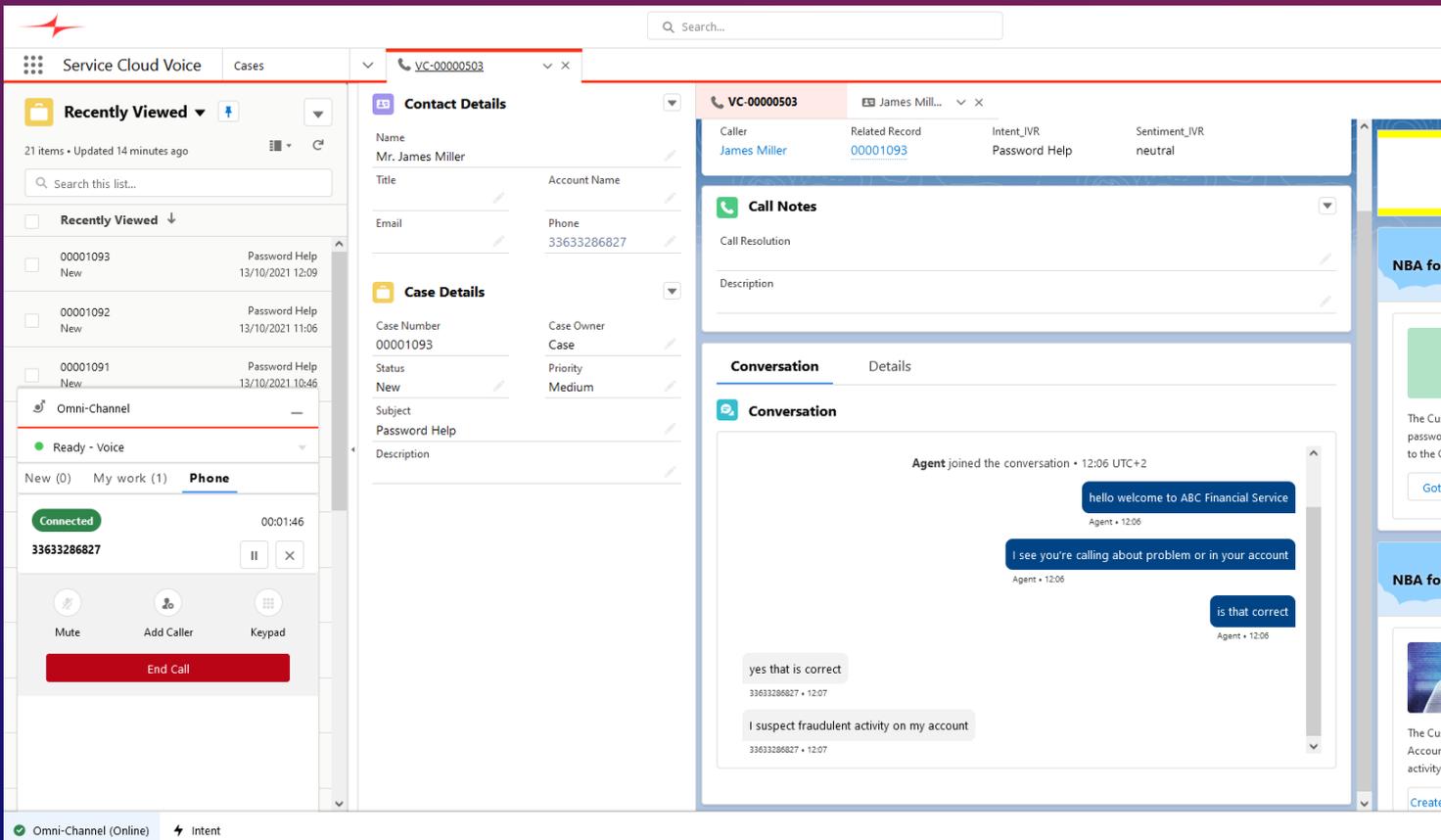


# b+s Connects for SV

Stärkung der Salesforce Voice für  
Cisco Contact Center Benutzer.



**Connects for Salesforce Voice von Bucher + Suter ist eine sofort einsatzbereite Integration zwischen Cisco Contact Center Enterprise (CCE), Express (CCX) oder Webex Contact Center und Salesforce, die es Agenten ermöglicht, Kundeninteraktionen innerhalb des Salesforce Voice Omni-Channel-Widgets zu bearbeiten.**

Durch die native Integration des Sprachkanals in Salesforce ermöglicht b+s Connects Salesforce, als eine single pane of glass für das Management jeder Art von Interaktion zu fungieren. Durch die Platzierung der Anrufsteuerung in Salesforce, wo sich die Kundendaten befinden, erhalten die Agenten eine 360°-Kundensicht, bevor ein Anruf eingeht. Außerdem wird die Kontaktbearbeitung rationalisiert, ein schneller Zugriff auf Agententools ermöglicht und bedeutet, dass die Agenten keine Zeit damit verschwenden, zwischen Anwendungen zu wechseln und nach Informationen zu suchen, während ihre Kunden warten.

