

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. On the left, the 'All Cases' sidebar shows a 'Phone' tab with a 'Talking' status and a 'Ready' status. Below this, an 'Inbound Call' activity is shown with a duration of '00:12'. The main console area displays the 'Contact' record for 'Mr. Bill Jones'. The contact details include 'Title: President', 'Account Name: Bucher + Suter Sports', 'Phone: +41319175200', and 'Email: sales@bucher+suter.com'. The contact owner is 'Todd'. Below the contact details, a message states 'We found no potential duplicates of this contact.' and 'Live Chat Transcripts (0)'. At the bottom, a 'Cases (6+)' section shows a list of cases with details like 'Subject: 7004', 'Priority: Medium', and 'Date/Time: 23.03.2016 23:17'.

Pop-up angepasst Kontakt

Eingehender Anruf

Angehängte Daten von Cisco Contact Center

Abgestimmter Kontakt

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.

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.

2

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.

→ 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

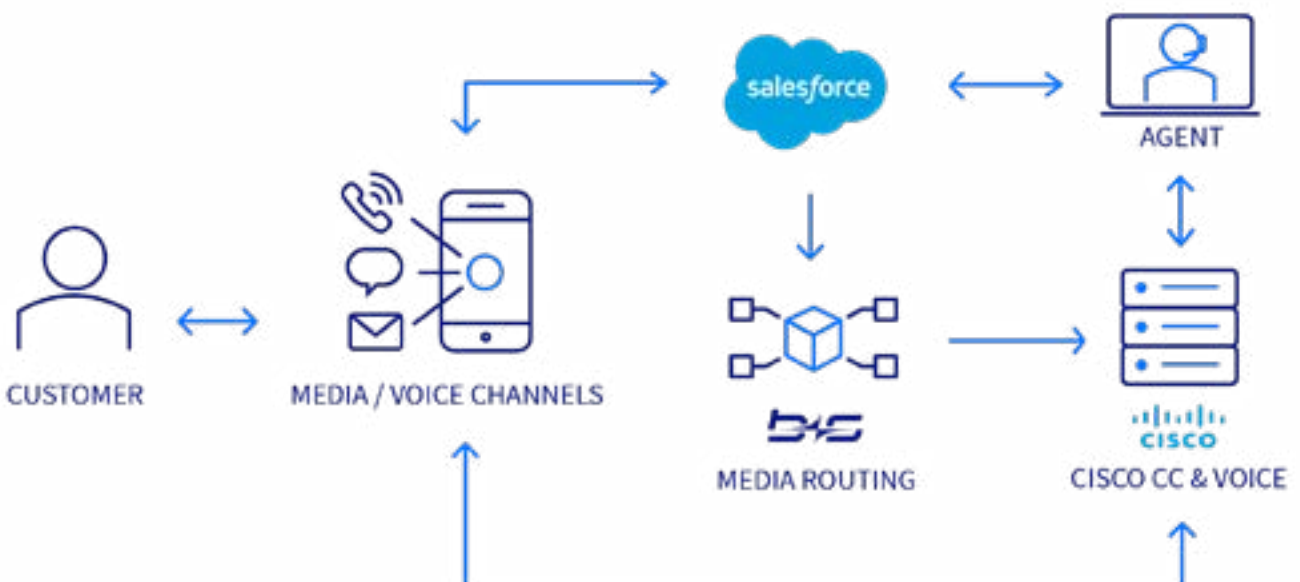
- Anrufsteuerung
- Pop-up-Fenster bei Übertragung
- Datensatz mit einem anderen Agenten teilen
- Anruferdetails werden in Salesforce protokolliert
- Feld für Aktivitätskommentar im Gadget
- Automatisches Beenden und Beenden mit Grund
- Anklicken, um Telefonnummern in Salesforce-Datensätzen zu wählen
- 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

3

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.

4



Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was Bucher + Suter für Ihre Kundenerfahrungsstrategie leisten kann.

Wir sind bereit, wenn Sie es sind!

Email: info@bucher-suter.com



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00

