

b+s Connects for Salesforce Voice

Salesforce Voice für Cisco-Contact-Center-Nutzer optimieren.

b+s connects

b+s Connects for Salesforce Voice 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 Omnichannel-Widgets zu bearbeiten.

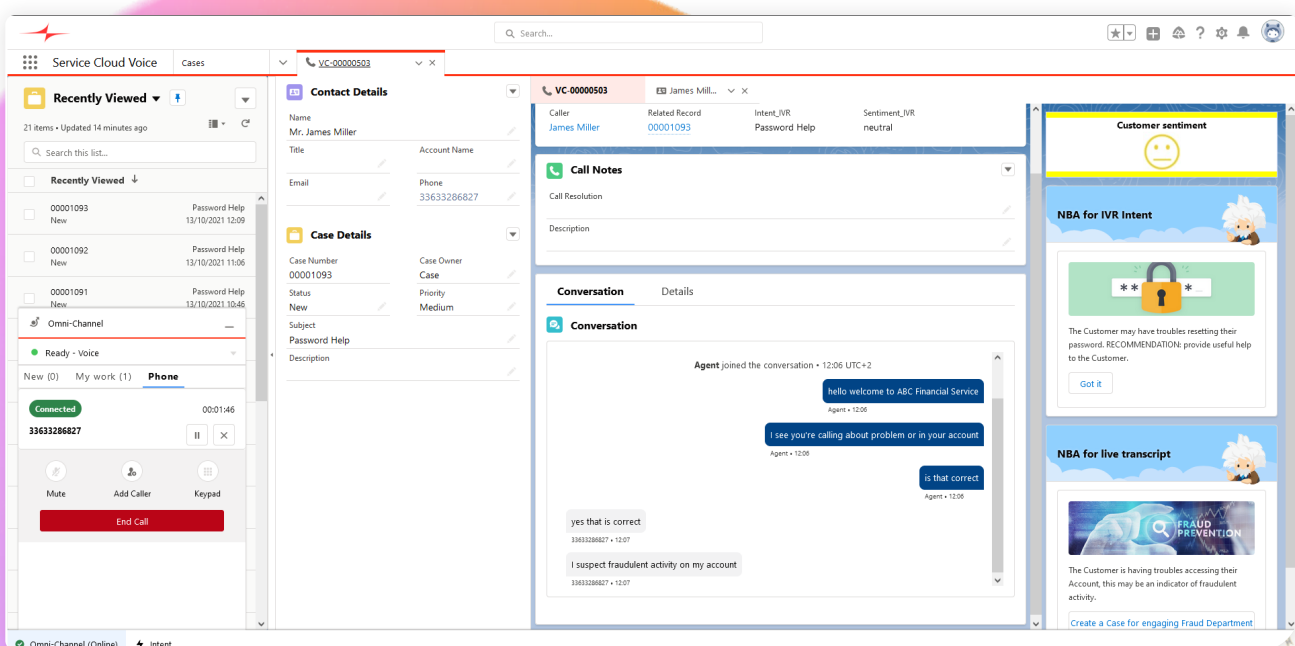
Durch die native Integration des Sprachkanals in Salesforce ermöglicht b+s Connects Salesforce, als eine **Single-Pane-of-Glass** für das Management jeder Art von Interaktion zu fungieren. Durch die Platzierung der Anrufsteuerung in Salesforce, wo sich die Kundendaten befinden, erhalten die Agenten eine **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 Anrufrdaten 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.





Produktfunktionen

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



Sprachfunktionen

- Anrufsteuerung
- Pop-up-Bildschirm und Pop-up-Bildschirm bei Übertragung
- Anrufrdetails werden im Salesforce Voice Call Object gespeichert
- Support für WebRTC
- Wrap-Up mit Grundangabe
- Click-To-Dial direkt in Salesforce
- Speed-Dial-Option für Rückfragen



Contact Center Kompatibilität

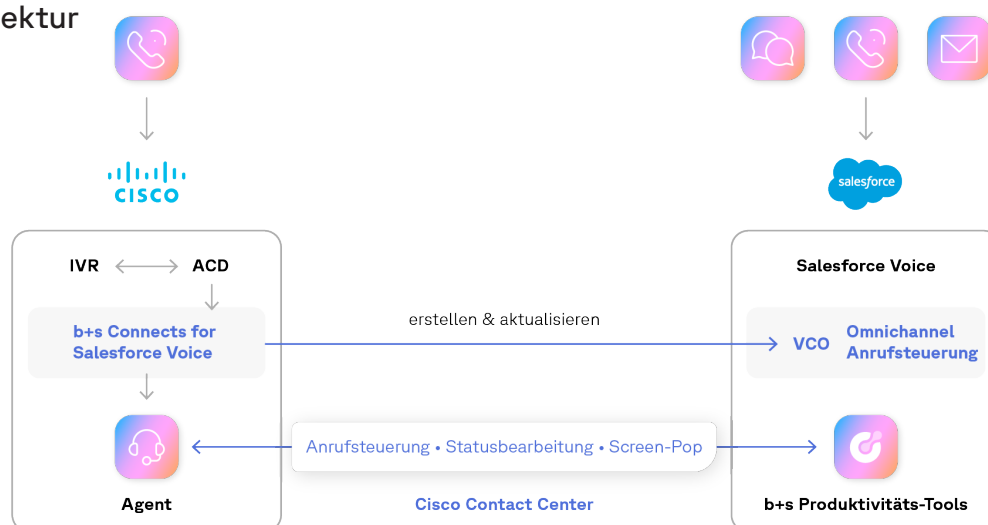
- UCCE-Version 12.5 und höher
- UCCX-Version 12.5 und höher
- Webex Contact Center
- Webex Contact Center Enterprise



Support von KI-Funktionen

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

Architektur



Warum Bucher + Suter?

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.

✓ 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.



+1 800 917 9060



+49 6251 8622 500



+41 31 917 52 00



Kontakt aufnehmen

Entdecken Sie, was Bucher + Suter für Ihr Kundenerlebnis leisten kann. **Wir sind bereit, wenn Sie es sind!**

info@bucher-suter.com