Über b+s Connects werden die Anruflisten des Contact Centers sicher von Salesforce verarbeitet, um verwertbare Erkenntnisse zu liefern, die zur Optimierung des Contact Centers beitragen. Darüber hinaus bedeutet die Kompatibilität des CCE-Transkriptionsdienstes in Kombination mit der sofort einsatzbereiten KI-Funktionalität von Salesforce Einstein, einschließlich Intent, Next

Best Action und Empfehlungen für Case Wrap-up, dass die Bereitstellung von außergewöhnlichen Kundenerlebnissen einfacher ist als je zuvor.

b+s Connects ermöglicht die Erstellung von Sprachberichten in Salesforce, während gleichzeitig die Arbeitsabläufe der Agenten verbessert und die Effizienz im gesamten Contact Center drastisch erhöht wird.

b+s Connects ist die einzige Möglichkeit, die Leistungsfähigkeit der Salesforce Voice mit der Contact Center Technologie von Cisco zu nutzen.



### Contact center Kompatibilität



- UCCE Version 12.5 und höher
- UCCX Version 12.5 und höher
- Webex Contact Center
- Webex Contact Center Enterprise

### Die AI-Funktion unterstützt



- Einstein Fall-Klassifikation
- Einstein-Artikel-Empfehlungen
- Einstein-Empfehlungen für Fall- und Gesprächsnachbereitungen

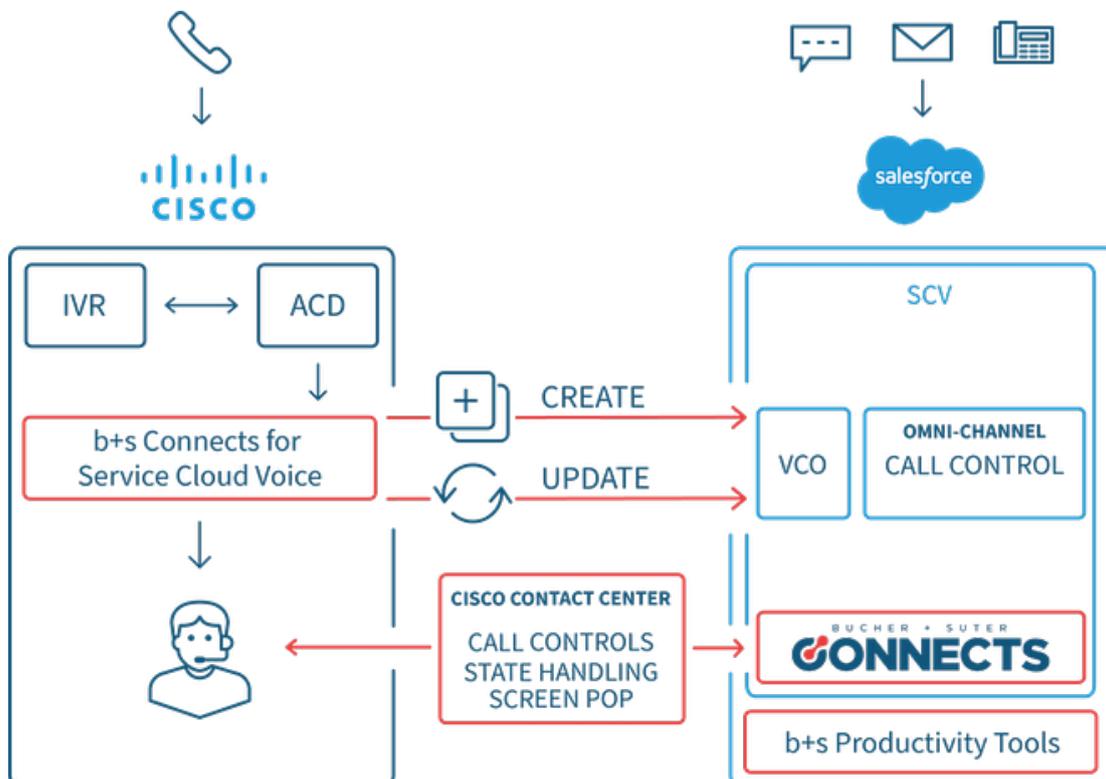
## Produkt Features

- Kontrolle des Agentenstatus
- Datenanzeige
- Salesforce als einheitliche Agentenoberfläche
- b+s Integrations-API für Anpassungen
- Unterstützung von Cisco CCE für mobile Agenten
- Transkription und Einstein-Unterstützung (CCE)
- Unterstützung für Salesforce High Velocity Sales
- Unterstützung für Service-, Sales-, Gesundheits- und Behörden-Clouds
- Microsoft Teams <=> Webex Contact Center Synchronisierung des Anwesenheitsstatus

## Voice Features

- Anrufsteuerung
- Pop-up-Bildschirm und Pop-up-Bildschirm bei Übertragung
- Anrufrdetails werden im Salesforce Voice Call Object gespeichert
- Support für WebRTC
- Beenden mit Grund
- Anklicken, um Telefonnummern in Salesforce zu wählen
- Kurzwahl für Rückfragen

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



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

