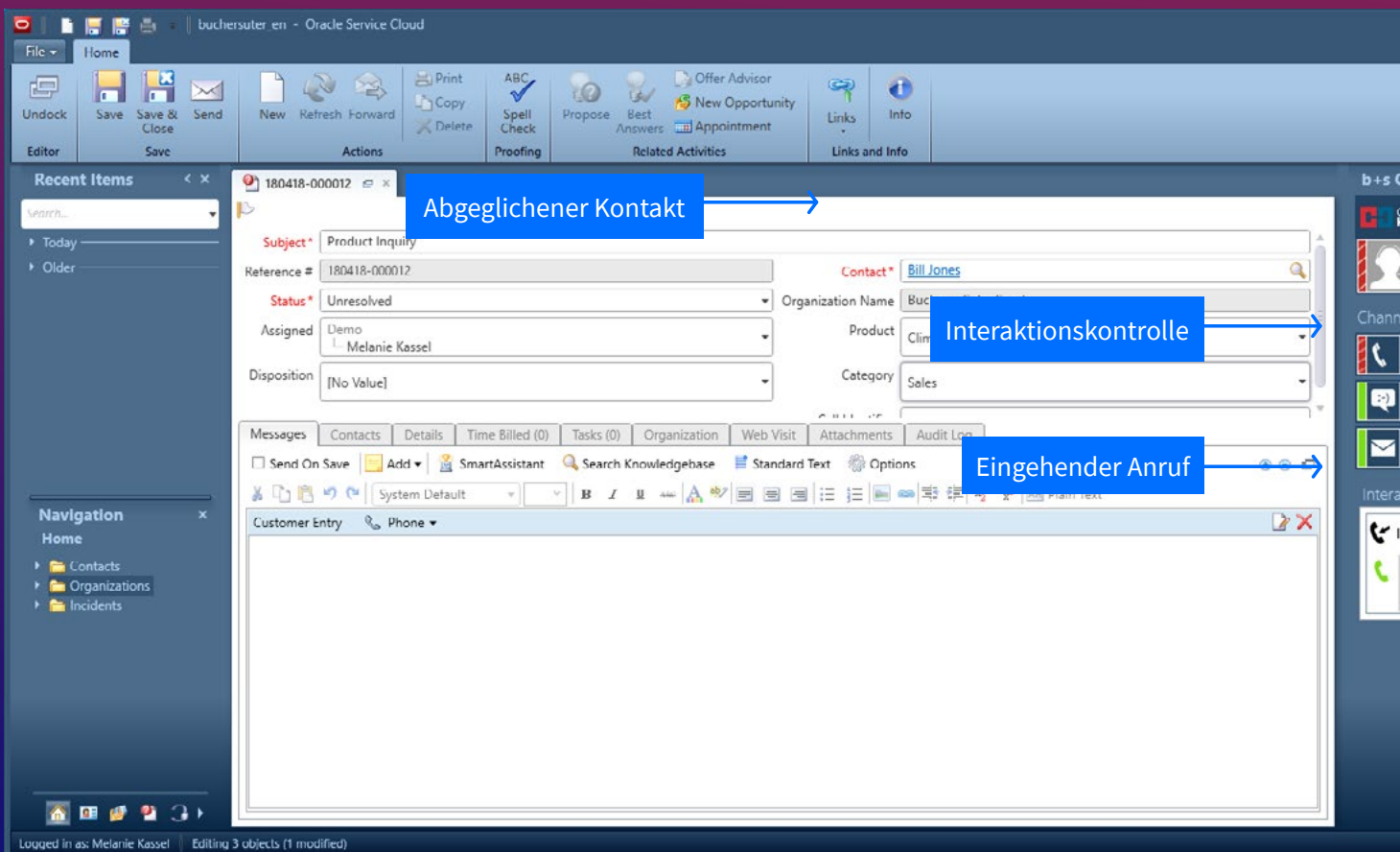


# b+s Connects for Oracle Service Cloud

Ermöglicht Cisco Contact Center die Weiterleitung von Anrufen, E-Mails und Web-Chats an Agenten über die Oracle Service Cloud.



**Kunden verwenden heute verschiedene Kanäle wie Sprache, Chat und E-Mail, um mit Ihrem Contact Center zu interagieren.** Sie erwarten über jeden Kanal hinweg ein konsistentes und hochwertiges Erlebnis – und das ist auch gut so.

Die in die Oracle Service Cloud-GUI integrierte Medienleiste ermöglicht eine umfassende Übersicht über alle Kundeninteraktionen. Mit dem Multichannel-Interaktionsmanagement von b+s Connects for Oracle Service Cloud erreicht Ihr Contact Center in jeder Interaktion höchste Servicequalität. Durch effektiveres Eingehen auf verschiedene Kontaktwege der Kunden verbessern Sie das Kundenerlebnis, reduzieren interne Kosten und positionieren sich optimal, um Verkaufspotenziale zu nutzen.

b+s Connects für Oracle Service Cloud ist eine vorgefertigte Integration, die die Verwaltung von

Anrufen, E-Mails und Chats in der Oracle Service Cloud-GUI ermöglicht. Agenten können ihren Status (bereit, nicht bereit, anmelden, abmelden) steuern und Multichannel-Interaktionen über die integrierte b+s Connects-Medienleiste abwickeln.

