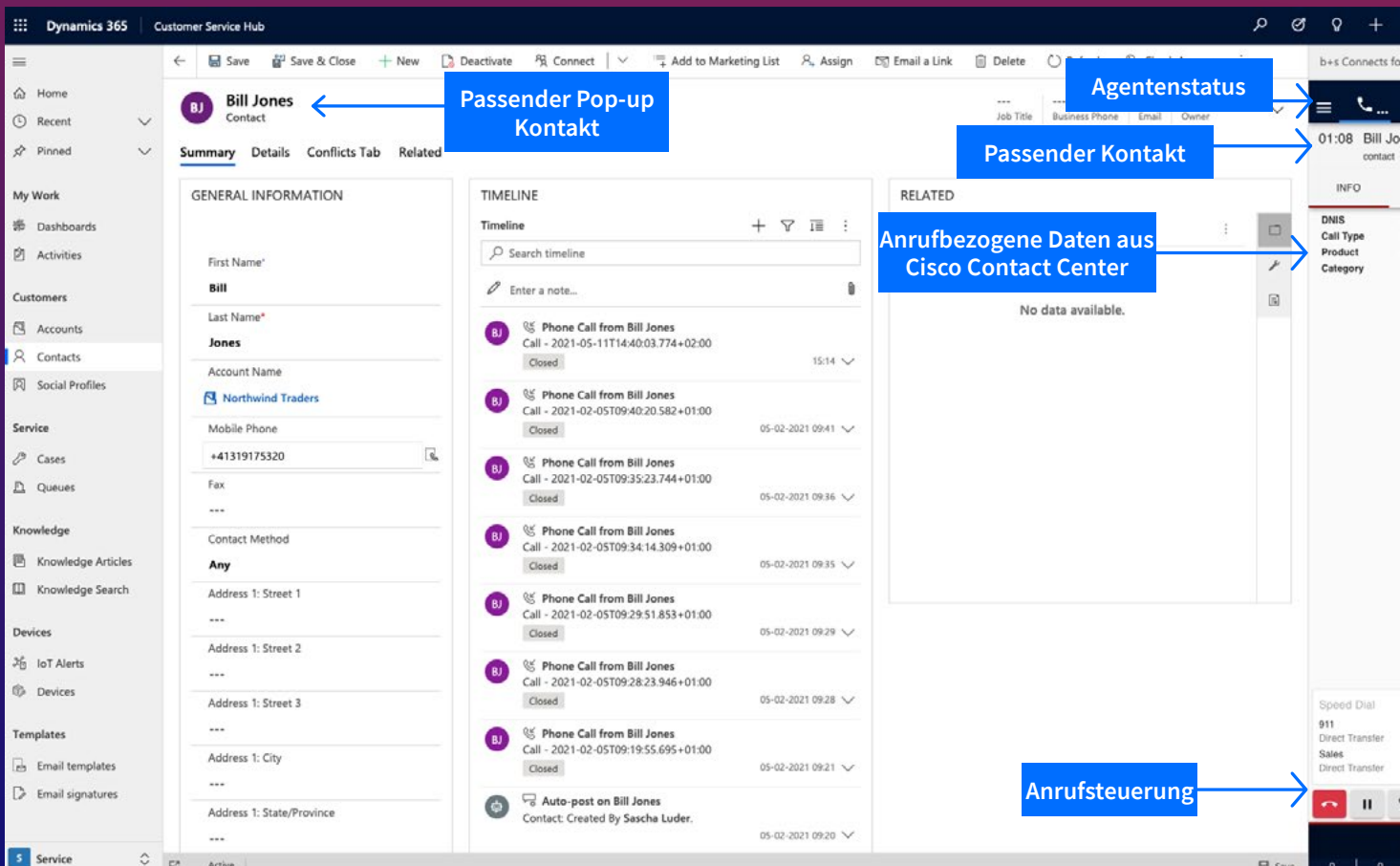


b+s Connects for Microsoft Dynamics

Optimieren Sie die Arbeit der Agenten und reduzieren Sie die Arbeitsbelastung der Kunden durch die Integration von Webex oder 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 blue callout box points to the contact's name 'Bill Jones' in the header area.
- Agentenstatus:** A blue callout box points to the 'Agentenstatus' (Agent Status) indicator in the top right corner.
- Passender Kontakt:** A blue callout box points to the contact's name 'Bill Jones' in the right-hand pane.
- Anrufbezogene Daten aus Cisco Contact Center:** A blue callout box points to the 'RELATED' section, which currently displays 'No data available'.
- Anrufsteuerung:** A blue callout box points to the 'Anrufsteuerung' (Call Control) buttons (Speed Dial, 911, Direct Transfer, Sales, Direct Transfer) in the bottom right corner.

