



OMNICHANNEL-CRM-INTEGRATION: WELCHER DESKTOP IST DER RICHTIGE?

Es gibt gute Gründe, das Contact Center-System mit der CRM-Software zu integrieren: So können sämtliche Kontaktvorgänge verschiedener Kanäle (Voice, Mail, Chat ...) zentral innerhalb einer übergreifenden Routing-Logik verteilt werden. Die übergeordnete Koordination und Steuerung hilft, die Agenten optimal auszulasten und die Arbeitskosten zu senken. Das zentrale Reporting mit historischen und Echtzeit-Daten liefert einheitliche, vergleichbare Kennzahlen über sämtliche Kontaktvorgänge und erleichtert Supervisoren die

tägliche Arbeit und die flexible Steuerung der Arbeitslast.

Eine gut durchdachte Integration zwischen Contact Center- und CRM-System leistet noch mehr: CRM-Daten zum Kundenstatus, zu den letzten Kontakten oder offenen Vorgängen können zum Beispiel genutzt werden, um das IVR-Menü durch eine gezielte Frage mit Bezug zum wahrscheinlichen Anrufgrund zu vereinfachen oder den Kunden direkt mit einem passenden Agenten zu verbinden: Predictive Routing wird Realität. Und im Idealfall lassen sich über das Routing und Reporting nicht nur konkrete Kontaktanfragen, sondern auch Leads, Cases oder beliebige sonstige Arbeitsaufträge aus dem CRM-System an die Mitarbeiter verteilen.

Die Wahl des passenden Agenten-Desktops

Noch längst nicht alle Service-Organisationen vereinen alle Kontaktkanäle in einem einheitlichen Routing- und Reporting-System. Wer jedoch eine solche Integration anstrebt, muss frühzeitig im Projekt eine wichtige Entscheidung treffen: Soll der Agent zukünftig vor allem in der vom Contact Center-System mitgelieferten Agenten-Desktop-Software oder alternativ direkt innerhalb des CRM-Systems arbeiten?

Cisco Finesse als webbasierter Agenten Desktop

Das Cisco Contact Center bietet mit Finesse einen flexiblen, web-basierten Agenten Desktop. Mit allen wichtigen Funktionen rund um die Annahme, Bearbeitung und Weiterleitung von Anrufen, Mails und Chats sowie zum Ändern des eigenen Agentenstatus, zur Anzeige des Teamstatus oder mit aktuellen Statistiken ausgestattet, kann dieser Desktop mühelos mit webbasierten Gadgets erweitert werden. Wird ein Kunde anhand seiner Anrufnummer oder einer IVR-Eingabe schon vor der Anrufannahme durch den Agenten identifiziert, kann durch einen Klick im Agent Frontend der passende Eintrag im CRM-System durch Öffnen einer neuen Seite im separaten Browserfenster aufgerufen werden. Falls der Agent hier auch Mails und Chat-Anfragen bearbeitet, können diese im

Hintergrund mit dem CRM-System synchronisiert werden.

Mit Fusion for Finesse bietet Bucher + Suter neben zahlreichen weiteren Zusatzfunktionen auch die Option, schon direkt innerhalb des Finesse Agenten Desktops Daten aus dem CRM-System anzuzeigen oder Gesprächsnotizen zu hinterlegen, die direkt mit dem CRM-System synchronisiert werden. Obwohl es diese Arbeitsweise erlaubt, für tiefgehende Funktionen per Klick direkt ins CRM zu wechseln, ist sie dennoch dafür optimiert, dass dies nur selten stattfindet.

Das CRM-System als führender Agenten Desktop

Muss der Agent für Kundenanfragen intensiv innerhalb des CRM-Systems arbeiten, empfiehlt sich eine andere Herangehensweise: Mittels CRM-Konnektor werden die Möglichkeiten zur Anruf-Steuerung, zur Verwaltung des Agenten Status sowie einige Funktionen zur Anzeige des Team- und Warteschleifen-Status direkt innerhalb der CRM-Oberfläche angezeigt. Je nach CRM-System fügen sich diese Funktionen an den Rand des CRM-Systems, oder sie werden als Overlay-Fenster vor dem CRM eingeblendet. Die von Bucher + Suter entwickelten CRM-Konnektoren für die Integration von Cisco Contact Centern und führenden CRM-Systemen wie Salesforce, SAP, Microsoft Dynamics, Siebel und Oracle CX Service Cloud sind mehrfach ausgezeichnet und werden sowohl über die App Stores der CRM-Anbieter als auch direkt über den Cisco Vertrieb weltweit angeboten. Sie sind dafür optimiert, den CRM-Workflow des Agenten optimal zu unterstützen – so dass er möglichst schnell

BESUCHEN SIE AUCH UNSERE VORTRÄGE AUF DER CCW:

Dienstag, 11:00, Messeforum, Halle 2: Ob Vor-Ort-Hardware, aus der Cloud oder Hybrid: „Wie Sie mit Cisco flexiblen Omnichannel-Service bieten – voll integriert in Ihr CRM-System und mit digitalen Bots.“

Dienstag, 14:30, International Plaza, Halle 2: „Global Contact Center Rollouts: Three Cisco case studies describing how to cope with the diverse needs of hundreds of departments with up to 40.000 agents.“

und effizient alle Tätigkeiten im CRM-System abschließen kann. Das Contact Center-System selbst hält sich in diesem Fall vornehm im Hintergrund.

Cisco Contact Center von Bucher + Suter

Als Spezialist für Cisco Contact Center entwickelt Bucher + Suter nicht nur CRM Integrations-Software, sondern ist auch der richtige Ansprechpartner für die Umsetzung Ihres Contact Center-Projektes auch in Cloud- und Hybrid-Cloud-Implementierungen. Von Omnichannel-Anforderungen über KI und Chatbots bis hin zu Design Thinking Workshops zur Konzeption neuer Servicestrategien: Sprechen Sie mit uns auf der CCW über Ihre Ideen und Projekte!

Axel Gibmeier
Market & Business
Development
b+s Cloud Services



Bucher + Suter AG

axel.gibmeier@bucher-suter.com · Tel. +49 6252 674-112
www.bucher-suter.com · Besuchen Sie uns an der CCW
in Halle 3 am Stand von Cisco C14 / D9