

b+s Connects for Salesforce

Aktivieren des Cisco Contact Centers zur Weiterleitung von Multichannel-Interaktionen an Agenten mit Salesforce.

The screenshot displays the Salesforce Lightning Service Console interface. The main contact record for 'Mr. Bill Jones' is visible, with fields for Title (President), Account Name (Bucher + Suter Sports), Phone (41319175200), and Email (sales@bucher-suter.com). The contact owner is Todd. Annotations with blue arrows point to specific features:

- Pop-up angepasst Kontakt**: Points to the contact record header.
- Eingehender Anruf**: Points to an 'Inbound Call' activity in the left sidebar.
- Angehängte Daten von Cisco Contact Center**: Points to the 'Language' and 'Dep' fields in the call activity details.
- Abgestimmter Kontakt**: Points to the 'Contact: (1)' section in the call activity details.

Other visible elements include the 'All Cases' sidebar, a search bar at the top, and a 'Cases (6+)' list at the bottom.

Connects for Salesforce von Bucher + Suter ist eine sofort einsatzbereite Integration zwischen dem Cisco Contact Center (CCE/CCX) und Salesforce, die es Agenten ermöglicht, Multichannel-Interaktionen zu bearbeiten und ihren Status innerhalb eines in Salesforce eingebetteten Gadgets zu verwalten.

Die Interaktionssteuerung innerhalb des Vertriebs, wo die Kundendaten gespeichert sind, bietet den Agenten eine 360°-Kundensicht. Außerdem wird die Kontaktbearbeitung rationalisiert, ein schneller Zugriff auf Agententools ermöglicht und die Agenten müssen keine Zeit mit der Suche nach Informationen in verschiedenen Anwendungen verschwenden, während ihre Kunden warten.

b+s Connects for Salesforce verbessert die Effizienz von Contact Centern, indem es Cisco Contact Center Enterprise (CCE) ermöglicht, als einzige Routing-Engine für alle Interaktionstypen (Sprache, E-Mail, Fall, Chat und Social Posts) zu fungieren. Es ermöglicht die Verfolgung der Agentenverfügbarkeit und der Multichannel-Interaktionen für Unified Queuing und Reporting.

Hauptvorteile

→ Konfigurierbare Screen Pops mit Kunden- und Interaktionshistorie. Das b+s Gadget reduziert die Bearbeitungszeit, beschleunigt die Problemlösung und ermöglicht eine schnellere Bearbeitung von Kundenanfragen, indem es den Agenten flexible Bildschirmanzeigen mit Kundeninformationen zum Zeitpunkt der Interaktion zur Verfügung stellt. Allein diese Kosteneinsparungen können einen schnellen Return on Investment (ROI) ermöglichen.

→ Die nahtlose Integration in die Salesforce-GUI rationalisiert den Arbeitsablauf der Agenten und reduziert den Schulungsaufwand, da die Agenten Kundeninteraktionen bearbeiten können, ohne zwischen den Anwendungen wechseln zu müssen.

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

Dieser Ansatz stellt sicher, dass alle Interaktionen, unabhängig von ihrer Art, dem am besten geeigneten Agenten zugewiesen werden. Diese Effizienzsteigerung führt zu Einsparungen und höherer Kundenzufriedenheit.

Wenn es an der Zeit ist, eine Integrationstechnologie für Contact Center auszuwählen, verlangt das Management eine Lösung, die reich an Funktionen, einfach zu bedienen und kosteneffektiv ist. Ebenso suchen IT-Manager nach Lösungen, die einfach zu implementieren und zu warten sind. b+s Connects for Salesforce ist ein vorintegriertes Paket, das einfach zu installieren ist und die Funktionalität bietet, die von den fortschrittlichsten Contact Centern von heute gefordert wird.

→ CCE-Unterstützung für CCAI-Transkription ermöglicht Salesforce Einstein die Bereitstellung von Next Best Action/Empfehlungen in Echtzeit, sodass Ihre Agenten immer wissen, was sie sagen sollen.

Produkt Highlights

→ Entwickelt für Multichannel contact center.

→ Browser-basiertes Gadget bedeutet, dass keine Desktop-Installation erforderlich ist.

→ Die Implementierung von Voice und Omnichannel Federation erfordert keine zusätzliche Hardware.