The main content area displays the contact's general information and a timeline of recent phone calls. The timeline includes several entries for 'Phone Call from Bill Jones' with timestamps and 'Closed' status, along with an 'Auto-post on Bill Jones' entry.

b+s Connects for Microsoft Dynamics ist eine sofort einsatzbereite Integration für Webex oder 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.

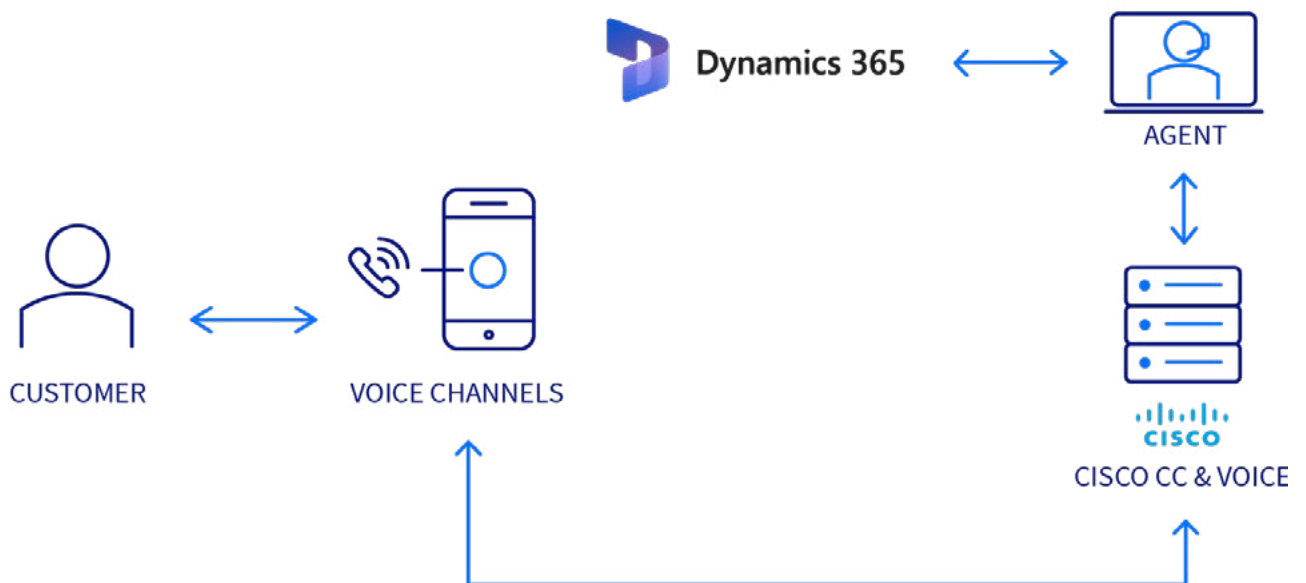
→ Microsoft Dynamics wird automatisch mit Daten von Webex oder Cisco Contact Center, wie z.B. Datum, Uhrzeit, Dauer und Anruferdetails, aktualisiert. So können Agenten und Supervisoren jeden Anruf in Microsoft Dynamics nachvollziehen und analysieren.



Produkt Features

- b+s Connects Integrations-API
 - SSO
 - Kontrolle des Agentenstatus
 - Nahtlose Übertragung von IVR- und Anrufdaten
 - Konfigurierbare Suche nach Kundenobjekten
 - Click-to-Dial
 - Synchronisierung des Dynamics-Präsenzstatus (Federation)
 - Automatische Erstellung von Aufzeichnungen
- Echtzeit-Anzeige auf Basis von Finesse- oder Webex-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



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



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00



Gold
Microsoft Partner