Die Software integriert zudem Kundeninformationen in die CRM-Oberfläche des Agenten für alle eingehenden Anrufe, E-Mails oder Chats. Diese Funktion beschleunigt die Kundenbetreuung, indem sie den Zugriff auf Oracle Service Cloud-Kundendaten über Anrufer-ID, vom Anrufer eingegebene Zahlen (CED), E-Mail-Adressen und andere Identifikatoren ermöglicht.

## Hauptvorteile

→ Click-to-dial-Telefonnummern in Oracle Service Cloud: Agenten können Anrufe mit nur einem Klick tätigen, anstatt Telefonnummern manuell einzugeben.

→ Flexible Screenpops: b+s Connects für Oracle Service Cloud verkürzt die Bearbeitungszeit, beschleunigt die Problemlösung und fördert eine schnellere Anrufbearbeitung, indem es Agenten sofort bei Eingang einer Interaktion Screenpops mit Kundeninformationen bereitstellt.

→ Der „Single Pane of Glass“-Ansatz eliminiert das Hin- und Herwechseln zwischen Anwendungen und bietet Agenten Zugriff auf Werkzeuge, Kundeninformationen und Interaktionsmanagement über eine einzige Oberfläche.

→ Steigert die Kundenzufriedenheit durch konsistente Erlebnisse über alle Kanäle hinweg – wie Sprache, E-Mail und Chat.

→ Anruferdetails werden direkt in der Oracle Service Cloud festgehalten.

## Produkt Highlights

→ Die vorintegrierte Lösung ermöglicht eine schnelle und zuverlässige Bereitstellung und senkt gleichzeitig die Implementierungskosten.

→ Ermöglicht es dem Cisco Contact Center, als einzige Routing-Engine für alle Interaktionsarten zu fungieren. Die Agenten können Multichannel-Interaktionen jonglieren und E-Mails und Chats beantworten, wenn der Sprachverkehr stockt.

→ Einheitliches Multichannel-Reporting in Cisco für alle Kanäle.

### Produkt Features

- Steuerung des Agentenstatus
- Unterstützung für Cisco Outbound-Option
- Unterstützung für Cisco Mobile Agent

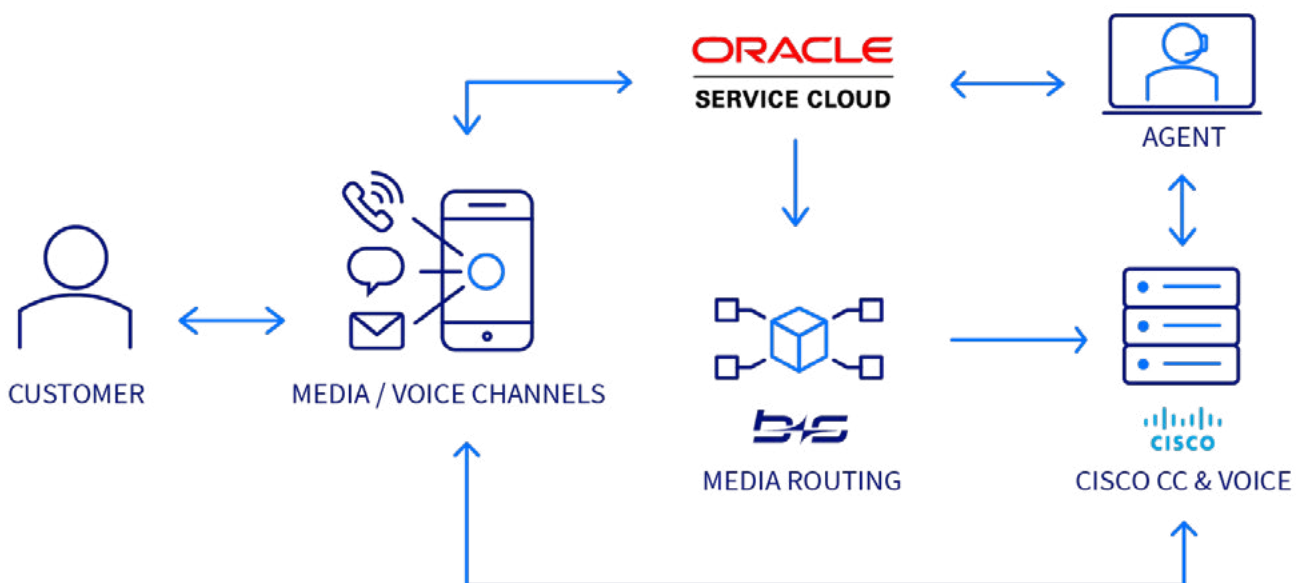
### Voice Features

- Anrufmanagement
- Direktes und konsultatives Weiterleiten sowie Konferenzschaltungen mit an den Anruf gekoppelten Daten für Screenpops
- Protokollierung von Anrufrdetails in der Oracle Service Cloud
- Automatisches und begründetes Beenden von Anrufen
- Click-to-Dial für Telefonnummern in CRM-Einträgen

### Multichannel Features

- Verwendung von Ciscos Contact Center zur Weiterleitung von E-Mails und Web-Chats
- Einheitliche Multichannel-Berichterstattung durch Cisco
- Management von E-Mail- und Chat-Interaktionen
- Speicherung von Chat-Transkripten in der Oracle Service Cloud

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



ORACLE | Partner