Produkt Features

- Kontrolle des Agentenstatus
- Suche nach Kontakten durch Eingabe eines Teils eines Namen oder einer Nummer innerhalb des Gadgets
- Konfigurierbare Symbolleisten innerhalb des Gadgets bieten zusätzliche Funktionen (z. B. Anrufverlauf, Anrufaufzeichnung, RTDs usw.)
- Ein Pop-up-Fenster außerhalb des Gadgets ermöglicht es Agenten, Anrufe auch dann zu sehen/beantworten, wenn Salesforce minimiert oder ausgeblendet ist
- Echtzeit-Anzeige von Contact Center-Daten
- Supervisor-Kontrollen, Ansichten und Teamnachrichten
- Einmalige Anmeldung (SSO)
- Unterstützung für Salesforce High Velocity Sales
- Unterstützung für Service-, Vertriebs-, Gesundheits- und Behörden-Clouds

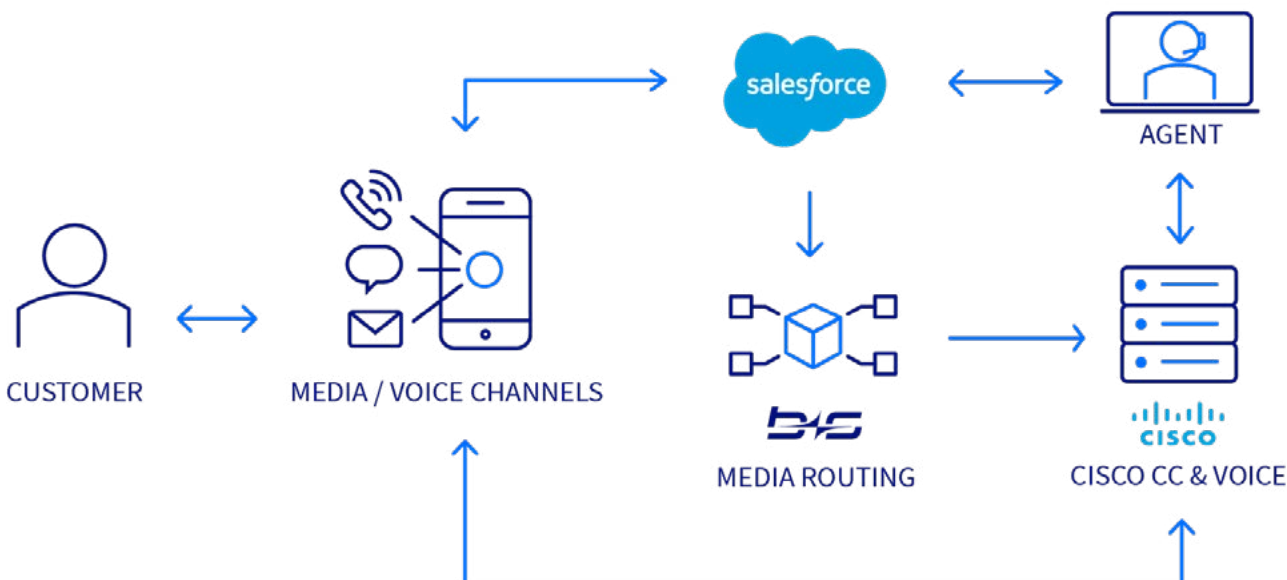
Voice Features

- Anrufsteuerung
- Pop-up-Fenster bei Übertragung
- Datensatz mit einem anderen Agenten teilen
- Anruferdetails werden in Salesforce protokolliert
- Feld für Aktivitätskommentar im Gadget
- Automatisches Beenden und Beenden mit Grund
- Anklicken, um Telefonnummern in Salesforce-Datensätzen zu wählen
- Kurzwahltasten
- CCAI-Transkription (CCE)
- Unterstützung für Cisco Outbound Option
- Unterstützung für Cisco Mobile Agent

Multichannel Features

- Nutzung von CCE zur Weiterleitung von Salesforce-E-Mails, Chats und Vorgängen
- Einheitliche CCE-Berichterstellung für mehrkanalige Salesforce-Interaktionen
- Verwaltung mehrerer, gleichzeitiger Salesforce-E-Mails, Chats und Vorgänge
- Unterstützung für Salesforce Omni-Channel-Interaktionen und Statuskontrolle

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

